



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ดาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะจัน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

กันยายน 2557

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



ดาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

กันยายน 2557

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

B 21350

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์
ของ ดาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้


คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ไพรัช พันชมภู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

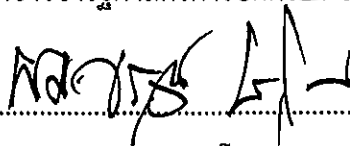
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


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


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญญารุโณ)

วันที่ 26 เดือน กันยายน พ.ศ. 2557

5520750332065: สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง ; ร.ม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ประชาชน/การปฏิบัติหน้าที่/ข้าราชการตำรวจ

บทตำรวจวิเชียร ศรีตะวัน: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด (RESIDENTS' SATISFACTION WITH DUTY PERFORMANCE OF POLICE OFFICERS OF THE TAMBON HUATHON POLICE STATION IN SUWANNAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ : ไพรัช พันชมภู, Ph.D., สมเกียรติ เกียรติเจริญ, ผศ., D.P.A., 124 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 361 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากแบบทดแทน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 31 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า : 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตามลำดับ, 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้, 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตาม

ความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการหรือเอกสารแนะนำในการติดต่อราชการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่องานอำนวยความสะดวกทางอาญา และคดีลักทรัพย์ หวยใต้ดิน ยาเสพติด มีจำนวนมากจับไม่ได้



5520750332065: MAJOR: POLITICAL SCIENCE; M.POL.SC. (GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION / RESIDENTS / DUTY PERFORMANCE/ POLICE OFFICERS

POL. SGT. MAJ. WICHIEI SRITAWAN : RESIDENTS' SATISFACTION WITH DUTY PERFORMANCE OF POLICE OFFICERS OF THE TAMBON HUA THON POLICE STATION IN SUWANNAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: PHAIRAT PHUENCHOMPHOO, Ph.D., SOMKIET KIETJAREON, ASST. PROF. D.P.A. 124 P. 2014.

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were aimed to: 1) to explore residents' satisfaction with duty performance of police officers of Tambon Hua Thon Police Station in Roi Et province's Suwannaphum district, 2) to compare the former's satisfaction with variables of their genders, ages and educational levels and, 3) to regulate suggestions for expediting their duty performance. The sampling group comprised 361 household heads or representatives in the authorized area of their police station, setting the sample size following Taro Yamane's table, and simple random sampling through drawing the compensated slip. The instrument used for the research was Likert-type questionnaires of thirty-one questions, each of which possessed the reliability for the whole entry at .89. The statistics for data analyses encompassed percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test by making use of the computer software package to supplement analyses.

Results of the research manifested the following findings: 1) Residents' satisfaction with duty performance of police officers of Tambon Hua Thon Police Station in Roi Et's Suwannaphum district was rated 'high' in the overall aspect. Given a single aspect, all four aspects were also scored 'high'. These aspects ranked in descending order of arithmetic means included those of 1) rendering general services, , 2) regulating and controlling traffic flows, 3) maintain life and asset security and 4) facilitating justice for criminal cases respectively., 2) The comparative results confirmed that variables of their genders, ages and educational levels showed no significant differences in residents' satisfaction with duty performance of police

officers, thereby being not conducive to the reformulated hypotheses., 3) Residents' suggestions for expediting duty performance of Tambon Hua Thon Police Station in Roi Et's Suwannaphum district were recommended in descending order of three frequencies. Firstly, there should have a police officer waiting for giving advice of steps of rendering services or providing those coming into contact with information on steps of documentations. Secondly, there should be the increase of police officers on duty to suffice to facilitate work flows of criminal cases. Finally, police officers should step up the crackdown on theft, underground lottery, drug trafficking as these illegal jobs were prevalent.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จได้เพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตาจาก พระราชปรีดีติวิมล, ดร. รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอน หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบ นมัสการขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันธ์มณี อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล, พ.ต.ท.สำราญราชเดช เตียบแหลม, และ พ.ต.ท.สมศักดิ์ อาจหาญ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณสารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรสวรรณภูมิ หัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุกท่านที่อนุเคราะห์ และให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ให้คำชี้แนะ แนะนำด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ดาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ช |
| สารบัญ..... | ซ |
| สารบัญตาราง..... | ญ |
| สารบัญภาพ..... | ฎ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... | 3 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... | 4 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 7 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 10 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ..... | 26 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ..... | 39 |
| 2.5 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย..... | 46 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 48 |
| 2.7 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 53 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 54 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 54 |
| 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 54 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 56 |
| 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... | 57 |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 58 |

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 59 |
| 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... | 60 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 63 |
| 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 63 |
| 4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 63 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 64 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 82 |
| 5.1 สรุปผล..... | 83 |
| 5.2 อภิปรายผล..... | 85 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 93 |
| บรรณานุกรม..... | 97 |
| ภาคผนวก..... | 101 |
| ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... | 102 |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... | 104 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... | 108 |
| ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... | 110 |
| ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... | 117 |
| ภาคผนวก ฉ ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม..... | 120 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 124 |

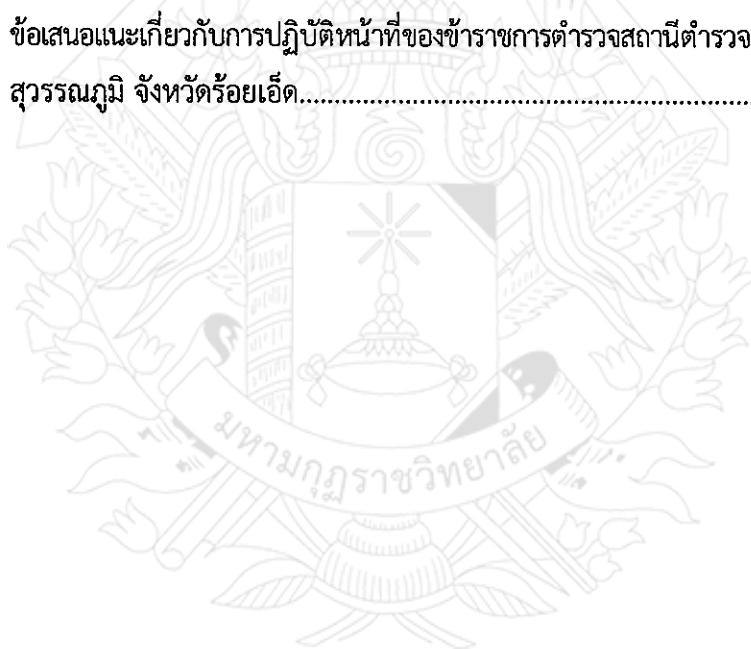


สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำบลและช่วงอายุ..... | 55 |
| 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... | 64 |
| 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอายุ..... | 65 |
| 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา..... | 65 |
| 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน..... | 66 |
| 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการทั่วไป โดยรวมและรายข้อ..... | 67 |
| 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน การอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยรวมและรายข้อ..... | 68 |
| 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมและรายข้อ..... | 69 |
| 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน การควบคุมและการจัดการจราจร โดยรวมและรายข้อ..... | 70 |
| 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... | 71 |
| 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... | 73 |

ตารางที่

| | | |
|------|--|----|
| 4.11 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... | 74 |
| 4.12 | แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... | 76 |
| 4.13 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 77 |
| 4.14 | แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 79 |
| 4.15 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด..... | 80 |



สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... | 53 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจเป็นสถาบันหนึ่งของรัฐ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันเหตุร้ายไม่ให้เกิดขึ้น และการให้บริการต่าง ๆ แก่สมาชิกในสังคมเป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2545, หน้า 1) ละยังมีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทเข้าสู่สังคมเมืองมากขึ้นเพียงใด ภาระหน้าที่ในการจัดระเบียบสังคมการรักษาความสงบเรียบร้อยและการให้บริการด้านต่างๆ แก่สมาชิกในสังคมยังคงอยู่กับตำรวจมากขึ้นเท่านั้น (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2524, หน้า 3) เป็นที่ยอมรับกันว่าปัจจุบันอำนาจหน้าที่ของตำรวจมีขอบเขตกว้างขวางมาก และตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ 4 ประการ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์ของประชาชน 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในคดีอาญา 3) บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุด ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประชาชนและสังคม จะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนจะได้รับผลประโยชน์โดยตรง ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบัน ยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ งานของตำรวจยังคงได้รับความแคลงใจจากสาธารณะชนอยู่เสมอว่าปฏิบัติงานไม่ได้ผลเต็มที่เท่าที่ควร มีข้อวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับสมรรถนะ พฤติกรรมและความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านทางสื่อมวลชนอยู่เสมอมา

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งพอสรุปสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ 2) ระบบและวิธีการปฏิบัติในสถานีตำรวจมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ 3) ตำรวจถูกมองว่าเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์และไม่ค่อยให้บริการสาธารณะ 4) ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรม

เป็นภัยของสังคมที่ทุกคนร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข 5) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วน ไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน จึงถือปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว ไม่สนใจแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน 6) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วน ขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบ ในการเป็นผู้ให้บริการ ประชาชนมีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม 7) ผู้บังคับบัญชาบางส่วนขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด 8) สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจคับแคบ ที่ใช้สอยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกต่อการใช้งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่อง ไม่สำเร็จ ณ จุดเดียว ความเป็นระเบียบเรียบร้อย 9) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541, หน้า 1-2)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภายใต้การนำของ พลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงห์แก้ว ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้เน้นการพัฒนาสถานีตำรวจและการปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนได้กระจายทรัพยากรการบริการไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจ งานอำนวยความสะดวกธุรกรรมงานสืบสวนสอบสวน งานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจรและกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ ต่อมารัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจ เน้นการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจให้เป็นตำรวจอาชีพ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ พิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงาน โครงสร้างอัตรากำลังและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541, หน้า 7)

สถานีตำรวจภูธรหัวโตน ได้แนวความคิดของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจมาผสมผสานเข้ากับสภาพและแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจในอดีตที่ผ่านมาดำเนินการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนหรือมีชื่อย่อว่า “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ให้มีเป้าประสงค์เพื่อให้บริการประชาชน ทั้งในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจรของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน จึงมีความสนใจที่จะการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ก็เพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตนหรือไม่ เพียงใด และมีการปฏิบัติงานในด้านใดที่จำเป็นจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จาก 3 ตำบล 40 หมู่บ้าน 3,659 หลังคาเรือน ได้แก่ ตำบลหัวโตน 12 หมู่บ้าน 1,179 หลังคาเรือน ตำบลน้ำคำ 16 หมู่บ้าน 1,445 หลังคาเรือน ตำบลห้วยหินลาด 12 หมู่บ้าน 1,035 หลังคาเรือน รวมทั้งหมด จำนวน 3,659 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริการทั่วไป
- 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
- 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับ การศึกษา ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร หัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจและการให้บริการสถานีตำรวจหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ปรากฏออกมาในลักษณะ ความชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งใน การวิจัย ในครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร หัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทาง อาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หมายถึง การรับรู้ ของบุคคลหรือการแสดงออกของบุคคลต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่งที่ได้ปรากฏออกมาในลักษณะชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อที่หมายนั้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดใน ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้าน การควบคุมและการจัดการจราจร

1) ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการของข้าราชการสถานี ตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่สามารถเรียก กำลังสนับสนุนได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบคำถามหรือให้ความ กระจ่างในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว การจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอื่นๆ การติดต่อราชการด้านต่าง ๆ บนสถานีให้ได้รับความสะดวกชัดเจน การจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนและ กำหนดระยะเวลาในการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน การรวบรวมงานบริการด้านต่างๆ อย่างเป็น ระบบ ให้สิ้นกะทัดรัด จัดบริการไว้ในที่แห่งเดียวทำให้ไม่เสียเวลาในการติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ

2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการอำนวยความสะดวกทางอาญาให้กับประชาชนในพื้นที่บริการของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนรับแจ้งเหตุอาชญากรรมทุกคดีในพื้นที่รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว มีการติดตามจับกุมคดีความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ เช่น พร.บ. การพนัน ฯลฯ มีการเร่งรัดคดีสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อภารกิจชีวิตประจำวันของประชาชน มีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์ทุกคดีในคดีอาญาอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา และมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง

3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนในพื้นที่บริการของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ มีการจัดให้มีตู้ยามและมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำไว้บริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง มีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชนในทุกพื้นที่ เมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว การเผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรม และการตรวจตราเพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมมีการวางแผนและปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ

4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการควบคุมและการจัดการจราจรให้กับประชาชนในพื้นที่บริการของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนนแก่ประชาชน มีการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง การเสียค่าปรับคดีจราจร และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดำเนินการอย่างยุติธรรมเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ผู้ที่รักษา กฎ ข้อบังคับของสังคมตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือนที่ต้องรับผิดชอบในการรักษา กฎ ข้อบังคับของสังคม ตลอดจนความปลอดภัยของสังคมการรักษากฎหมาย การป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ในที่นี้คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ได้รับการบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลหัวโชน ตำบลน้ำคำ ตำบลห้วยหินลาด ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรหัวโชน รวมถึงประชาชนที่เข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สถานีตำรวจภูธร หมายถึง สถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานีตำรวจอย่างมีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา พึงพอใจของประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปของหัวหน้าคร่ำเรื้อนหรือผู้แทนหัวหน้าคร่ำเรื้อนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนิพนธ์ฉบับนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

1) เพศ หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปด้านเพศของหัวหน้าคร่ำเรื้อนหรือผู้แทนหัวหน้าคร่ำเรื้อนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุจริงของหัวหน้าคร่ำเรื้อนหรือผู้แทนหัวหน้าคร่ำเรื้อนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสามช่วง คือ (1) 30-45 ปี (2) 46-55 ปี และ (3) 56 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง การสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดของหัวหน้าคร่ำเรื้อนหรือผู้แทนหัวหน้าคร่ำเรื้อนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสี่ระดับ คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา และ (3) อนุปริญญา/ปวส. และ (4) ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัย โดยแบ่งรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ
- 2.5 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า ความพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2542 ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจที่แตกต่างและคล้ายกันมากมายมิติ ดังนี้

วิภาดา แสนสุข (2547, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process Result) ว่าเป็นไปในทิศทางบวก (Positive Direct) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ (No reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2533, หน้า 120) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นกิริยาท่าทีรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจ ซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่ง ๆ เช่น วัตถุ สิ่งของและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุน (Positive) มีความรู้สึกเห็นด้วยต่อสิ่งเร้านั้น หรือแสดงออกในทางต่อต้าน (Negative) มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยต่อสิ่งเร้านั้น”

พิน คงพูล (2529, หน้า 21) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544, หน้า 76) ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็น ผลมาจากทำที่ ที่มีต่อสิ่งต่างๆ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล และลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่ม

พูนทรัพย์ รวมสุข (2548, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิต อย่างมีความสุขสนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคล จะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกสิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลกับการได้รับการตอบสนองความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ นอกจากจะดำเนินการที่จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย หนึ่งในตัวบ่งชี้ในความสำเร็จก้าวหน้าของการบริการ ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

มอร์ส (Nancy Morse : 1982 อ้างใน สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, 2541, หน้า 9) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความคิดได้รับการตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตาม”

เฮอร์ซี (Wallestein Hercy : 1974 อ้างใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลความสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แอลพอร์ต (G.W. Allport : 1986 อ้างใน พรรณี ช. เจนจิต, 2528, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ จัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการ และตีความของบุคคลซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งที่รับรู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ ประารถนาหรือไม่ปรารถนาพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมีสองลักษณะคือ ความรู้สึก ทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการศึกษาที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

วิทวัส พันธนิกุล (2547, หน้า) กล่าว “ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลคนนั้น เข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่า และได้รับตอบสนองความต้องการเป็นความรู้สึกทางบวก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขและความสามารถเพิ่มขึ้นและลดลงได้ตามสถานการณ์”

พรณี ข. เจนจิต (2528, หน้า 288) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นเรื่องราวของความรู้สึกทั้งที่พอใจและไม่พอใจที่มีต่อบุคคลหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้คนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป”

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลคนนั้น เข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่า และได้รับตอบสนองความต้องการเป็นความรู้สึกทางบวก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขและสามารถเพิ่มขึ้นและลดลงได้ตามสถานการณ์ โดยการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรคภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วเกิดความรู้สึกในทางบวกและมีความสุขจากการที่ได้รับบริการที่ดี

2.1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2546, หน้า 10) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริการที่ขาดคุณภาพจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.3 แนวความคิดด้านการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (ภิกพ ตระกูลพาณิชย์, 2545, หน้า 21)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์ม ที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่อาจจะถามถึงความพอใจ ด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งพบบ่อยในธุรกิจโรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำที่แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่นและมีไมตรีจิต

ในวงการธุรกิจ การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่ง เรียกได้ว่า เป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ ดังนั้น ความหมายของการบริการจึงมีทั้งในแง่มุมมองที่เน้นลักษณะของการบริการเชิงพาณิชย์ หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการและในแง่มุมมองทั่วไป ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายการบริการในแง่มุมมองทั่วไป ดังนี้

กุลธนา ณาพงศธร (2532, หน้า 836) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้”

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การที่ต้องสร้าง ความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546), หน้า 607) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

วราพรธม สันตสนะโชค (2546, หน้า 607) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเองเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข”

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “เป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสลายสภาพไปได้ง่ายบริการจัดทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service”

สมชาติ กิจบรรยง (2536, หน้า 42) ระบุคำจำกัดความของ การบริการ ว่า “เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่างๆ”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540, หน้า 76) ได้ให้ความหมายการบริการ (Service) ไว้ว่า “เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ เป็นต้น”

ศุภนิธย์ โขครัตนชัย (2536, หน้า 13) กล่าวว่า “การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี

เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว”

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการ ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

2.2.2 หลักการให้บริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริการงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล (2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2538, หน้า 14) กล่าวว่า หลักการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดบริการดังนี้

1) ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคน ด้วย อธิยาศัยไมตรี เป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

2) ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน

3) ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะดวกของสถานที่ในสำนักงาน

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541, หน้า 20) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 49-50) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมี อธิยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

1) บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ และบุคลิก ท่าที และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

(1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไปการแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

(2) รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น ปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่ผิดนัด ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

(3) การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

(4) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความอุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

(5) มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

(6) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2) สถานที่ให้บริการ หมายถึง ด้านความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

(1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

(2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง

(3) การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

(4) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หรือหน้าต่าง

(5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

(6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำคัญประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

3) อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ

(1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ

(3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4) ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความสะดวกของบริการที่ให้ ความรวดเร็วในการบริการ ความตรงต่อเวลาของบริการ และความเสมอภาคของบริการ เช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลา

ที่เหมาะสมอีกด้วย การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของ
 สาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

ดังนั้นสรุป การบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้
 ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของ
 ผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้อง
 ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

ศราณู โสมทัต (2543, หน้า 15 - 16) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - (1) ความสม่ำเสมอ
 - (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - (2) ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - (3) การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence)
 - (1) ความสามารถในการให้บริการ
 - (2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - (3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - (1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - (2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - (3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับใช้บริการ
 - (4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - (2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - (3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - (1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - (2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility)

- 8) ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - (1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - (2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - (3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - (1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - (2) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ
 - (3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

2.2.3 คุณภาพของการให้บริการ

ชูศรี ออสเตอร์เลีย (2548, หน้า 8-9) กล่าวว่า จากภาวะโลกไร้พรมแดน การเปิดการค้าเสรีและความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้วงการธุรกิจและสถาบันการเงินต่างๆ เติบโตและแข่งขันกันมาก ระบบสถาบันการเงินอนาคตข้างหน้าจะมีโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมไทย โดยต่างประเทศจะเข้ามามีบทบาทในการถือครองสถาบันการเงินในประเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความเปี่ยมมืออาชีพ ซึ่งจะสร้างความรุนแรงในการแข่งขันและการวางกลยุทธ์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีโอกาสและทางเลือกมากยิ่งขึ้น ความภักดีต่อองค์กรหรือต่อตราหือของสินค้าจะลดลง และจะแสวงหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ถูกที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด ธนาคารออมสิน ซึ่งดำเนินงานมุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่ประชาชนและสังคม จำเป็นอย่างยิ่งต้องปรับตัวให้พร้อมกับการแข่งขันนี้เช่นกัน การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ที่มาใช้บริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสามารถยึดครองใจลูกค้าของธนาคารได้

คุณภาพของการบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจ และเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่บ่งชี้ว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ

1) สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน (Manage evidence) ให้เห็นชัดว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้าง ได้แก่ อาหาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและบุคลากร

เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคง ตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

2) น่าเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการให้บริการ คือการที่ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับบริการอื่นๆ จากธนาคารด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

3) มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ ซึ่งสามารถให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใดๆ ไว้กับลูกค้าต้องทำตามที่ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควรไม่ปิดความรับผิดชอบรับฟัง ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

5) มีจิตใจงาม (Empathy) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงาม มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการกลับไปบริการซ้ำอีก และการบริการเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ มีการให้บริการเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกระดับชั้นอย่างเต็มความสามารถ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเหนือความคาดหวัง

การให้บริการถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะงานที่มีการติดต่อประชาชนสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Services) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

โคเวลล์ (Cowell : 1972 อ้างใน สิริการณู ธนิตสิริโรจน์, 2544, หน้า 18) ได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ดังนี้

- 1) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้
- 2) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขายได้
- 3) บริการไม่สม่าเสมอขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย
- 4) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้

แม็คคาร์ซี (E.Jone McCarthy : 1984 อ้างใน สิริการณู ธนิตสิริโรจน์, 2544, หน้า 18) ได้กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดหรือ 4 Ps สำหรับการให้บริการดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์หรือบริการ หมายถึงสิ่งที่เสนอแก่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นหรือความต้องการ ดังนั้นสิ่งที่เสนอให้แก่ผู้บริโภคคือการบริการ ซึ่งมีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมารับบริการ

2) ราคา หมายถึงการที่ผู้บริโภคว่าค่าผลิตภัณฑ์หรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการโดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้กำหนดราคา

3) สถานที่ หมายถึงสถานที่จัดจำหน่ายหรือให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือความสะดวกที่จะไปถึงบริการที่เสนอให้ สิ่งที่สำคัญที่ผู้รับบริการจะพิจารณา ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของหน่วยงานว่าจะสะดวกไปใช้บริการหรือไม่

4) การส่งเสริมการจำหน่ายหรือให้บริการ หมายถึงการแจ้งหรือบอกกล่าวให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงลักษณะของบริการ ตลอดจนคุณค่า และประโยชน์ของบริการสามารถทำได้หลายวิธี คือการโฆษณาการประชาสัมพันธ์

จากทฤษฎีดังกล่าว สิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมากที่สุด

2.2.4 ลักษณะของการบริการที่ดี

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 17-20) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ยืนยัน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้ว หรืออื่นๆ

2) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

3) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

4) มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

5) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

6) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ ดังนั้น การบริการจึงเน้นที่ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 399) กล่าวถึง การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ "Service" ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของ ผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่าเป็นเลิศทางการบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543, หน้า 67) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2) ความเพียงพอของการบริการ (Availability) คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4) ศิลปะการให้การดูแล (Art of Care) ได้แก่ อธิษาคัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

5) ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of Care) ได้แก่ การดูแลหรือให้การบริการโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of Care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการ หลังจากการรับการรักษา

7) คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8) ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future Intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และให้คำแนะนำบุคคล หรือเพื่อนๆ

วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2546, หน้า 7) ได้รวบรวมและจัดแบ่งประเภทของความต้องการที่ผู้รับบริการต้องการได้ 23 ประการดังนี้

- 1) ผู้รับบริการต้องการการบริการที่มีคุณภาพ
- 2) ผู้รับบริการต้องการได้รับให้เกียรติยกย่องนับถือ
- 3) ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย
- 4) ผู้รับบริการต้องการความสะดวกสบาย
- 5) ผู้รับบริการต้องการความรวดเร็ว
- 6) ผู้รับบริการต้องการความเข้าใจและเห็นใจ
- 7) ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการรู้เท่าทันความต้องการ
- 8) ผู้รับบริการต้องการความเป็นส่วนตัว
9. ผู้รับบริการต้องการคำแนะนำที่ดีและถูกต้องชัดเจน
- 10) ผู้รับบริการต้องการความซื่อสัตย์ยุติธรรม
- 11) ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการที่ถูกต้อง
- 12) ผู้รับบริการต้องการดูแลเอาใจใส่
- 13) ผู้รับบริการต้องการบรรยากาศที่ดีผู้รับบริการต้องการสถานที่สะอาดสวยงาม
- 14) ผู้รับบริการต้องการการมีระเบียบวินัย
- 15) ผู้รับบริการต้องการเสียค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
- 16) ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดีและความเป็นกันเอง
- 17) ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ได้มาตรฐาน
- 18) ผู้รับบริการต้องการสถานที่บริการมีที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย
- 19) ผู้รับบริการต้องการความพึงพอใจ
- 20) ผู้รับบริการต้องการความเสมอต้นเสมอปลาย
- 21) ผู้รับบริการต้องการการรับบริการจากผู้ให้บริการที่คุ้นเคย
- 22) ผู้รับบริการต้องการความเรียบร้อยสวยงาม
- 23) ผู้รับบริการต้องการความบันเทิง

สำหรับมาตรฐาน Hospital Accreditation กำหนดให้ คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็น ของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพรวมทั้งการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ โดยมีมิติแห่งคุณภาพดังนี้ (วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์, 2546, หน้า 78)

- 1) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ
- 2) บริการเป็นที่ยอมรับ ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 3) บริการมีความเหมาะสม ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
- 4) บริการมีประสิทธิภาพ ได้ผลการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
- 5) บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 6) บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
- 7) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย
- 8) ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ
- 9) ความต่อเนื่องในการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 44-57) กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ ดังนี้

1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่ายๆ ดังนี้

(1) สดับได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

(2) สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดีครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดีค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

(3) สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

(4) สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับบริการประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้นโดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น

การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการบริการชอบทานอาหารประเภทใดๆ โดยการสอบถามล่วงหน้า สำหรับบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้

- 1) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
- 2) ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
- 3) อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น

- 4) ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
- 5) ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
- 6) ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
- 7) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่เมตริจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
- 8) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่นๆ
- 9) ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ
- 10) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา
- 11) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้น

ของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับการบริการโดยทั่วไปเพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

(1) การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการสำคัญดังนี้

ก. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอขอบคุณ ค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น

ข. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับการบริการ

ค. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับผู้มารับการบริการ

ง. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับการบริการ

จ. หน้าที่การบริการที่ดี จึงฟังมากกว่าพูด

ฉ. อย่าตอบหัววนๆ กับผู้มารับการบริการ

ช. อย่าทะเลาะกับผู้มารับการบริการ

ซ. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับการบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

ณ. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ

ญ. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว

ฎ. พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย

ฏ. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความเป็นจริง

ฐ. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน

ฑ. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน

ฒ. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา

ณ. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น

ค. พูดอย่างสนใจผู้ฟังโดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งไม่พูดเยินยอไร้เหตุผล

ด. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

ธ. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

(2) การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิด มนุษย์สัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

3) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับการบริการ แสดงที่ดี คือ การมีกิจกรรมมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

(1) การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้

(2) การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการ อย่่าอารมณ์เสื่อง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

(3) ระวังิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

(4) ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

(5) ยอมรับคำติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อแก้ไขเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

(6) ตั้งใจฟังผู้มารับการบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่่าขัดจังหวะ

(7) ขอบคุณในโอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้แสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ให้การบริการไม่ควรกระทำคือ

(1) เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับการบริการ

(2) การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับการบริการ

(3) ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล

(4) ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับการบริการ เช่น ถักผ้าคลุม เป็นต้น

(5) กระเส้าเข้าหาเหย่ลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล

(6) หลีกเลียงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับการบริการ

(7) ไม่ควรสับสนหรือต่อหน้าผู้มารับการบริการ

4) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

(1) สะสาง หมายถึง การแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

ก. เศษวัสดุและสิ่งของต่างๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่

ข. การวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่

ค. มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่

ง. ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่

จ. สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรกเลอะเทอะ หรือไม่

(2) สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนดทิศทางทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ โดยยึดหลักคุณภาพ และประสิทธิภาพ

(3) สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด บัดกวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

(4) สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

(5) สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

5) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

6) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือดังนั้นจึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

- (1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- (2) เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- (3) มีชีวิตชีวา มีอาการปฏิกิริยา และวาทะอ่อนน้อม
- (4) มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- (5) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา

คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

- (6) ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- (7) ยิ้มแย้มและแสดงท่าสนใจเสมอ
- (8) แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- (9) เตรียมตนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

7) ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวางกิริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับการบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการยอมรับใน การทำงาน ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้ สสูตร 5. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการ ดังนี้

(1) เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

(2) ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

(3) ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

(4) ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ให้บริการเสมอ

(5) ยินหยัด หมายถึง ยินหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถเหมาะสมตรงตาม ตำแหน่งภาระงานการให้บริการ และให้บริการตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้อย่างเป็นกันเอง ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกับผู้ให้บริการทุกคน จึงจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

2.3.1 ความหมายของตำรวจ

ประเสริฐ เมฆมณี (2523, หน้า 35) ให้ความหมายของตำรวจ ตำรวจแปลมาจากคำว่า “ตรวจ” หมายถึง ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย

จตุพร ชื่นบาน (2533, หน้า 6-8) กล่าวว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ดำเนินการควบคุมให้สังคมประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสาขาการบริหารงานยุติธรรมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับภารกิจความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตำรวจ โดยได้แยกคำว่า “ตรวจ” ซึ่งเป็นที่มาของคำว่าตำรวจมาให้ความหมายอย่างชัดเจน และสามารถทำให้เราให้เห็นความสำคัญของกิจการตำรวจได้มากขึ้น และในขณะเดียวกันก็ได้ใช้คำว่า “POLICE” ในภาษาอังกฤษมาแยกกล่าวเป็นแต่ละตัวอักษรเพื่อให้ความเข้าใจงานของตำรวจ ดังพอสรุปเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของกิจการตำรวจได้ดังนี้

“ต” หมายถึง ความทรากตรำในลักษณะของความเป็นผู้มีความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งในงานของตำรวจย่อมรับว่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ เรื่องราว โดยเฉพาะเกี่ยวกับทางด้านการปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองป้องกันภัยพิบัติให้กับประชาชน ย่อมจะมีความยากลำบาก ทรากตรำและต้องอดทนในงานของตำรวจ

“ร” ได้ให้ความหมายในลักษณะของความรอบรู้ริเริ่ม รับผิดชอบและร่วมมือกันเป็นการให้ความหมายต่องานของตำรวจที่สำคัญยิ่งโดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันตำรวจต้องทำงานสารพัด นั่นก็คือการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถรอบจักรวาลในทุก ๆ เรื่องราว งานบางประเภทของตำรวจต้องการความรวดเร็วและการตัดสินใจที่รอบคอบเนื่องจากเป็นงานเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนทรัพย์สินและชีวิตของตำรวจเองใน ส่วน “ร” นี้ อาจให้ความหมายเพิ่มเติมว่า อาจหมายถึงคำว่า “รักษา” ซึ่งจะมีความหมายไปครอบคลุมถึงงานของตำรวจในยุคปัจจุบันที่จะต้องเป็นผู้ดูแลรักษาสังคมในแง่ต่าง ๆ เช่น รักษาความสงบเรียบร้อยรักษากฎหมาย โดยที่เป็นการปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ศีลธรรม จรรยา ตลอดจนการดำเนินการทุกวิถีทางให้ประชาชนรักษากฎหมาย และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน การรักษาสິงนี้จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และงานตามหน้าที่อื่น ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นอย่างมาก รักษาระเบียบวินัยก็นับเป็นความหมายที่จำเป็นสำหรับตัวตำรวจ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจเอง การมีระเบียบวินัยย่อมนำไปสู่ความสำคัญได้ดีขึ้นกว่าการที่ขาดระเบียบวินัย

“ว” ได้ให้ความหมายเอาไว้เกี่ยวกับการเป็นผู้มีวิจรรณญาณ รู้จักเหตุและผลในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ตามตัวบทกฎหมาย หรือในความหมายของคำว่า “วิจารณ์” อันหมายถึงความเป็นผู้ที่มีใจกว้างพอที่จะยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่น สำหรับ “ว” นี้ อาจให้ความหมายเสริมไปถึงคำว่า “วินัย” คือ งานของตำรวจนั้นต้องอยู่ในวินัยของตำรวจอย่างเคร่งครัด และเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับ

การบริหารงานกิจการตำรวจยุคประชาธิปไตยเป่งบานน้อยที่สุด การเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจเองย่อมสามารถช่วยเสริมสร้างงานของตำรวจเองได้ ทั้งในส่วนของกิจการตำรวจและในส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยทั่วไป การมีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมทำให้สังคมเห็นความสำคัญและยอมรับสภาพการเป็นตำรวจซึ่งอาจรวมไปถึงการให้ความร่วมมือแก่ตำรวจด้วยความเต็มใจมากขึ้น นั่นคือความเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมสร้างให้เกิดมีศรัทธาต่องานตำรวจจากประชาชนนั่นเอง

“จ” ได้ให้ความหมายถึงการ “จดจำ” อันเป็นคุณลักษณะที่พึงมีของตำรวจเพื่อเป็นการทำงานให้ได้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการตำรวจทั่วไป เช่น การสืบสวนสอบสวน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล เวลา สถานที่ และอื่น ๆ อีกมาก เป็นต้น

จตุพร ชื่นบาน (2533, หน้า 6-8) กล่าวว่า สำหรับคำว่า “POLICE” ได้ให้คำอธิบายถึงความหมายไว้อย่างน่าสนใจ และแสดงให้เห็นถึงมิติต่าง ๆ ของแนวคิดที่เกี่ยวข้องการทำงานของตำรวจโดยทั่วไป ดังนี้

“P” มาจากคำว่า “Politeness” (สุภาพ) หมายความว่า ตำรวจจะต้องเป็นผู้มีความประพฤติสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยนต่อบุคคลทั่วไป ไม่เย่อหยิ่งจองหองอวดดีหรือฉะฉานจนลืมนตัว

“O” มาจากคำว่า “Obedience” (เชื่อฟัง) หรือ “Order” (ระเบียบ) หมายความว่า ตำรวจจะต้องเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาอันชอบด้วยเหตุผล และจะต้องอยู่ในระเบียบวินัยได้อย่างเคร่งครัดอยู่เนืองนิตย์

“L” มาจากคำว่า “Law” (กฎหมาย) หมายความว่า ตำรวจในฐานะเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายจำเป็นจะต้องมีความรอบรู้และสนใจในตัวบทกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิทักษ์ความเป็นธรรมและปฏิบัติหน้าที่ภายในกรอบแห่งกฎหมายอย่างสมเหตุสมผลเพื่อประสานประโยชน์ระหว่างเสรีภาพส่วนบุคคล ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายและความเป็นธรรมในสังคมประกอบกันไป

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

“C” มาจากคำว่า “Co-operation” (ร่วมมือ) หรือ “Concord” (ปรองดองเห็นพ้อง) หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น จำเป็นจะต้องใช้หลักความสามัคคีศีลธรรมของหมู่คณะในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการประสานร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไปเป็นอย่างดีอีกด้วย

“E” มาจากคำว่า “Energy” (พลัง) หมายความว่า ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่ยากลำบากยุ่งยากเสี่ยงภัยรอบด้าน ทั้งจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ฉับไวในปัจจุบันทันด่วน เท่าทันต่อความจำเป็นแห่งสถานการณ์และเงื่อนไขเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายจึงจำเป็นต้องเป็นผู้มี

สุขภาพจิตสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนด้านกำลังคน อาวุธและเครื่องมืออุปกรณ์ จำเป็น ในลักษณะพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ทุกขณะ เพื่อจะได้เป็นที่พึ่งของประชาชนและสนองต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพสูงของตำรวจ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งยวดต่อการรณรงค์ป้องกันปราบปราม อาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

2.3.2 หน้าที่ของตำรวจ

ประเสริฐ เมฆมณี (2523, หน้า 89-90) กล่าวถึง หน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของสังคมส่วนรวม ภายใต้หลักกฎหมายและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน จำแนกได้เป็น 3 แบบ คือ

1) หน้าที่แบบจารีตนิยม ได้แก่ การพิทักษ์ชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 2 ส่วน คือ หน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายและการปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีนักบริหารและนักวิชาการตำรวจเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจไว้ ประกอบด้วย

- 1.1 การรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
- 1.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม
- 1.3 การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม
- 1.4 การควบคุมการจราจร
- 1.5 การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับของตำรวจ

2) หน้าที่จารีตนิยมแบบขยายขอบเขตความรับผิดชอบของตำรวจ เป็นการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและขยายขอบเขตหน้าที่ของตำรวจให้กว้างขวางออกไป เพื่อให้ประสานกลมกลืนกับภาวะความจำเป็นและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

2.1 การป้องกันอาชญากรรม เป็นการกำหนดมาตรการปฏิบัติต่างๆ ก่อนการกระทำผิด เพื่อตัดทอนโอกาสการกระทำผิดหรือจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมให้เกิดขึ้น ประกอบด้วยการกำหนดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อยการจัดระบบงานป้องกันและปราบปราม เป็นต้น

2.2 การปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่หลักสำคัญของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลต่อการควบคุมหรือจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและฉับพลันซึ่งการจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

2.3 การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด เป็นการดำเนินการหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว โดยยึดถือตามหลักกฎหมายและมีประจักษ์พยานหลักฐานเป็นที่แน่ชัด เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายสงสัย

2.4 การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย เป็นการลดความเสียหายทางเศรษฐกิจและเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์มิชอบ อันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

2.5 การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ควบคุมการจราจร การควบคุมกิจการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชนการควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของสังคม

2.6 การจัดบริการแก่ประชาชน เป็นการให้บริการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป เช่น การจัดบริการข่าวสาร การให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น

2.7 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เป็นการคุ้มครองปัจเจกชนไม่ให้ตกอยู่ใต้อิทธิพลของคนอื่น รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการมีสิทธิหน้าที่ของพลเมืองอีกด้วย

2.8 การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้ว เช่น การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยกฎหมาย การอารักขาคู่มือบุคคลสำคัญ เป็นต้น

3) หน้าที่ของตำรวจในระบอบประชาธิปไตย การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีขอบเขตความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง มีความสลับซับซ้อนไปตามภาวะความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมือง การดำเนินการในหน้าที่จึงต้องคำนึงหลักคุณลักษณะระหว่างสิทธิส่วนบุคคลกับหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใต้กรอบข้อบังคับของสังคมและหลักกฎหมายบ้านเมือง ดังนั้น บทบาทของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยการยึดถือหลักการบริหารงานที่กำหนดเป้าหมายเป็นการแน่นอนและใช้หลักการทำงานรับผิดชอบร่วมกัน และความสอดคล้องต้องกันระหว่างวัตถุประสงค์กับวิธีการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติยิ่งกว่าระบบแบบแผนหลักการอันจำเป็นของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยที่สำคัญประการหนึ่ง ก็คือ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจริง ตำรวจจะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องยากอย่างยิ่งทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นรูปแบบของการบริหารที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์กับการปฏิบัติงานในตัวเอง กล่าวคือ การไม่ประสานกลมกลืนกันระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมือง นั่นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมายจะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อพิทักษ์สังคม ตามหลักพิชิตคนพาลอภิบาลคนดี เพื่อให้ชุมชนปลอดภัยจากอาชญากรรมตำรวจจึงเปรียบเสมือนสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหวั่นกลัวและจงเกลียดจงชังของเหล่ามิชฉาชีพแต่เป็นมิตรที่ดีของสุจริตชน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมืองนั้นเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกการรักษากฎหมายให้มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้ประชาชนเคารพปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย การบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบจราจร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นการสนองตอบความผาสุกและความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยตรง

ดังนั้น หน้าทั้งสองประการจึงมีขอบเขตกว้าง ทั้งที่มีลักษณะขัดแย้งในบทบาทของตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์

สรุปได้ว่า หน้าทีของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจำเป็นต้องธำรงไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ในลักษณะการรักษาดุลยภาพระหว่างการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล กับ การเคารพในกฎหมายและข้อบังคับของบ้านเมืองสอดคล้องตามแนวทางคุ้มครองสิทธิเสรีภาพภายใต้กฎหมายที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งแตกต่างไปจากการปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจที่ยึดถือหลักการภายใต้กรอบข้อจำกัดแห่งกฎหมายเพียงอย่างเดียว

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518, หน้า12) กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ ตามที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกจตุรมงหมาย อันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และ ความสุขนั้นเป็นที่ปรารถนาของคน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่จะมาย้ำอธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดีหรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำ การยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำ เพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2.การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญากฎหมายมหาชนออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชน ซึ่งรวมกันอยู่ภายในประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดหากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการจับกุมผู้ที่ละเมิดกฎหมาย ดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม

3. การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นต้องเป็นมิตรที่ดีกับประชาชน มิตรที่ดีนั้นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีก็จำเป็นต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

4. ดูแล และรักษา ผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อมหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะ ก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

บันทึก กับพยานเอกสาร (2527, หน้า 64) ในเรื่องภารกิจ หน้าที่ตำรวจในปัจจุบันนี้ ได้วางแนวทางการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ของตำรวจในปัจจุบัน ดังนี้

1. หน้าที่ในการรักษากฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายลักษณะอาญาซึ่งมีบทลงโทษเมื่อมีการฝ่าฝืน ดังนั้นหน้าที่ของตำรวจ คือ การป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหายหรือได้รับอันตราย อันเนื่องมาจากการกระทำผิดกฎหมายด้วยการควบคุมดูแลและป้องกันมิให้มีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายขึ้น และหากมีก็ต้องจับกุมตัวมาดำเนินคดีต่อไปเพื่อให้ผู้กระทำผิด ได้รับโทษตามกฎหมาย

2. หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย คือการมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน ต้องเข้าไปป้องกันระงับปราบปรามและแก้ไข รวมทั้งบำบัดช่วยเหลือให้บรรเทาหลงหรือหมดไป

3. หน้าที่ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หมายถึงการป้องกันอันตรายให้กับประชาชนทุกด้านทุกอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ และอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เช่น ป้องกันอันตรายอื่นที่เกิดกับประชาชนจำพวกภัยธรรมชาติ ภัยจากสัตว์ดุสัตว์ร้าย เป็นต้น

4. หน้าที่ในการสืบสวนสอบสวน ทั้งการสืบสวนก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดติดตามทรัพย์สินที่สูญหายคืน เป็นต้น

5. หน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ บริการ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องอื่น ๆ ทั่วไป เช่น การอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร การนำผู้เจ็บป่วยส่งโรงพยาบาล การระงับความเดือดร้อนที่เกิดจากการรบกวนของสัตว์หรือภัยธรรมชาติ การช่วยเหลือนำเด็กพลัดหลงส่งคืนบิดา มารดา เป็นต้น ซึ่งจากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตำรวจมีหน้าที่หลากหลายและกว้างขวางอย่างยิ่ง ทำให้มีปัญหาในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะสำหรับเจ้าพนักงานตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติโดยตรงซึ่งต้องทำ หน้าที่หลักดังกล่าวข้างต้นในทุกประการแล้ว ยังจะต้องทำหน้าที่รองคืองานด้านธุรการและอื่นๆ อีกด้วยจึงเป็นการยากที่จะให้ได้ผลงานที่สมบูรณ์ตามเจตนารมณ์และอุดมคติ รวมทั้งตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้

กรมตำรวจ (2543, หน้า 10) สำหรับหน้าที่ของตำรวจไทยนั้น ระเบียบการตำรวจได้กำหนดไว้ว่าตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัยต่าง ๆ กระจัดกระจายอยู่ในตัวบทกฎหมายบ้างในประกาศพระบรมราชโองการบ้าง ในกฎเสนาบดีบ้าง และในระเบียบข้อบังคับ ต่าง ๆ บ้าง ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวนจับกุม ตรวจสอบ และปราบปราม นำตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเมือง นอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป เช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกทั้งในเขตมีกลยุทธ์และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

พล.ต.อ.ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2506, หน้า 3) ได้กล่าวถึงลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติไว้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน
4. การรักษาความปลอดภัยของชาติ
5. การบริการโดยทั่วไป

กล่าวโดยสรุป ตำรวจมีหน้าที่ที่จะต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนในการรักษาความสงบสุขของสังคมและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรม การปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบริการประชาชนหรือมวลชนสัมพันธ์

ฝ่ายวิชาการสูตรไพศาล (2536, หน้า 3-5) กล่าวว่า กรมตำรวจเดิมสังกัดอยู่ในกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กล่าวโดยทั่วไป คือ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

1. รักษาความสงบ ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสงบนั้นเป็นที่ปรารถนาของทุกคน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจตราป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์โจรผู้ร้ายเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่จะมาย่ำยีอธิปไตยของประเทศจนกว่าทหารจะมาทำการรบได้ทันหรือช่วย

ทหารรบกับข้าศึกก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติทั้งสิ้น

2. การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา กฎหมายมหาชนที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนซึ่งรวมกันอยู่ภายในประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็ต้องมีผู้รักษาแลคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจนั้นมีหน้าที่ทำการป้องกันมิให้มีการละเมิดกฎหมายเกิดขึ้น ถ้ามีการละเมิดเกิดขึ้นแล้ว ก็มีหน้าที่ดำเนินการกับผู้ละเมิดกฎหมายนั้น

3. การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้แก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตา กรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกชาติชั้นวรรณะตามควรแก่กรณี ในกิจการที่พอจะช่วยเหลือได้ภายใต้กรอบศีลธรรมและกฎหมาย

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งเอกชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ วัด โบราณวัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไปเป็นเวลานาน

โดยเหตุที่ตำรวจต้องมีหน้าที่ทั้งในด้านรักษาความสงบ รักษากฎหมาย และบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอันเป็นงานสำคัญเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องจัดให้ตำรวจมีคุณธรรมสูง มีความรู้ดี มีความประพฤติดี มีกำลังร่างกายแข็งแรง มีความกล้าหาญอดทน และมีวินัยดีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ผลดีสมความมุ่งหมายของทางราชการ ทั้งต้องจัดให้ตำรวจเป็นบุคคลที่น่ารักใคร่ นับถือของประชาชนด้วย มิฉะนั้นก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาให้สำเร็จลุกลงไปด้วยดีได้

การที่จะให้ตำรวจเป็นบุคคลที่น่ารักใคร่นับถือของประชาชนนั้น จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพของตำรวจให้อยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสม นอกจากจะให้เรียนรู้กฎหมายซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องรักษาแล้ว จำต้องวางระเบียบข้อบังคับ และข้อแนะนำต่าง ๆ เพื่อควบคุมความประพฤติและแนะนำวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ให้อยู่ในกรอบที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้กระทรวงมหาดไทยจึงต้องวางระเบียบข้อบังคับนี้ขึ้น เพื่อประโยชน์ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือเป็นหลักปฏิบัติให้เกิดผลสมความต้องการของกระทรวงมหาดไทย และราชการกรมตำรวจ

ร.ต.อ.ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2524, หน้า 34) ได้กล่าวถึง ภารกิจของตำรวจไทยว่า มีหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป คือ

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา
3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

จากภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไปที่ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะได้แก่

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ในฐานะผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
3. ในฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารกับพลเรือน
4. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน
5. ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกรานโดยฉับพลันและการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก (2530, หน้า 8) กล่าวว่า ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งในการให้สังคมดำรงอยู่ด้วยความสงบสุข ปลอดภัย ตรงตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม (Social Norm) งานของตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง

สำหรับประเทศไทยนั้นตามระเบียบการตำรวจได้กำหนดไว้ว่าตำรวจมีอำนาจตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัยต่าง ๆ กระจัดกระจายกันอยู่ในตัวบทกฎหมายบ้าง ในประกาศพระบรมราชโองการบ้าง ในกฎเสนาบดีบ้าง และในระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บ้าง ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ คือ

1. ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรวจตรา และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด
3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือนนอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้วยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป ดุจเดียวกับข้าราชการพลเรือน
4. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธ์และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมาย และกำหนดเป็นครั้งคราว

งานของตำรวจที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ก็เพื่อให้สังคมและชุมชนบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ความสงบสังคมและชุมชน นั่นก็หมายความว่า ตำรวจมีประสิทธิภาพสูงสุดในการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน

นอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่างๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับบทบาทดังกล่าวก็ทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ติดตามอีกมาก ซึ่งปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจยิ่ง ได้แก่ การขยายขอบเขตความรับผิดชอบตลอดจนเพิ่มอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติแก่ประชาชน กล่าวคือ ถ้าปล่อยให้องค์กรตำรวจโดยปราศจากเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด และเฉพาะเจาะจงนานเพียงใด องค์กรตำรวจก็จะประสบอุปสรรคต่าง ๆ ในการบริหารและในการปฏิบัติงานพอกพูนมากขึ้นเพียงนั้น ผลที่ตามมาก็ไม่เพียงแต่เป็นอุปสรรคต่อการวางแผน การดำเนินงานควบคุมบังคับบัญชาและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เชื่อมโยงถึงการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบุคลากรและการจัดการฝึกอบรมอีกด้วย ดังนั้น เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กรตำรวจก็เปรียบเสมือนหลักชัยขององค์กรที่จะมองข้ามไปเสียมิได้ (ประสพ ตั้งศิริพัฒน์, 2520, หน้า 85)

1. การกิจและความรับผิดชอบของตำรวจ หน้าที่ของตำรวจ แบ่งออกได้ 6 ประเภท คือ

- 1.1 รักษากฎหมาย
- 1.2 รักษาความสงบเรียบร้อย
- 1.3 ป้องกันชีวิตทรัพย์สินประชาชน
- 1.4 ทำการสืบสวนคดีอาญา
- 1.5 บริการประชาชน

1.6 หน้าที่พิเศษ เช่น ทำหน้าที่ตำรวจในยามสงครามตระเวนชายแดนเพื่อมิให้กระทำผิดกฎหมายหรือการรุกล้ำเขตอาณาจักรและอารักขาบุคคลสำคัญเป็นต้น

จากแนวคิดในเบื้องต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าจากภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไปที่ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม
3. ในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และรักษาความสามัคคีระหว่างทหาร และพลเรือน
4. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน
5. ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกัน และต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกราน โดยฉับพลัน และการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

นอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับบทบาทดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ติดตามอีกมาก ซึ่งปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจยิ่ง ได้แก่ การขยายขอบเขตความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มอำนาจหน้าที่แก่ประชาชน กล่าวคือ ถ้าปล่อยให้องค์กรตำรวจ โดยปราศจากเป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด และเฉพาะเจาะจงนานเพียงใด องค์กรตำรวจก็จะประสบอุปสรรคต่าง ๆ ในการบริหาร และในการปฏิบัติงานพอกพูนมากขึ้นเพียงนั้น ผลที่ตามมาก็ไม่

เพียงแต่เป็นอุปสรรคต่อการวางแผน การดำเนินงาน การควบคุมบังคับบัญชา และประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ยังเชื่อมโยงถึงการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบุคลากร และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมอีกครั้งด้วย ดังนั้น เป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ขององค์การตำรวจจึงเปรียบเสมือนหลักชัยขององค์การที่มองข้ามไปเสียมิได้

2.3.4 ภารกิจและความรับผิดชอบของตำรวจ

สถานีตำรวจถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุด ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจ ความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ประชาชน และสังคมจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเดียวขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะกับการใช้งาน ในสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลนทั้งประเภทและปริมาณ นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน หรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น ในการใช้งานบางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้นำ แนวความคิดดังกล่าวมาผสมผสานเข้ากับแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในอดีตรวมทั้งมาตรการรองรับนโยบายแต่ละด้านประกาศเป็นนโยบาย การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยเน้นหนักในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยกำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของ คำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักที่จะมุ่งเพียรพยายามการบริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการคือ

มีมาตรฐาน โดยสถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

1. โปร่งใส โดยทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

2. ซื่อสัตย์สุจริต โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3. มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน และมุ่งพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี
4. รวดเร็วโดยการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่าง สะดวกรวดเร็ว มีระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานให้เสร็จ ณ จุดเดียว
5. เป็นธรรม โดยการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
6. มีประสิทธิภาพโดยการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่าประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ
8. มีความสะดวก โดยประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจ ที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้
9. มีส่วนร่วม โดยการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน ถือเป็นประโยชน์ส่วนรวม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2541, หน้า 25) ได้กล่าวถึง สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญทั้งนี้ให้สถานีตำรวจทุกแห่งปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ประชาชน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยให้พิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่รับผิดชอบภายใต้ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจจะดำเนินการได้เอง ซึ่งในแต่ละด้านนั้นได้กำหนดกิจกรรมการให้บริการไว้ ดังนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป มีกิจกรรมในการปรับปรุงการให้บริการ 8 กิจกรรม คือ

1. การรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ
2. การกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการประชาชน รวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์
3. การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ ให้สั้น กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ

4. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน
5. การเพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น
6. การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ
7. การจัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ
8. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา มีกิจกรรมการปรับปรุง 12 กิจกรรม คือ

1. การจัดเวรพนักงานสอบสวน ให้เหมาะสม เพียงพอ
2. การปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสม
3. การจัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว
4. การเพิ่มขีดความสามารถทางสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น
5. การพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณธรรมของพนักงานสอบสวน
6. การนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน
7. การตรวจสอบการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎ และระเบียบ

ของทางราชการ

8. การปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวน ให้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น
9. การควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
10. การมอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการสั่งคืนของกลาง
11. การปรับปรุงสาระบบ การควบคุม สำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้ว

12. การให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม

3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีกิจกรรมการปรับปรุง 17 กิจกรรมคือ

1. การปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่
2. การอบรมเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถและตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ก่อนออกปฏิบัติการ
3. การให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
4. การปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุม สั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจ ให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด
5. การปรับปรุงระบบตุ้มยาและที่พักสายตรวจ ให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย
6. การตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน
7. การระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

8. การขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน

9. การพัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ

10. การเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้าย คดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อความดำรงชีวิตประจำวัน ของประชาชน

11. การเร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่า

12. การควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

13. การปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด และรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

14. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

15. การป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้ และทรัพยากร ธรรมชาติ

16. การปรับปรุงระบบการจัดทำ และเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

17. การจัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ

4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีกิจกรรมปรับปรุง 8 กิจกรรม คือ

1. การจัดทำกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร

2. การจัดทำกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร และบังคับใช้กฎหมาย

3. การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

4. การอบรม เผยแพร่ ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจร

5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจราจร

6. การปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับงานอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ

7. การจัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

8. การให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ

2.4.1 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2541 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมีพระบรมราชโองการให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรโอนกรมตำรวจจากกระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก วันที่ 16 ตุลาคม 2541 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อ

วันที่ 17 ตุลาคม 2541 เป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง และมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายในส่วนที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การตระเวนชายแดน การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชน และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และให้อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และโดยที่ มาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้โอนกรมที่มีผลเป็นการตั้งขึ้นใหม่โดยไม่มีการกำหนดตำแหน่งหรืออัตราของข้าราชการหรือลูกจ้างเพิ่มขึ้นให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งเป็นหลักการและเหตุผลประกาศร่างพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติตำรวจ (สำนักงานเลขาธิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550, (อัตสำเนา).)

อาศัยอำนาจตามมาตรา 12 และ มาตรา 74 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 เพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) และอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีคำสั่งที่ 156/2550 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2550 กำหนดลักษณะงานและมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้จเรตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า โดยให้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 7 กลุ่มงาน และแต่ละกลุ่มงานมีความรับผิดชอบ ได้แก่

1) งานบริหาร

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ งานการบริหารบุคคล การศึกษา การฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการ การพัฒนารักษา และควบคุมการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านบุคคล งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาธิการและสรรพาวุธ การสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยี การส่งกำลังบำรุงอื่น ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2) งานป้องกันอาชญากรรม

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานด้านการป้องกันอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น

3) งานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม การกระทำความผิดพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา

ทุกฉบับ ตลอดจนองค์กร เครือข่ายที่อยู่เบื้องหลังรวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น

4) งานสืบสวนสอบสวน

รับผิดชอบวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็น การให้ความเห็นชอบ หรือเห็นแย้งในคดีอาญา การอุทธรณ์ ฎีกา หรือการขอให้พิจารณาคดีใหม่ และงานด้านกฎหมายอื่น ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน ในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5) งานกิจการพิเศษ

รับผิดชอบวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานด้านการถวายความปลอดภัย การอารักขา การรักษาความปลอดภัยกิจการตามโครงการพระราชดำริ กิจการต่างประเทศ การตรวจคนเข้าเมือง การบรรเทาสาธารณภัย การบินตำรวจ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการ บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6) งานความมั่นคง

รับผิดชอบวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานด้านการข่าว การต่อต้านข่าวกรองด้านความมั่นคง การต่อต้านการก่อการร้าย การก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน การรักษาความสงบเรียบร้อยเกี่ยวกับการชุมนุมเรียกร้อง การเลือกตั้ง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการบังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7) งานจเรตำรวจ

รับผิดชอบวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานด้านการตรวจราชการ ปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจ การดูแลระเบียบวินัย ขวัญกำลังใจ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนข้อเท็จจริงและสอบสวนการกระทำผิดวินัยกรณีที่มีการร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการตำรวจ ลูกจ้าง พนักงานราชการกระทำผิดวินัย ประพฤติมิชอบ หรือทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะและแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาในการบริหารงานตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน กฎ ข้อกำหนด ข้อบังคับ คำสั่ง แจ้งความ ฯลฯ และควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบการใช้ทรัพยากร งบประมาณ ฯลฯ ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.4.2 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรจังหวัด

เมื่อปี พ.ศ.2547 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยตำรวจแห่งชาติ ใหม่ ขึ้น โดยมีการบัญญัติ พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2547 โดยมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 กำหนดให้การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นกองบัญชาการหรือการจัดตั้งกองบัญชาการให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา และให้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในพระราชกฤษฎีกา เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติดังกล่าว สมควรแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพของงาน จึงได้ตรา พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ขึ้น (กองนิติกร สำนักงานกฎหมายและสอบสวนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2548, หน้า 278 – 283)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 และอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงได้ จึงได้ออกกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ให้ไว้ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2548 และระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ประกาศ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2548 โดยแบ่งส่วนราชการตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 – 9 และให้แต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ในเขตรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่ปกครอง ดังต่อไปนี้

1) โครงสร้างของตำรวจภูธรจังหวัด

ตำรวจภูธรจังหวัด มีโครงสร้างแบ่งงานออกเป็น 6 ฝ่าย มีภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ดังนี้ (กองนิติกร สำนักงานกฎหมายและสอบสวนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2548, หน้า 284)

1.1 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและกำลังพล งานนโยบายและแผน งานส่งกำลังบำรุง งานการเงินและงบประมาณ

1.2 กลุ่มงานสืบสวน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินี พระราชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมหาราชวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ งานสืบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทั้งหลาย ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา งานการข่าว งานสืบสวนอาชญากรรมสำคัญ งานปฏิบัติการพิเศษ งานเก็บกู้วัตถุระเบิด งานสืบสวนคดีอาญาเสพติดและสารเสพติดประเภทต่าง ๆ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายในเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

1.3 กลุ่มงานสอบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวงานสอบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลาย การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก หรือการค้ามนุษย์ งานคดี ในเขตความรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

1.4 สถานีตำรวจภูธร สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองรวมตลอดทั้งการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตลอดลงไปจากตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันและปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

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

1.6 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัย และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งงานสืบสวนสอบสวนคดีอาญา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) อำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัด

ตำรวจภูธรจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยสถานที่สำคัญของทางราชการและต่างประเทศ

2. รักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญประชาชน และการให้การช่วยเหลือประชาชน

3. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญา

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจรรยาจร
8. ส่งเสริมและสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย
9. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่

ได้รับมอบหมาย

2.4.3 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ออกระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย การกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2548 ให้สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดทั้งการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาัตรตรงลงไปจากตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนั้นยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันและปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น, 2537, (อัตสำเนา)

ปัจจุบันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ยึดถือการจัดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และกรอบอัตราของสถานีตำรวจ ให้สอดคล้องกับคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 ได้แบ่งงานในสถานีตำรวจออกเป็น 5 งานให้ข้าราชการตำรวจในตำแหน่งต่าง ๆ มีหน้าที่ ดังนี้

1)งานอำนวยกา

ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีในการอำนวยกาการบริหารปัจจัยการบริหารทั้งหลายและจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานี แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแลและประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2)งานป้องกันปราบปราม

งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ ดังเช่นที่ปรากฏในคำจำกัดความว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

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

3) งานสอบสวน

เป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวน คือ การอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐ และยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อระบบการอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาของประเทศไทยเป็นระบบผสมระหว่างระบบกล่าวหา ซึ่งต้นแบบคือประเทศอังกฤษกับระบบไต่สวน ซึ่งเป็นหลักการว่ารัฐเท่านั้นที่จะมีสิทธิดำเนินคดีอาญาได้โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศทวีปยุโรป ดังนั้น การพิจารณาคดีอาญาศาลได้จึงโน้มเอียงไปทางอังกฤษ คือ เป็นการนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้กันระหว่างโจทก์กับจำเลย โดยศาลวางตนเป็นกลางและคอยควบคุมการนำเสนอพยานหลักฐานของทั้งสองฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4) งานสืบสวน

เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่กับงานป้องกันปราบปรามโดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับคือเมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นก็ออกไปทำการรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำเชิงรุกควบคู่กันไปด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าว ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้น เปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง

นอกจากนี้ งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวนงานป้องกันปราบปรามในการร่วมกันอำนวยความยุติธรรม ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) งานจราจร

จากการที่ยานพาหนะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่ห้าของการดำรงชีวิตของคนไทย จึงเป็นเหตุให้ปัญหาการจราจรกลายเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้น ๆ ที่แม้แต่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลเอาใจใส่ เพราะปัญหาการจราจรติดขัดในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เป็นตัวนำความเสียหายมาสู่ภาพพจน์ของประเทศไทยอย่างมาก ซึ่งในสภาพความเป็นจริงปัจจุบันนี้ปรากฏว่าในเมืองใหญ่ ๆ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น ฯลฯ ก็ประสบปัญหาการจราจรติดขัดเช่นกัน และต่อไปอาจจะลุกลามไปถึงเมืองที่มีขนาดรองลงมาเพราะปริมาณรถในประเทศไทยได้เพิ่มทวีจำนวนมากขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง

2.5 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย

1) ประวัติสถานีตำรวจภูธรหัวโตน

สถานีตำรวจภูธรตำบลหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2512 โดยองค์การยูนิเซฟให้การช่วยเหลือ อาคารที่ทำการ บ้านพักหัวหน้าสถานี พร้อมอุปกรณ์ครุภัณฑ์ต่าง ๆ เครื่องมือสื่อสาร ส่วนที่ดินได้รับบริจาคจากชาวบ้านหัวโตน ร่วมกันบริจาค เนื้อที่ 4 ไร่ 1 งาน 17 ตารางวา เมื่อสร้างอาคารที่ทำการเสร็จก็จัดให้เป็นที่พักสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตลอดมา

ครั้งเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2517 ได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นสถานีตำรวจภูธรตำบลหัวโตน มีกำลังพลทั้งหมด 17 นาย โดยมี จำลิสต์ตำรวจ ดำรง บุญวรรณ เป็นหัวหน้าสถานี และเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2550 ได้ยกฐานะให้มีอำนาจสอบสวนได้ โดยมี พันตำรวจโทอดชาย ปะวรรณจะ ตำแหน่งสารวัตรใหญ่ เป็นหัวหน้าสถานีในปัจจุบัน (สถานีตำรวจภูธรหัวโตน, 2551, (อัดสำเนา).)

2) วิสัยทัศน์ สวญ.สภ.หัวโตน

" ความสงบสุขของปวงประชา ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่มีคุณภาพ คู่กับคุณธรรม น้อมนำพระราชดำรัสพระเจ้าอยู่หัว"

3) เขตรับผิดชอบอยู่

สถานีตำรวจภูธรตำบลหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีเขตรับผิดชอบอยู่ 3 ตำบล 40 หมู่บ้าน จำนวน 3,659 หลังคาเรือน ได้แก่

| | | | |
|-------------------|----------|----------------------|-------------|
| 1. ตำบลหัวโตน | จำนวน 12 | หมู่บ้าน จำนวน 1,179 | หลังคาเรือน |
| 2. ตำบลน้ำคำ | จำนวน 12 | หมู่บ้าน จำนวน 1,445 | หลังคาเรือน |
| 3. ตำบลห้วยหินลาด | จำนวน 16 | หมู่บ้าน จำนวน 1,035 | หลังคาเรือน |

4) จำนวนประชากร

มีประชากรประมาณ 21,723 คน

5) รายนามผู้ดำรงตำแหน่งหน้าสถานีตำรวจภูธรตำบลหัวโตน

| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| 1. จำลิบตำรวจ ดำรง บุญวรรณ | พ.ศ.2517 - พ.ศ.2519 |
| 2. ดาบตำรวจ เกรียงศักดิ์ รสชา | พ.ศ.2519 - พ.ศ.2521 |
| 3. ดาบตำรวจ ณรงค์ ชวีวัฒน์ | พ.ศ.2521 - พ.ศ.2522 |
| 4. จำลิบตำรวจ ไพจิตร วรรณพัฒน์ | พ.ศ.2522 - พ.ศ.2523 |
| 5. ดาบตำรวจ ทองใบ น้อยสุพรรณ | พ.ศ.2523 - พ.ศ.2524 |
| 6. ดาบตำรวจ ที อินทร์ห้างหว่า | พ.ศ.2524 - พ.ศ.2527 |
| 7. ดาบตำรวจ เรืองชัย ภูพันใบ | พ.ศ.2527 - พ.ศ.2529 |
| 8. ดาบตำรวจ ทองสุข อาระลา | พ.ศ.2529 - พ.ศ.2532 |
| 9. ร้อยตำรวจเอก สุนทร วาหมงคล | พ.ศ.2532 - พ.ศ.2534 |
| 10. ร้อยตำรวจเอก ศุภวิทย์ สุตินงค์ | พ.ศ.2534 - พ.ศ.2539 |
| 11. ร้อยตำรวจเอก วันชาติ เผ่าพงษ์ | พ.ศ.2539 - พ.ศ.2546 |
| 12. ร้อยตำรวจเอก บุญมา บุตรทา | พ.ศ.2547 - พ.ศ.2550 |
| 13. พันตำรวจโทสำราญราชเดช เลียบแหลม | พ.ศ.2550 - พ.ศ.2553 |
| 14. พันตำรวจโทยอดชาย ปะวรรณจะ | พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน |

การบริหารงานสถานีตำรวจหัวโตน

มีการแบ่งส่วนงาน ดังนี้

1) งานอำนวยการ ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีในการอำนวยการบริหารปัจจัยการบริหาร ทั้งหลายและจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานี แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแลและประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2) งานป้องกันปราบปราม ทำหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ ดังเช่นที่ปรากฏในคำจำกัดความว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3) งานสอบสวน ทำหน้าที่การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐ และยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง

4) งานสืบสวน ทำหน้าที่ในให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปรามในการร่วมกันอำนวยความสะดวก ระวังป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) งานจรรยา ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการจัดการจรรยา รวมทั้งประสานงานสนับสนุน ควบคุมและกำกับดูแล ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก และงานรักษาความปลอดภัยในด้านการจรรยาทางบก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร.ต.อ.พิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผล การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธร ตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ และได้แสดงข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ กล่าวคือ

ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า มีความพอใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้การ ช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุ โดยได้ให้การบริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจและเป็นที่ยังพาทอง ของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนขอรับบริการลุล่วงไปได้ด้วยดีสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำเสนอแนะทางออก รวมทั้งบริการที่ประทับใจประชาชนทั่วไป สามารถพบเห็นการออก ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจอยู่เสมอในพื้นที่ และพบว่า ไม่มีความพอใจเพราะเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจบางนายเข้าระงับเหตุหรือใช้เวลาเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า หรือปล่อยให้ประชาชนที่ ประสบเหตุร้ายหรือขอรับบริการ ต้องรอคอยโดยใช้เวลาานานกว่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีมนุษย สัมพันธ์กับประชาชนทั่วไป กริยาวาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชน อันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่โดยมีอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรม เสมอภาครวมทั้งเลือกปฏิบัติ และประชาชนยังให้ข้อเสนอแนะในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมาก ที่สุดตามลำดับความสำคัญ ดังนั้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปที่เกิดเหตุหรือเข้าระงับเหตุด้วยความรวดเร็ว ให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กริยาวาจาสุภาพ อ่อนน้อม มี ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชนและขอให้เคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ มีความ ยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

พ.ต.ท.ชวลิต หน่อคำ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจและให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิมโดยเฉพาะ ในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปแบบ คณะกรรมการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน

ได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากยิ่งขึ้น แม้จะทำให้การจะคับแคบไป ข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังคงมีปัญหาดำเนินการอยู่บ้างโดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่ามีโครงการนี้แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของโครงการนี้ว่ามีอะไรบ้าง

ร.ต.อ.อารยะ รัตนสร้อย (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด” พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้นำชุมชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้นำชุมชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้นำต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์ในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากน้อยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ร.ต.อ.พัทธกร ศาสนะสุพินธ์ (2547, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่อาชีพ รายต่อเดือน และการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ควรเพิ่มความถี่และจุดตรวจ บริเวณป้ายรถเมล์ โรงเรียน ตลาดฝั่งหลวงเพื่อ

ป้องกัน ดัดช่องโอกาสให้เกิดเหตุร้าย ตลอดจนกวดขันวินัยจรรยาบรรณด้วยการตรวจจรรยาบรรณ และการแข่งจรรยาบรรณ ประการสุดท้าย ควรมีการพัฒนาบุคลากร ด้วยการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เทคนิควิธีการทำงานให้บริการประชาชน ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

พวงเพชร สุคนธ์ธนวัฒน์ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด พบว่า (1) ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมดในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจงานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก ส่วนงานอำนวยความสะดวกและงานจราจร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ของการมาติดต่อกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า มีเพียงวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อเท่านั้นที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของแต่ละสายงานมีปัญหาสำคัญๆ คือ ด้านสืบสวนเจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน ด้านอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ที่นั่งไม่เพียงพอ และไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ด้านการจราจร เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าและขาดมนุษยสัมพันธ์ ด้านป้องกันปราบปรามเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการประชาชน และด้านสอบสวน พนักงานสอบสวนทำงานล่าช้า และขาดมนุษยสัมพันธ์ (4) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้นพบว่า ควรมีการปรับปรุงป้ายแสดงที่ตั้ง และทางเข้าสถานีตำรวจให้ชัดเจน ควรปรับปรุงถนนทางเข้าและภายในบริเวณสถานี รวมถึงการจัดสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงบริเวณที่นั่งรอ เครื่องแจกบัตรคิว นอกจากนี้ ควรเพิ่มความถี่และจุดตรวจ บริเวณป้ายรถเมล์ โรงเรียน ตลาดฝั่งหลวงเพื่อป้องกัน ดัดช่องโอกาสให้เกิดเหตุร้าย ตลอดจนกวดขันวินัยจรรยาบรรณด้วยการตรวจจรรยาบรรณ และการแข่งจรรยาบรรณ ประการสุดท้าย ควรมีการพัฒนาบุคลากร ด้วยการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เทคนิควิธีการทำงานให้บริการประชาชน ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ดาบตำรวจชุมพล ศิลาพัฒน์ (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านสืบสวนปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านปกครองป้องกัน และด้านจราจรตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะแตกต่างเรื่องเพศ และการศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้บังคับบัญชา ควรมีการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ควรมีการพัฒนาปรับปรุงที่ทำการและพื้นที่บริการให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมกับตำรวจ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจมากยิ่งขึ้น

ร.ต.ท. ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9”

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับการศึกษามีธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท โดยมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาลมากที่สุดคือ แจ้งความ เอกสารหายหรือแจ้งความเป็นหลักฐาน ส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 1-5 ครั้ง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 9 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้าน การให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานีที่มีความสะอาดสะดวกสบาย และ ตกแต่งสวยงาม

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม

ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี

สำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการ ลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ

ร.ต.ต.ประภาส แก้วศรีสุข (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี” พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตามลำดับ

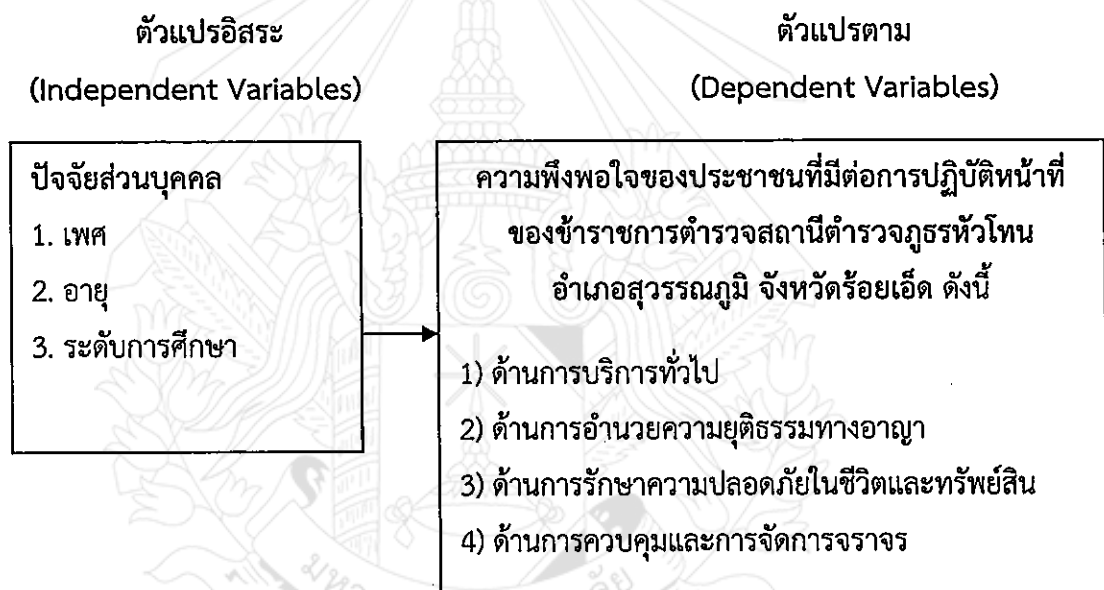
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้ต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ควรมีการพัฒนาปรับปรุงที่ทำการและพื้นที่บริการให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน คดีหลักทรัพย์ หวยใต้ดิน ยาเสพติด มีจำนวนมากจับไม่ได้ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สรุปได้ว่าการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนต่อการได้รับบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไข งานด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด โดยพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในด้านที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อย และรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางประกอบการอภิปรายผลต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ได้ยกมาแล้วแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2541, หน้า 25) ได้กล่าวถึง สถานที่ตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสิ่งสำคัญทั้งนี้ให้สถานีตำรวจทุกแห่งปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการบริการประชาชน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจรโดยให้พิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่รับผิดชอบภายใต้ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจจะดำเนินการได้เอง ซึ่งในแต่ละด้านนั้นได้กำหนดกิจกรรมการให้บริการไว้ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการวิจัยมีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จาก 3 ตำบล 40 หมู่บ้าน 3,659 หลังคาเรือน ได้แก่ ตำบลหัวโชน 12 หมู่บ้าน 1,179 หลังคาเรือน ตำบลน้ำคำ 16 หมู่บ้าน 1,445 หลังคาเรือน ตำบลห้วยหินลาด 12 หมู่บ้าน 1,035 หลังคาเรือน รวมทั้งหมด จำนวน 3,659 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,659 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535), หน้า 40) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของยามานะ คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

ในเมื่อ n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5 หรือ .05

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,659}{1 + 3,659 (.05)^2} \\ &= \frac{3,659}{1 + 3,659 (.0025)} \\ &= \frac{3,659}{10.1475} \\ &= 360.5814 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 361 คน

2. เมื่อผู้วิจัยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 361 คน แล้ว นำมาหาอัตราส่วนของหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือน (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละตำบล โดยใช้เพศและอายุ เป็นตัวแปรควบคุม (Control Variables) ตามสูตรนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19)

$$n_1 = \frac{N_i \times n}{N}$$

เมื่อ n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล
 N_i แทน จำนวนประชากรแต่ละตำบล
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกตำบล
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกออกเป็นแต่ละตำบลดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำบลและช่วงอายุ

| ตำบล | ประชากร | | | รวม | กลุ่มตัวอย่าง | | | รวม |
|-------------------|---------|---------|---------|-------|---------------|----------|------------|-----|
| | 30-45ปี | 46-55ปี | 56-68ปี | | 30-45ปี | 446-55ปี | 56ปีขึ้นไป | |
| 1. ตำบลหัวโทน | 380 | 442 | 357 | 1,179 | 37 | 44 | 35 | 116 |
| 2. ตำบลน้ำคำ | 412 | 567 | 466 | 1,445 | 41 | 56 | 46 | 143 |
| 3. ตำบลห้วยหินลาด | 330 | 420 | 285 | 1,035 | 33 | 41 | 28 | 102 |
| รวม | 1,122 | 1,429 | 1,108 | 3,659 | 111 | 141 | 109 | 361 |

3) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน ดังกล่าวแล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก (Lottery Method) แบบทดแทน จากหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือน ของแต่ละตำบล จนได้ครบตามจำนวนของแต่ละตำบลในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่คำนวณไว้ในตารางที่ 3.1 ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มดังต่อไปนี้

1) จัดทำบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือน ของทั้งสามตำบล ทั้งหมด 3,659 คน

2) เขียนชื่อและข้อมูลของหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่นแล้วม้วนฉลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คลุกกัน

3) จับขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ต้องนำแผ่นฉลากมาจดบันทึกไว้ว่าได้ใครบ้าง

4) ม้วนฉลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิม แล้วจับฉลากขึ้นมาใหม่ เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกคนเท่ากัน

5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ไม่เอานำใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับฉลากขึ้นมาใหม่อีกครั้งทำอยู่อย่างนี้ไปเรื่อยๆ จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตาม จำนวน 361 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close - ended Questionnaire) จำแนกเป็นสามตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด (Closed-end-Questions) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ (1) เพศชาย และ (2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ (1) 30-45 ปี (2) 46-55 ปี และ (3) 56 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา และ (3) อนุปริญญา/ปวส. และ(4) ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scales) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ

| คะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|------------------|
| 5 | มากที่สุด |
| 4 | มาก |
| 3 | ปานกลาง |
| 2 | น้อย |
| 1 | น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 4 ด้าน

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ

3.4.2 รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา สรุปรเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถามครอบคลุมเนื้อเรื่องที่ทำการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3.4.3 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนพัฒนาเทศบาล

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.6 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข การหาคุณภาพของเครื่องมือที่จัดทำขึ้นนี้ ประกอบด้วย การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้วิธีการดังนี้

1) การหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ข้อความและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญสามท่านช่วย แก้ไขและตรวจสอบ ประกอบด้วย

(1) ดร.ประพิศ โบรมณมูล

วุฒิมการศึกษ บธ.บ., กศ.ม. (สังคมศึกษา),ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและบริการวิชาการ/ผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

เป็นผู้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและสถิติ และพิจารณาความสอดคล้อง

(2) พ.ต.ท.สำราญราชเดช เขียบแหลม

วุฒิมการศึกษ น.บ., ศน.ม. (สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง)

ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ สภ.เกษตรวิสัย

เป็นผู้ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

(3) พ.ต.ท.สมศักดิ์ อัจหาญ

วุฒิมการศึกษ น.บ., ศน.ม. (สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง)

ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนชำนาญการ สภ.สุวรรณภูมิ

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

จากการหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลปรากฏว่าได้ค่า IOC ที่ระดับ 1 จำนวน 26 ข้อ

2) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวัด โดยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยไปทำการทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) ทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่สถานีตำรวจภูธรหัวโพน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 1.00 จำนวน 26 ข้อ แล้วทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือได้ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ 0.88

3.4.7) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณาเป็นครั้งสุดท้าย แล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ไปยังสารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรหัวโพน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับประชาชนในเขตรับผิดชอบ

2) นำหนังสือจากสารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรหัวโตน เพื่อขอความร่วมมือ ไปแจกกับประชาชนรับผิดชอบในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา แล้วตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ หากคำตอบเพื่ออภิปรายผลการวิจัยต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จำนวน 361 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้น ลงรหัสในแบบสอบถามแล้วนำมาประมวลผล ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

3.6.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และ คำนวณค่าร้อยละ

3.6.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดค่าระดับคะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---------|---------|------------------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

การแปลความหมายข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของข้อมูลในแบบสอบถามตามตอนที่ 2 โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | หมายถึง | การแปลความหมาย |
|-----------|---------|------------------------------------|
| 4.21-5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.41-4.20 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2.61-3.40 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81-2.60 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00-1.80 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงความกว้างระหว่างระดับเท่ากับ 0.80 ดังนี้ (ยุทธ ไภยวรรณ, 2550, หน้า 101)

$$\text{ช่วงระหว่างระดับค่าเฉลี่ย (Range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= .80$$

การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

1) สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบประชาชนตำบลที่มีเพศต่างกัน คือ เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและในแต่ละด้าน

2) สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3 คือ เปรียบเทียบประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมในแต่ละด้าน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

3.6.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ดังนี้

1) แยกคัดกรองข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน

2) นำข้อเสนอแนะ ตามข้อ 1 มาแจกแจงความถี่

3) สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน และโดยรวม โดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ประกอบตาราง

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1) สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ คือ

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

IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ΣR หมายถึง คะแนนรวมของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

$$r = \frac{Ru - Rl}{f}$$

เมื่อ r แทน อำนาจจำแนก

f แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำซึ่งเท่ากัน

Ru แทน จำนวนกลุ่มคะแนนสูง

Rl แทน จำนวนกลุ่มคะแนนต่ำ

3) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) คือ

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.2 สถิติพื้นฐาน

1) ความถี่ (Frequency)

2) ค่าร้อยละ (Percentage) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N หมายถึง จำนวนความถี่ทั้งหมด

3) ค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X}) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

\bar{X} หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนคน

X หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 หมายถึง ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม

5) สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง 2 กลุ่มใช้ t-test และ 3 กลุ่มใช้ F-test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างก็ทดสอบรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ (Scheffé)

51) ค่า t-test (Independent Sample t-test) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t หมายถึง ค่าที่ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 หมายถึง จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

52) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

$MS_{(b)}$ หมายถึง ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square between Groups)

$MS_{(w)}$ หมายถึง ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square within Groups)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้องไว้ ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| t | แทน | ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (independent) |
| F | แทน | ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป |
| df | แทน | ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares) |
| P-value | แทน | ความน่าจะเป็นที่ใช้เปรียบเทียบกับความมีนัยสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติ ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จาก 3 ตำบล 40 หมู่บ้าน 3,659 หลังคาเรือน จำนวน 361 คน ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์โดย คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 214 | 59.28 |
| หญิง | 147 | 40.72 |
| รวม | 361 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.28 และเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.72

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| 30-45 ปี | 104 | 28.81 |
| 46 – 55 ปี | 156 | 43.21 |
| เกิน 56 ปีขึ้นไป | 101 | 27.98 |
| รวม | 361 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 และอายุเกิน 56 ปีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา | 160 | 41.99 |
| มัธยมศึกษา หรือ ปวช. | 110 | 28.87 |
| อนุปริญญา หรือ ปวส. | 75 | 20.78 |
| ปริญญาตรี หรือ สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 9.45 |
| รวม | 361 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.99 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.87 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏตามตารางที่ 4.4 - 4.10

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|------|--------|-------|
| | \bar{X} | S.D. | อันดับ | แปลผล |
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | 3.69 | 0.66 | 1 | มาก |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | 3.65 | 0.66 | 4 | มาก |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.67 | 0.62 | 3 | มาก |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | 3.68 | 0.60 | 2 | มาก |
| รวม | 3.67 | 0.63 | | มาก |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการทั่วไป โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านการบริการทั่วไป | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|--|------------------|------|--------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | อันดับ | แปลผล |
| 1 | การสั่งการเพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้าย/คดีสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ | 3.73 | 0.60 | 2 | มาก |
| 2 | เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบคำถามหรือให้ความกระจ่างในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว | 3.68 | 0.72 | 4 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ | 3.81 | 0.62 | 1 | มาก |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาติดต่อราชการ | 3.71 | 0.66 | 3 | มาก |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการประชาชนในคดีต่างๆ ได้ตามเวลาที่กำหนด | 3.64 | 0.61 | 6 | มาก |
| 6 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อราชการโดยเท่าเทียมกัน | 3.66 | 0.74 | 5 | มาก |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ | 3.60 | 0.68 | 7 | มาก |
| | รวม | 3.69 | 0.66 | | มาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการทั่วไป โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ” รองลงมาคือ ข้อ 1 ที่ว่า “การสั่งการเพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้าย/คดีสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|--|------------------|------|--------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | อันดับ | แปลผล |
| 1 | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนรับแจ้งเหตุอาชญากรรมทุกคดีในพื้นที่รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว | 3.70 | 0.72 | 3 | มาก |
| 2 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคดีความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ เช่น พ.ร.บ.การพนัน ฯลฯ | 3.66 | 0.63 | 4 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม | 3.73 | 0.69 | 2 | มาก |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ | 3.82 | 0.67 | 1 | มาก |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง | 3.54 | 0.66 | 8 | มาก |
| 6 | พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์ทุกคดีในคดีอาญาอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา | 3.56 | 0.64 | 7 | มาก |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายในคดี เช่น การออกหมายเรียก, หมายจับผู้ต้องหาได้ | 3.58 | 0.61 | 6 | มาก |
| 8 | การให้บริการด้านการปล่อยตัวชั่วคราว การดำเนินคดี และการส่งคืนของกลางเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 3.62 | 0.68 | 5 | มาก |
| รวม | | 3.65 | 0.66 | | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ” รองลงมาคือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรคภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|--|------------------|------|--------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | อันดับ | แปลผล |
| 1 | มีการจัดให้มีตู้ยามและมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำไว้บริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง | 3.58 | 0.62 | 7 | มาก |
| 2 | เมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา | 3.66 | 0.63 | 4 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ | 3.82 | 0.66 | 1 | มาก |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 3.78 | 0.57 | 2 | มาก |
| 5 | การตรวจตราเพื่อป้องปรามปัญหาอาชญากรรมมีการวางแผนและปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ | 3.62 | 0.59 | 6 | มาก |
| 6 | มีการแก้ไขปัญหาหาสาเหตุในพื้นที่ | 3.65 | 0.58 | 5 | มาก |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ให้ประชาชนทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรม | 3.71 | 0.70 | 3 | มาก |
| 8 | อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่ที่รับผิดชอบ | 3.54 | 0.61 | 8 | มาก |
| รวม | | 3.67 | 0.62 | | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรคภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ” รองลงมาคือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่ที่รับผิดชอบ”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|--|------------------|------|--------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | อันดับ | แปลผล |
| 1 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรเป็นไปอย่างเคร่งครัด | 3.74 | 0.53 | 2 | มาก |
| 2 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ | 3.62 | 0.71 | 6 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ | 3.70 | 0.64 | 3 | มาก |
| 4 | การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง | 3.88 | 0.62 | 1 | มาก |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการด้านการจราจร | 3.66 | 0.64 | 5 | มาก |
| 6 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร | 3.60 | 0.53 | 7 | มาก |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนโดยเท่าเทียมกัน | 3.68 | 0.55 | 4 | มาก |
| 8 | เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ | 3.58 | 0.59 | 8 | มาก |
| | รวม | 3.68 | 0.60 | | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง” รองลงมา คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรเป็นไปอย่างเคร่งครัด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ”

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.10-4.14

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ | เพศ (n=361) | | | | | |
|---|-------------|------|-------|--------------|------|-------|
| | ชาย (n=214) | | | หญิง (n=147) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | 3.72 | 0.70 | มาก | 3.66 | 0.62 | มาก |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | 3.67 | 0.69 | มาก | 3.63 | 0.63 | มาก |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.70 | 0.63 | มาก | 3.64 | 0.61 | มาก |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | 3.69 | 0.62 | มาก | 3.67 | 0.58 | มาก |
| รวม | 3.69 | 0.66 | มาก | 3.65 | 0.61 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

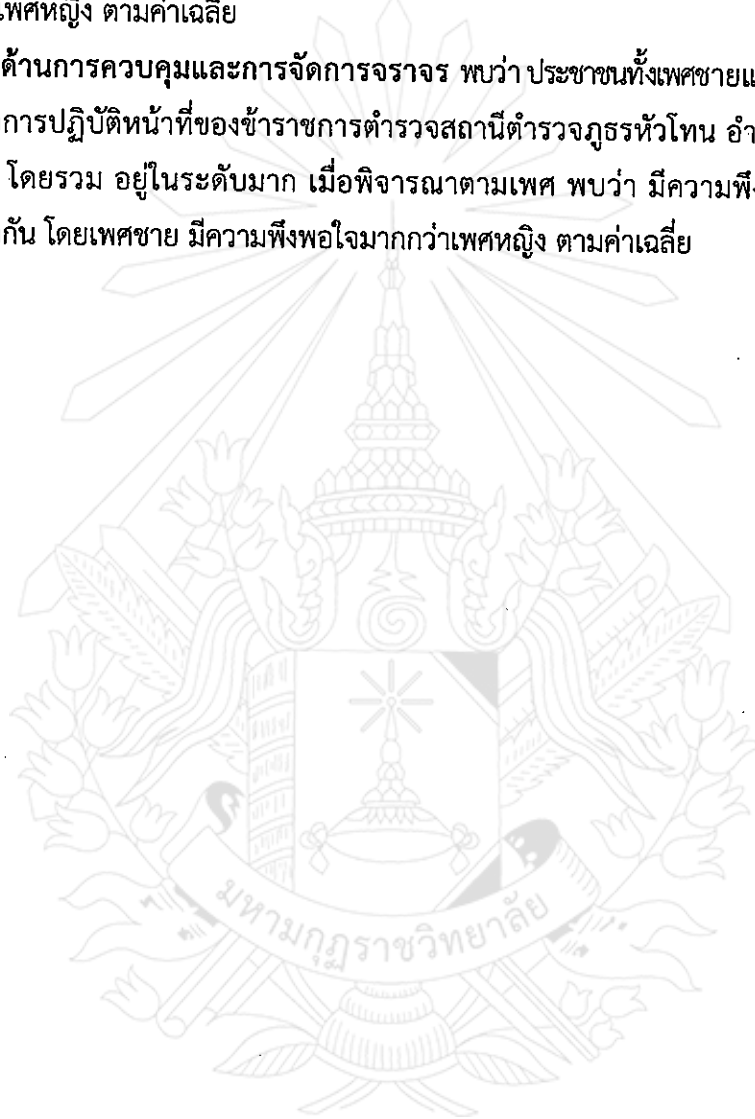
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

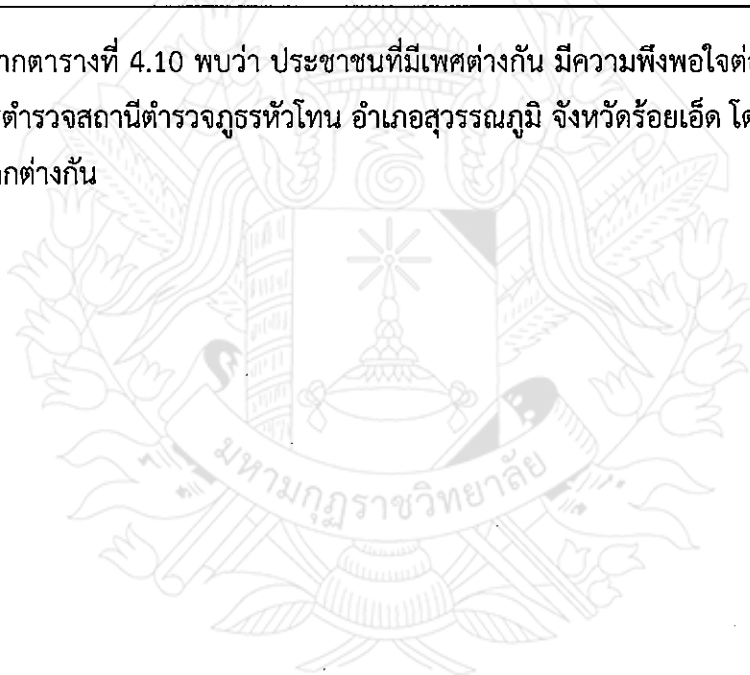
ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย



ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ | เพศ (n=361) | | | | t | p |
|---|-------------|------|--------------|------|------|------|
| | ชาย (n=214) | | หญิง (n=147) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | 3.72 | 0.70 | 3.66 | 0.62 | 1.39 | 0.12 |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | 3.67 | 0.69 | 3.63 | 0.63 | 1.29 | 0.17 |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.70 | 0.63 | 3.64 | 0.61 | 0.01 | 0.98 |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | 3.69 | 0.62 | 3.67 | 0.58 | 0.66 | 0.41 |
| รวม | 3.69 | 0.66 | 3.65 | 0.61 | 0.03 | 0.84 |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X})ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ | อายุ (n=361) | | | | | |
|---|------------------|------|------------------|------|--------------------------|------|
| | 30-45 ปี (n=104) | | 46-55 ปี (n=156) | | เกิน 56 ปีขึ้นไป (n=101) | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | 3.67 | 0.67 | 3.68 | 0.69 | 3.72 | 0.62 |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | 3.64 | 0.67 | 3.67 | 0.63 | 3.64 | 0.68 |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.66 | 0.64 | 3.65 | 0.62 | 3.70 | 0.60 |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | 3.63 | 0.61 | 3.66 | 0.60 | 3.72 | 0.59 |
| รวม | 3.65 | 0.65 | 3.67 | 0.63 | 3.69 | 0.62 |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุเกิน 56 ปีขึ้นไป, อายุ 46-55 ปี, และอายุ 30-45 ปี ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุเกิน 56 ปีขึ้นไป, อายุ 46-55 ปี, และอายุ 30-45 ปี ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุเกิน 56 ปีขึ้นไป, อายุ 46-55 ปี, และอายุ 30-45 ปี ตามลำดับ

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามช่วงอายุ

ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุเกิน 56 ปีขึ้นไป, อายุ 46-55 ปี, และอายุ 30-45 ปี ตามลำดับ

ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ อยู่ในระดับมากทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุเกิน 56 ปีขึ้นไป, อายุ 46-55 ปี, และอายุ 30-45 ปี ตามลำดับ



ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ | แหล่ง ความ | | | | | |
|---|--------------|-------|-----|------|------|-----|
| | แปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | ระหว่างกลุ่ม | 0.36 | 2 | 0.18 | 0.94 | .75 |
| | ภายในกลุ่ม | 68.02 | 358 | 0.19 | | |
| | รวม | 68.38 | 360 | | | |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | ระหว่างกลุ่ม | 0.30 | 2 | 0.15 | 0.71 | .59 |
| | ภายในกลุ่ม | 75.18 | 358 | 0.21 | | |
| | รวม | 75.48 | 360 | | | |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | ระหว่างกลุ่ม | 0.40 | 2 | 0.20 | .90 | .29 |
| | ภายในกลุ่ม | 78.76 | 358 | 0.22 | | |
| | รวม | 79.16 | 360 | | | |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | ระหว่างกลุ่ม | 0.26 | 2 | 0.13 | 0.76 | .35 |
| | ภายในกลุ่ม | 60.86 | 358 | 0.17 | | |
| | รวม | 61.12 | 360 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.38 | 2 | 0.19 | 0.79 | .64 |
| | ภายในกลุ่ม | 85.92 | 358 | 0.24 | | |
| | รวม | 86.30 | 360 | | | |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ | ระดับการศึกษา (n=361) | | | | | | | |
|---|-----------------------|------|------------------------------|------|----------------------------|------|--|------|
| | ประถมศึกษา (n=160) | | มัธยมศึกษา หรือ ปวช. (n=110) | | อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=75) | | ปริญญาตรี หรือ สูงกว่าปริญญาตรี (n=36) | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | 3.80 | 0.70 | 3.73 | 0.66 | 3.56 | 0.68 | 3.67 | 0.61 |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | 3.70 | 0.70 | 3.68 | 0.61 | 3.58 | 0.69 | 3.64 | 0.64 |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.85 | 0.64 | 3.70 | 0.60 | 3.57 | 0.61 | 3.60 | 0.63 |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | 3.78 | 0.62 | 3.69 | 0.58 | 3.60 | 0.61 | 3.65 | 0.60 |
| รวม | 3.78 | 0.66 | 3.70 | 0.61 | 3.58 | 0.65 | 3.64 | 0.62 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช., ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี, และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช., ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี, และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช., ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี, และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ตามลำดับ

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช., ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี, และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ตามลำดับ

ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช., ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี, และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ตามลำดับ



ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|------|------|-----|
| 1. ด้านการบริการทั่วไป | ระหว่างกลุ่ม | 0.84 | 3 | 0.28 | 0.90 | .16 |
| | ภายในกลุ่ม | 110.67 | 357 | 0.31 | | |
| | รวม | 111.51 | 360 | | | |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | ระหว่างกลุ่ม | 0.57 | 3 | 0.19 | 0.79 | .52 |
| | ภายในกลุ่ม | 85.68 | 357 | 0.24 | | |
| | รวม | 86.25 | 360 | | | |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | ระหว่างกลุ่ม | 0.42 | 3 | 0.14 | 0.87 | .61 |
| | ภายในกลุ่ม | 57.12 | 357 | 0.16 | | |
| | รวม | 57.54 | 360 | | | |
| 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | ระหว่างกลุ่ม | 0.51 | 3 | 0.17 | 0.77 | .58 |
| | ภายในกลุ่ม | 78.54 | 357 | 0.22 | | |
| | รวม | 79.05 | 360 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.39 | 3 | 0.13 | 0.81 | .34 |
| | ภายในกลุ่ม | 57.12 | 357 | 0.16 | | |
| | รวม | 57.51 | 360 | | | |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

| ข้อ | ข้อเสนอแนะ ด้านการบริการทั่วไป | ความถี่ |
|---|---|---------|
| 1 | ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการหรือเอกสารแนะนำในการติดต่อราชการ | 34 |
| 2 | ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 23 |
| ข้อเสนอแนะ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | | |
| 1 | ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่องานอำนวยความสะดวกทางอาญา | 23 |
| 2 | เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลาการให้บริการประชาชน | 16 |
| ข้อเสนอแนะ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | | |
| 1 | คดีลักทรัพย์ หายใต้ดิน ยาเสพติด มีจำนวนมากจับไม่ได้ | 20 |
| 2 | ควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อลดช่องว่างการกระทำผิดของกลุ่มมิจฉาชีพ | 12 |
| ข้อเสนอแนะ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | | |
| 1 | ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกการจราจรตามแยกต่าง ๆ ในช่วงตอนเช้าและช่วงตอนเย็น | 17 |
| 2 | ควรอำนวยความสะดวกด้านจราจรในงานประเพณีต่างๆของชุมชนเพิ่มขึ้น | 5 |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

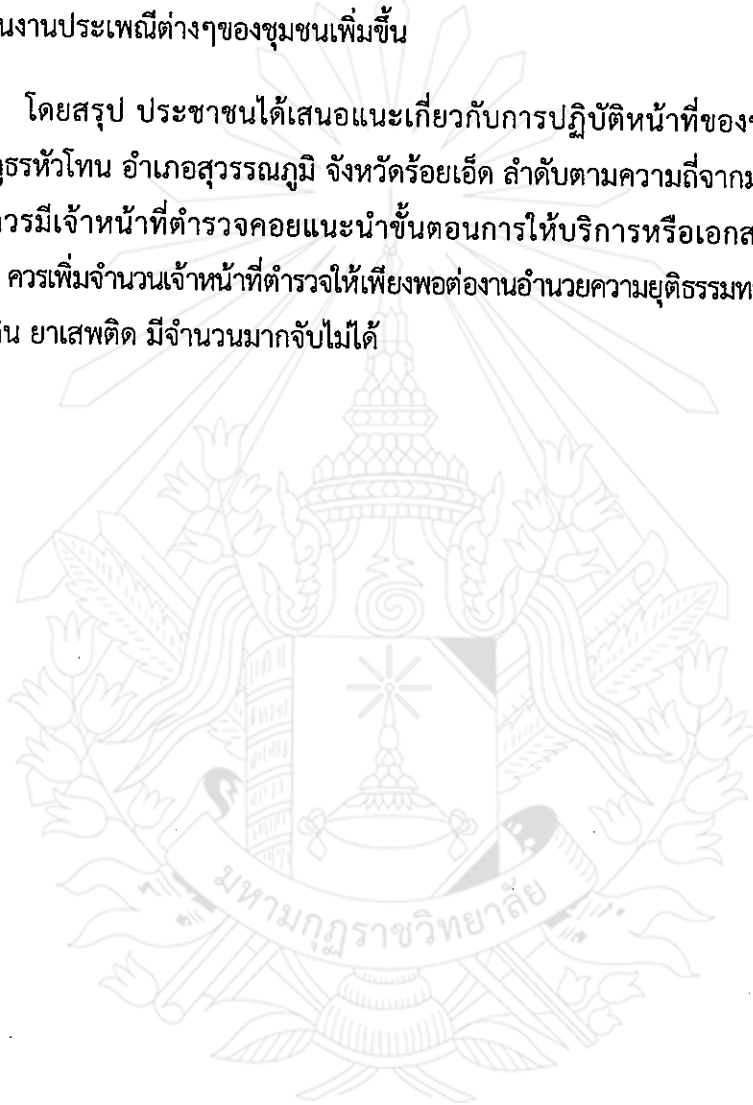
ด้านการบริการทั่วไป ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการหรือเอกสารแนะนำในการติดต่อราชการ และควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่องานอำนวยความสะดวกทางอาญา และเจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลาการให้บริการประชาชน

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ คดีลักทรัพย์ หายใต้ดิน ยาเสพติด มีจำนวนมากจับไม่ได้ และควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อลดช่องว่างการกระทำผิดของกลุ่มมิจฉาชีพ

ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ได้แก่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกการจราจรตามแยกต่าง ๆ ในช่วงตอนเช้าและช่วงตอนเย็น และควรอำนวยความสะดวกด้านจราจรในงานประเพณีต่างๆของชุมชนเพิ่มขึ้น

โดยสรุป ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการหรือเอกสารแนะนำในการติดต่อราชการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่องานอำนวยความสะดวกทางอาญา และคดีลักทรัพย์ หายใต้ดิน ยาเสพติด มีจำนวนมากจับไม่ได้



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จาก 3 ตำบล 40 หมู่บ้าน 3,659 หลังคาเรือน ได้แก่ ตำบลหัวโชน 12 หมู่บ้าน 1,179 หลังคาเรือน ตำบลน้ำคำ 16 หมู่บ้าน 1,445 หลังคาเรือน ตำบลห้วยหินลาด 12 หมู่บ้าน 1,035 หลังคาเรือน รวมทั้งหมด จำนวน 3,659 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก (Lottery Method) แบบทดแทน จากบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน จำนวน 31 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ 0.89 และแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ F- test (One-way ANOVA) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ

ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วแจกแจงและลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

5.1 สรุปผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 98 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.28 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.21 และมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.99

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่”

2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง”

3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักร

ยายยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่ที่รับผิดชอบ”

4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์ และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ”

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควร มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการหรือเอกสารแนะนำในการติดต่อราชการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่องานอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา และคดีลักทรัพย์ หายได้ดิน ยาเสพติด มีจำนวนมากจับไม่ได้

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏ เช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ในการให้บริการประชาชนที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ มีการสั่งการเพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้าย/คดีสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ในการอำนวยความสะดวกทางอาญา เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความยุติธรรมต่อประชาชนทุกคน ทุกคดี อย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรมเป็นอย่างดี ส่วนการปฏิบัติหน้าที่การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนสถานีตำรวจภูธรหัวโตนก็จัดให้เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอและมีการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการควบคุมและการจัดการจราจรในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโตนก็จัดให้มี เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีการจับกุมหรือออกไปส่งต่อผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เป็นไปอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ เท่าเทียมกันทุกคน ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของด.ต.สมเกียรติ แก้วมีชัย ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาบตำรวจชุมพล ศิลาพัฒน์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของร.ต.ต.ประภาส แก้วศรีสุข ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัด

อุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน มีการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว แก่ ผู้ที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน และมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาติดต่อราชการ ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการ ทั่วไป อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของด.ต.สมเกียรติ แก้วมีชัย ได้ศึกษา “ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูดจ๊ับ อำเภอกุดจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภูดจ๊ับ อำเภอกุดจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอ คล้องกับผลการวิจัยของร.ต.อ.พัทธกร ศาสนะสุพันธ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึง พพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือง จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ” ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชนเกี่ยวกับการบริการทั่วไปประชาชนที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการให้บริการประชาชนด้วยดี ให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจบรรยง ระบุคำจำกัดความของ การบริการ ว่า “เป็นกระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่ง ความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่างๆ” ดังนั้นจึงทำให้ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการทั่วไป ในประเด็นที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ” อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมี จำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่”ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน

เกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่บริการทั่วไปประชาชน และการให้บริการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มความถี่ในการออกตรวจให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อลดช่องว่างการกระทำผิดของกลุ่มมิจฉาชีพ บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่สอดคล้องกับแนวคิดของจุดพร ซึ่นบาน กล่าวว่ ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ดำเนินการควบคุมให้สังคมประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการทั่วไป ในประเด็นที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่” อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ

2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญาแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของต.ต.สมเกียรติ แก้วมีชัย ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอุดจัท อำเภออุดจัท จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอุดจัท อำเภออุดจัท จังหวัดอุดรธานี ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญา อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของต.ต.วิจัยชุมพล ศิลาพัฒน์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญา อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ” ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญาแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นเป็นใคร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ถ้ากระทำความผิดกฎหมายก็ต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนด ประชาชนทุกคนมีความเสมอภาคและเท่า

เทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ในประเด็นที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ” อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่า อย่างจริงจัง” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการอำนวยความสะดวกทางอาญาแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่า อย่างจริงจัง แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายในบางคดี มีความล่าช้า หรืออาจเป็นเพราะว่าประชาชนคิดว่าในบางคดีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดำเนินการติดตามพยาน หลักฐานที่ปรากฏ สอดคล้องกับแนวคิดของพรณี ช. เจนจิต กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นเรื่องราวของความรู้สึกทั้งที่พอใจและไม่พอใจที่มีต่อบุคคลหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้คนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป” ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร หัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ในประเด็นที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่า อย่างจริงจัง ” อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ

3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน ที่จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจรดยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ มีการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ด.ต.สมเกียรติ แก้วมีชัย ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูดง อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูดง อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของดาบตำรวจชุมพล ศิลาพัฒน์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอกำแพงแสน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของร.ต.ต.ประภาส แก้วศรีสุข ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมือง อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ” ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะ ได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการรักษาความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชน ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออก ตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมหมู่บ้าน/ชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงาน ด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมี การศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นจึงทำ ให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัว โชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในประเด็นที่ว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ” อยู่ ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 8 ที่ว่า “อัตรากำลังของ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่รับผิดชอบ” ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโชนพึงพอใจต่อจำนวนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ที่จัดไว้ให้บริการประชาชนในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรหัวโตนยังขาดพนักงานสอบสวน หรือมีจำนวนพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอต่องานที่รับผิดชอบหรือคดีต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน จึงทำให้การดำเนินคดีในการสืบสวนสอบสวนในบางคดีมีความล่าช้า ไม่เป็นดังผลที่ประชาชนคาดหวังได้ สอดคล้องกับแนวคิดของวิทวัส พันธุ์นิกุล กล่าว “ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลคนนั้น เข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่า และได้รับตอบสนองความต้องการเป็นความรู้สึกทางบวก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขและความสามารถเพิ่มขึ้นและลดลงได้ตามสถานการณ์” ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในประเด็นที่ว่า “อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกหมายตรวจในพื้นที่รับผิดชอบ” อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ

4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการควบคุมและการจัดการจราจร ให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการบริการจัดการจราจรและการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรเป็นไปอย่างเคร่งครัด มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนโดยเท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร.ต.อ.พัชรรุท ศาสนะสุพันธ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ด.ต.สมเกียรติ แก้วมีชัย ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร.ต.ต.ประภาส แก้วศรีสุข ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี” พบว่า

ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง” เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการควบคุมและการจัดการจราจรให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรหัวโพน ที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง เพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลให้ส่งเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจรบริเวณหน้าสถานศึกษา ในช่วงเวลาคับขันด้วยทำให้การจราจรมีความคล่องตัวขึ้น สามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดของชัยพงษ์ โชติวรรณ ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 4) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโพน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ในประเด็นที่ว่า “การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง” อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ” เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการควบคุมและการจัดการจราจรให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรหัวโพนพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรให้ประชาชนได้รับทราบ แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายจราจร การให้ความประชาชนเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติต่างๆเกี่ยวกับกฎหมายจราจร อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโพน

โทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ในประเด็นที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ” อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทน มีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคนยึดความถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของร.ต.ต.ประภาส แก้วศรีสุข ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทนในการให้บริการประชาชน การอำนวยความสะดวกทางอาญาประชาชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การควบคุมและการจัดการจราจรด้วยมาตรฐานเดียวกัน ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับก่อน- หลัง ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของร.ต.อ.พัทธกร ศาสนะสุพันธ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการของงานสถานีตำรวจภูธรหัวโตนเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องประกอบกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของร.ต.ต.ประภาส แก้วศรีสุข ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี” พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Findings) ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตนควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนไม่ว่าเป็นการบริการทั่วไป การปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกทางอาญา การปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมและการจัดการจราจรในหมู่บ้าน/ชุมชน พร้อมทั้งพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบันและนาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดโดยคำนึงถึงด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาเป็นอันดับแรกเพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2) ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตนควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ในการ

ให้บริการประชาชนพร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ประชาชนพอใจจนถึงระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มาตรฐานเดียวกันและการให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการให้บริการโดยสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรมีนโยบายส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ารับอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้นและครอบคลุมทุกพื้นที่

3) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตนควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญากับประชาชนและการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการให้ประชาชนจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนจนถึงระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาเกี่ยวกับการให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งสร้างกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้าเก่า อย่างจริงจัง” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ในการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้าเก่า อย่างจริงจัง และดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดได้ทุกคดีด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

4) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตนควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนและการให้บริการ

ประชาชน พร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการให้ประชาชนจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนจนถึงระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการนำระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่ที่รับผิดชอบ” ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรปรับปรุงเรื่องอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อภาระงานที่รับผิดชอบ โดยจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อรับการสนับสนุนจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้การบริการและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตนควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมและการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน พร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการให้ประชาชนจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนจนถึงระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง” ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรรักษามาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชน พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ” ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรหัวโตน ควรปรับปรุงการทำงานประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจร โดยทำการประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ เช่น สถานีวิทยุชุมชน หอกระจายข่าวหมู่บ้าน และจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ประชาชน กฎหมายจราจร อย่างสม่ำเสมอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปมีหลายประเด็นที่น่าศึกษาได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

- 1) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในด้านป้องกันอาชญากรรม, ด้านการสืบสวนสอบสวน, ด้านการจราจร และด้านการบริการของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อทราบความต้องการของประชาชนโดยภาพรวมทั้งจังหวัด
- 2) ควรศึกษาจากตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับชั้นด้วยและมีการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึกได้แก่การสัมภาษณ์ ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรถจักรยานยนต์เปรียบเทียบกับสายตรวจรถยนต์
- 4) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในเขตเมืองและเขตปริมณฑลเปรียบเทียบ เพื่อจะได้รับทราบสถานีตำรวจเขตใด ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม



บรรณานุกรม

- กรีช ปัจฉิมสวัสดิ์.(2518). *กรมตำรวจ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ.
- กองนิติกร สำนักงานกฎหมายและสอบสวนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2548). *คู่มือกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ..
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2545). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โรงพิมพ์ตำรวจ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2548). *สถิติสำหรับบัณฑิต*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธน อนุพงษ์ศร.(2532). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จตุพร ชื่นบาน. (2533). *กิจการตำรวจไทย*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปรินต์ติ้ง.
- ชวลิต หน่อคำ. พ.ต.ท., (2543). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. ร.ต.ท., (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุมพล ศิลภาพัฒน์. ดาบตำรวจ, (2551). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหา มกุฏราชวิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- ชูศรี ออสตรเลีย. (2548). *การให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- บันเทิง กัมปนาทแสนยากร. (2527). *ประมวลระเบียบการตำรวจและระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2533). *รวมบทความการวิจัยและการประเมินผล*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประชา พรหมนอก. พล.ต.อ., (2530). *ตำรวจของประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ประภาส แก้วศรีสุข.ร.ต.ต., (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ประสพ ตั้งศิริพัฒน์. (2520). *การพัฒนาการศึกษาของตำรวจ 2519- 2520*. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2523). *ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม*. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.
- ประเสริฐ รุจิรวงศ์. พล.ต.อ., (2506). “การตำรวจกับนโยบายความมั่นคงภายในประเทศ” ในเอกสารประกอบการอบรมของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ชุดที่ 6. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์.ร.ต.อ., (2524). *ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและสิ่งผิดในศตวรรษหน้า*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฝ่ายวิชาการสุตรไพศาล.(2536). *ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุตรไพศาล.
- พรรณี ข. เจนจิต. (2528). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์.
- พวงเพชร สุคนธ์ธนพัฒน์. (2548). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พัทธกร ศาสนะสุพันธ์. ร.ต.อ., (2547). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิณ คงพูล. (2529). “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- พิภพ ตระกูลพานิชย์. ร.ต.อ., (2545). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจตำบลภูฝางนคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. (2532). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พูนทรัพย์ รวมสุข. (2548). "ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการสอบสวนคดีอาญา กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่.
- เพลินทิพย์ โภมศรีโสภณ. (2544). *การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิกพ ตระกูลพานิชย์. (2545). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝางนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่". วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *หลักการทําวินิจฉัยและการทำสารนิพนธ์*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร. ราชบัณฑิตยสถาน.(2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานามีมีบีเคเคชั่น.
- วราพรธม สันตสนะโชค. (2540). "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท". วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิทวัส พันธุ์นิกุล. (2547). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิภาดา แสนสุข. (2547). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิโรจน์ สัตย์สัมพันธ์สกุล. (2538). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่". วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วุฒิพงศ์ ภาวะพิงค์. (2546). *สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศราณู โสมทัต. (2543). "ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภนิത്യ โขครัตนชัย. (2536). *การบริหารการบริการ : พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- สถานีตำรวจภูธรหัวโตน. (2551). "รายงานประจำปี 2551 ของสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด". ร้อยเอ็ด : สถานีตำรวจภูธรหัวโตน. (อัดสำเนา).
- สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น. (253). "คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537". ขอนแก่น : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น. (อัดสำเนา).
- สมชาติ กิจบรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2541). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- _____. (2541). แผนงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานเลขานุการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2550). "คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 156/2550 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2550 กำหนดลักษณะงาน และมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่อำเภอตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า". กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขานุการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สิริการณ์ ธนิตสิริโรจน์. (2544). "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่". วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2538). "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์". วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อารยะ รัตนสร้อย.ร.ต.อ., (2546). "ความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1. ดร.ประพิศ โปราณมูล

วุฒิการศึกษา บธ.บ., กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปและบริการวิชาการ/ผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2. พ.ต.ท.สำราญราชเดช เนียบแหลม

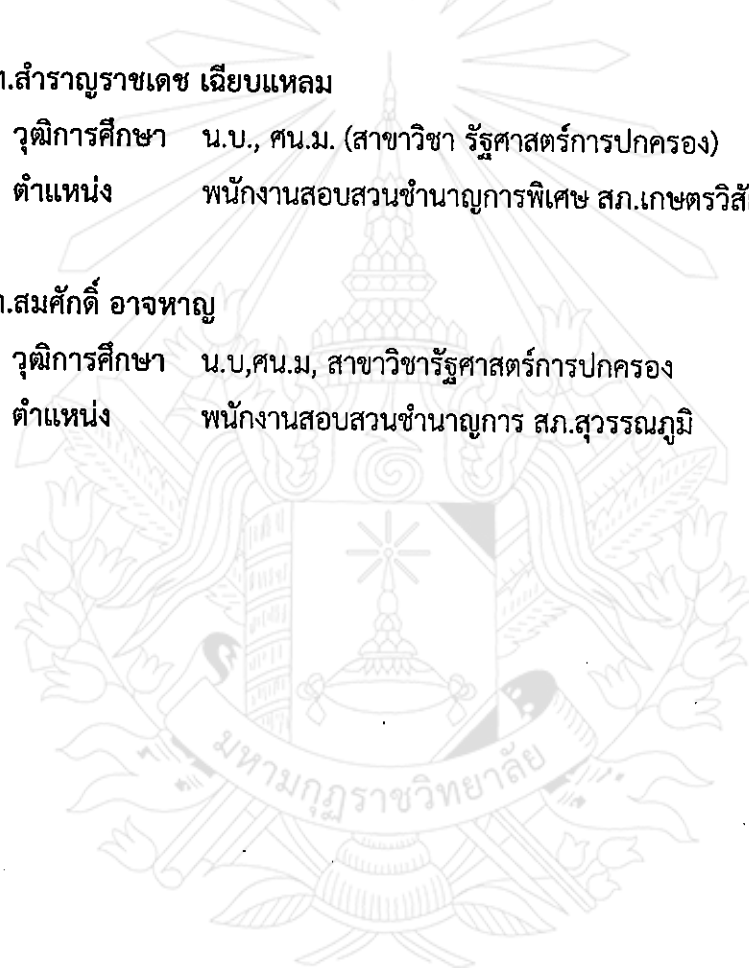
วุฒิการศึกษา น.บ., ศน.ม. (สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง)

ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ สภ.เกษตรวิสัย

3. พ.ต.ท.สมศักดิ์ อัจหาญ

วุฒิการศึกษา น.บ,ศน.ม, สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนชำนาญการ สภ.สุวรรณภูมิ





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

| |
|---------------------|
| สถ.หัวโตน |
| เลขทะเบียน 517 |
| วันที่ 17 ต.ย. 2557 |
| เวลา 14.00 น. |

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๘๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร **ศาสตราจารย์ ดร. วิเชียร ศรีตะวัน** นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ด้วย ดาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

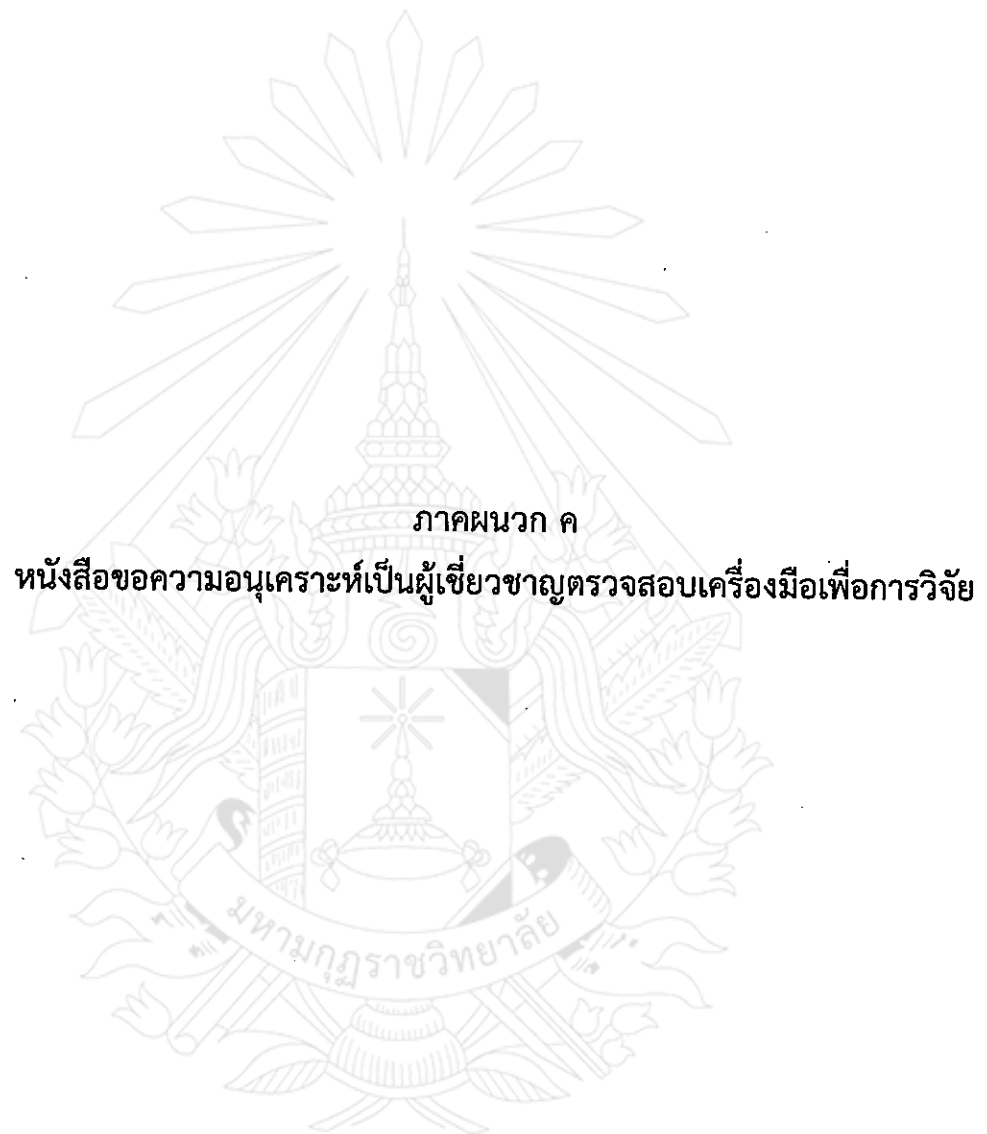
[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

- นางสาว

พ.ร.ท.

(ขออภัย ผิดวงศ)

นงน



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๘๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเชียงใหม่
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร **ดร.ประพิศ โบรมณมุล**

ด้วย คาบคำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่ง
เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล, คร.)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

(ดร.ประพิศ โบรมณมุล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและบริการวิชาการ
ศูนย์บริการวิชาการร้อยเอ็ด

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๘๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียยมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร พ.ศ. ๒๕๕๗ ราชเดช เข็มเนรมิต

ด้วย ดาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโทง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่ง
เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชาปริยัติวิมล, ดร.)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๕, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

รับ
อ.ธรรม
อ.นิวัฒน์
อ.สง
พ.ศ.๒๕๕๗
อ.ธรรม

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๘๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร พ.ต.ท.สมศักดิ์ ฉายา๑๗

ด้วย คาบตำรวจ วิเชียร ศรีตะวัน นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์จากท่านซึ่ง
เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดี ขอนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชาปรียัติวิมล, ดร.)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

เรียน ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๘๑

ผู้บังคับการให้ตอบ
โทร ๖๐

พ.ต.ท. สมศักดิ์ ฉายา ๑๗



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร
หัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลตามความจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวท่านหากแต่เพื่อประโยชน์ต่อผลการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

ขอขอบคุณในการร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ศน.ตำรวจวิเชียร ศรีตะวัน

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่กำหนดให้ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] 30-45 ปี

[] 46 - 55 ปี

[] เกิน 56 ปีขึ้นไป

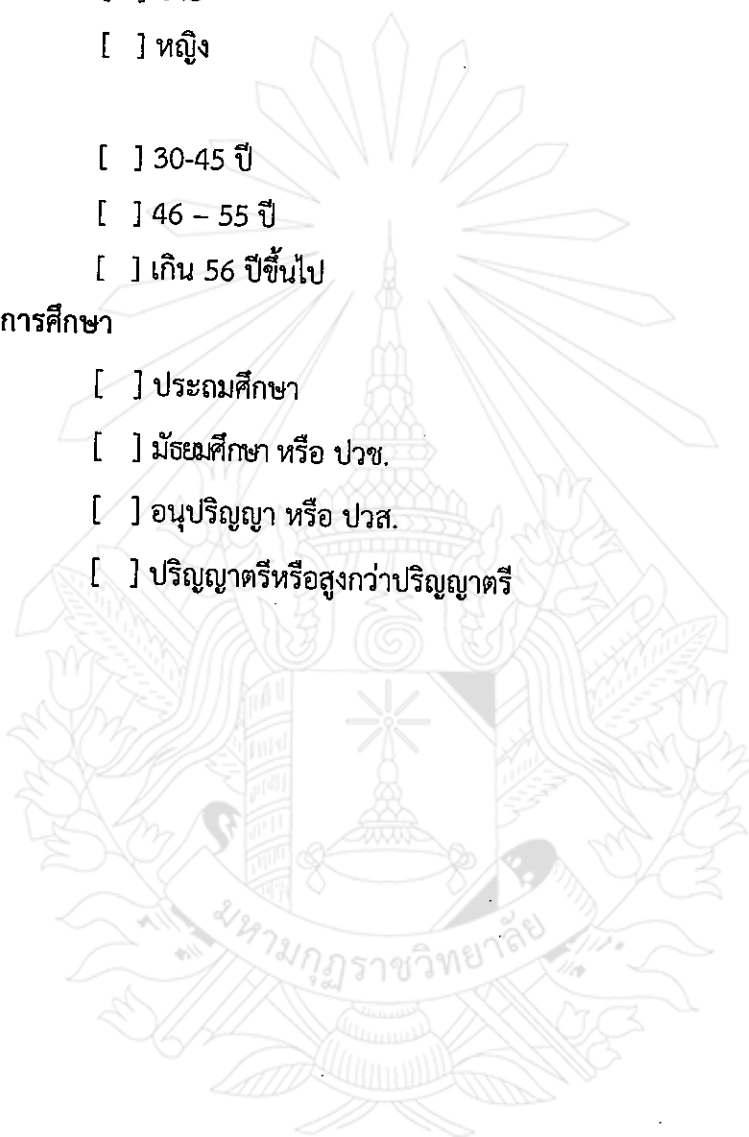
3. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา

[] มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

[] อนุปริญญา หรือ ปวส.

[] ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียวให้ครบทุกข้อ โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---------|---------|------------------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

| ข้อ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1 | 1) ด้านการบริการทั่วไป การสั่งการเพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้าย/คดีสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ | | | | | |
| 2 | เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบคำถามหรือให้ความกระจ่างในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ | | | | | |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาติดต่อราชการ | | | | | |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการประชาชนในคดีต่างๆ ได้ตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 6 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อราชการโดยเท่าเทียมกัน | | | | | |

| ข้อ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโพน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ | | | | | |
| | 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา | | | | | |
| 1 | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนรับแจ้งเหตุอาชญากรรมทุกคดีในพื้นที่รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 2 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคดีความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ เช่น พ.ร.บ.การพนัน ฯลฯ | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม | | | | | |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง | | | | | |
| 6 | พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์ทุกคดีในคดีอาญาอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา | | | | | |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายในคดี เช่นการออกหมายเรียก, หมายจับผู้ต้องหาได้ | | | | | |
| 8 | การให้บริการด้านการปล่อยตัวชั่วคราว การดำเนินคดี และการส่งคืนของกลางเป็นไปอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| | 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | | | | | |
| 1 | มีการจัดให้มีผู้ยามและมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำไว้บริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง | | | | | |
| 2 | เมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |

| ข้อ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสวรรคภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 5 | การตรวจตราเพื่อป้องปรามปัญหาอาชญากรรมมีการวางแผนและปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 6 | มีการแก้ไขปัญหาหาสาเหตุในพื้นที่ | | | | | |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ให้ประชาชนทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรม | | | | | |
| 8 | อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่รับผิดชอบ | | | | | |
| | 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | | | | | |
| 1 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรเป็นไปอย่างเคร่งครัด | | | | | |
| 2 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ | | | | | |
| 4 | การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่างทั่วถึง | | | | | |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการด้านการจราจร | | | | | |
| 6 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร | | | | | |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนโดยเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 8 | เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |

อนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอ
สุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง : เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอ
สุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประสิทธิภาพมากขึ้น ขอความกรุณาได้เขียนข้อเสนอแนะตาม
ความคิดเห็นของท่านในที่กำหนดไว้ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป

.....

.....

.....

2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญา

.....

.....

.....

3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

.....

.....

.....

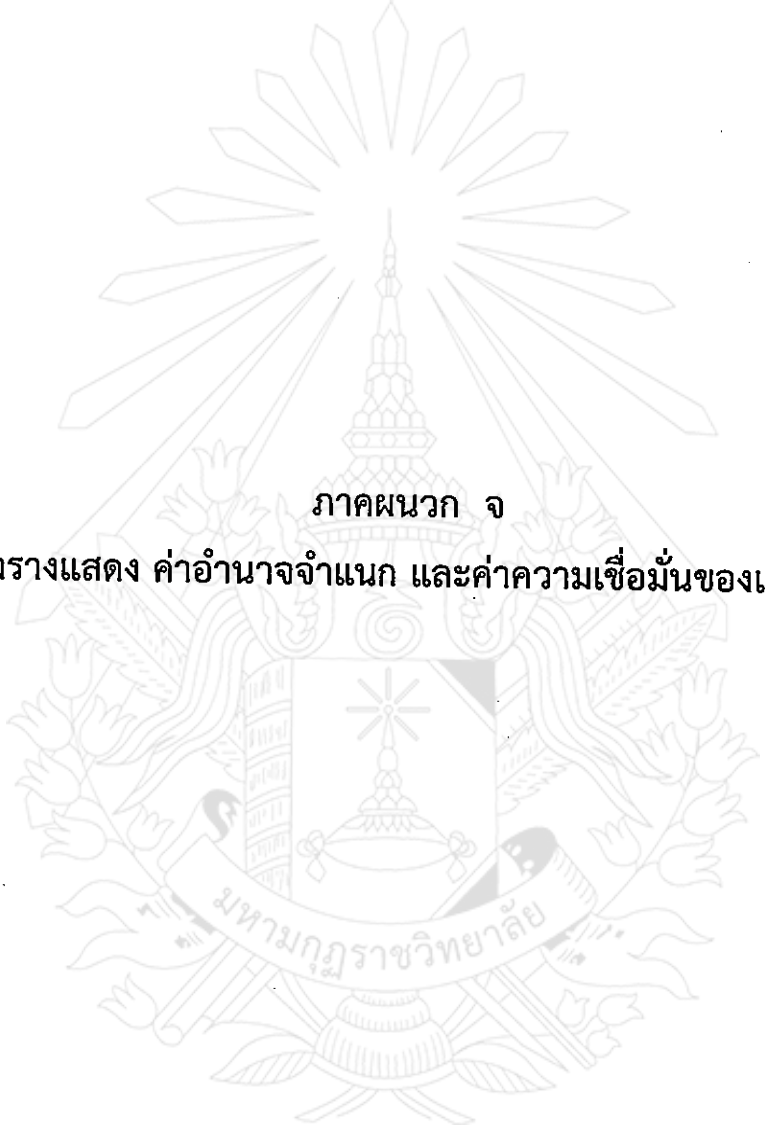
4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ
ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| ข้อ1 | 90.7000 | 62.6310 | .4488 | .9063 |
| ข้อ2 | 90.3333 | 63.2644 | .2284 | .9115 |
| ข้อ3 | 90.9333 | 58.8920 | .6540 | .9018 |
| ข้อ4 | 90.7333 | 61.5126 | .6960 | .9030 |
| ข้อ5 | 90.5000 | 60.4655 | .5007 | .9054 |
| ข้อ6 | 90.4333 | 62.8057 | .4046 | .9070 |
| ข้อ7 | 90.9667 | 64.2402 | .1156 | .9150 |
| ข้อ8 | 90.4000 | 57.7655 | .8326 | .8979 |
| ข้อ9 | 90.3333 | 61.8161 | .4097 | .9072 |
| ข้อ10 | 90.3667 | 62.5851 | .3039 | .9097 |
| ข้อ11 | 90.4333 | 60.9437 | .5702 | .9040 |
| ข้อ12 | 90.5000 | 57.7069 | .8600 | .8975 |
| ข้อ13 | 90.2333 | 62.6678 | .3737 | .9076 |
| ข้อ14 | 90.6333 | 58.4471 | .7150 | .8904 |
| ข้อ15 | 90.3667 | 60.5161 | .6446 | .9027 |
| ข้อ16 | 90.3667 | 60.9989 | .5158 | .9050 |
| ข้อ17 | 90.8000 | 61.4069 | .4783 | .9057 |
| ข้อ18 | 90.3333 | 63.2644 | .2284 | .9115 |
| ข้อ19 | 90.9333 | 58.8920 | .6540 | .9018 |
| ข้อ20 | 90.7333 | 61.5126 | .6960 | .9030 |
| ข้อ21 | 90.4000 | 57.7655 | .8326 | .8979 |

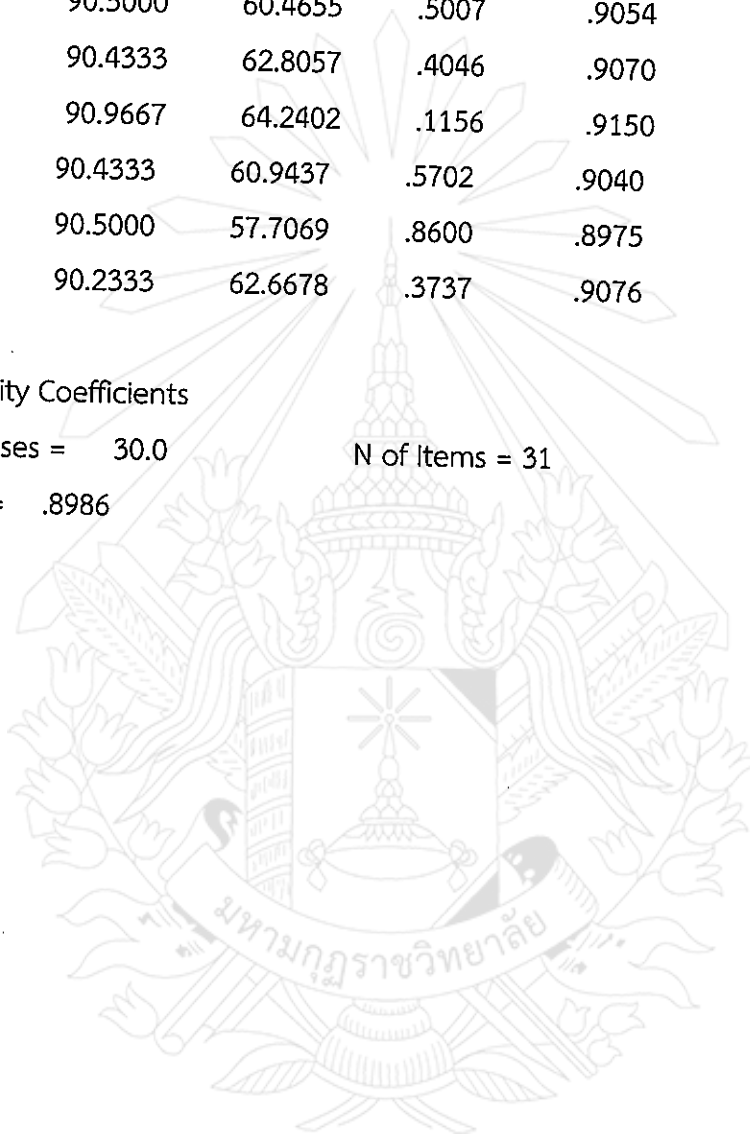
| | | | | |
|-------|---------|---------|-------|-------|
| ข้อ22 | 90.3333 | 61.8161 | .4097 | .9072 |
| ข้อ23 | 90.3667 | 62.5851 | .3039 | .9097 |
| ข้อ24 | 90.4333 | 60.9437 | .5702 | .9040 |
| ข้อ25 | 90.5000 | 57.7069 | .8600 | .8975 |
| ข้อ26 | 90.5000 | 60.4655 | .5007 | .9054 |
| ข้อ27 | 90.4333 | 62.8057 | .4046 | .9070 |
| ข้อ28 | 90.9667 | 64.2402 | .1156 | .9150 |
| ข้อ29 | 90.4333 | 60.9437 | .5702 | .9040 |
| ข้อ30 | 90.5000 | 57.7069 | .8600 | .8975 |
| ข้อ31 | 90.2333 | 62.6678 | .3737 | .9076 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 31

Alpha = .8986





ภาคผนวก ฉ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร
หัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item
Objective Congruence Index = IOC) และช่วยพิจารณาให้ครบทุกข้อด้วย ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

| ข้อ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด | การพิจารณา | | | ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$ |
|-----|---|------------|------------|------------|----------------------------------|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | |
| | 1) ด้านการบริการทั่วไป | | | | |
| 1. | การสั่งการเพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้าย/คดี สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 2. | เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบคำถามหรือให้ความกระจ่าง ในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 3. | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่มาติดต่อ ราชการ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 4. | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาติดต่อราชการ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 5. | เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการประชาชนในคดีต่างๆ ได้ตาม เวลาที่กำหนด | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 6. | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อราชการโดย เท่าเทียมกัน | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 7. | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการออกตรวจดูแล รักษาความสงบเรียบร้อยในแต่ละพื้นที่ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| | 2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญา | | | | |
| 8. | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนรับแจ้งเหตุอาชญากรรมทุกคดีใน พื้นที่รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 9. | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคดีความผิดตาม พระราชบัญญัติต่าง ๆ เช่น พ.ร.บ.การพนัน ฯลฯ | | | | |
| 10. | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม | +1 | +1 | +1 | 1 |

| ข้อ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด | การพิจารณา | | | ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$ |
|-----|--|------------|------------|------------|----------------------------------|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | |
| 11 | เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความยุติธรรมต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 12 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายตามหมายจับในคดีค้างเก่าอย่างจริงจัง | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 13 | พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์ทุกคดีในคดีอาญาอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 14 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามจับกุมคนร้ายในคดี เช่นการออกหมายเรียก, หมายจับผู้ต้องหาได้ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 15 | การให้บริการด้านการปล่อยตัวชั่วคราว การดำเนินคดี และการส่งคืนของกลางเป็นไปอย่างรวดเร็ว | +1 | +1 | +1 | 1 |
| | 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | | | | |
| 16 | มีการจัดให้มีตู้ยามและมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำไว้บริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างถ่วงถึง | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 17 | เมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 18 | เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือเดินเท้าออกตรวจตราในพื้นที่หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 19 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้งเป็นไปอย่างรวดเร็ว | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 20 | การตรวจตราเพื่อป้องปรามปัญหาอาชญากรรมมีการวางแผนและปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 21 | มีการแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 22 | เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ให้ประชาชนทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรม | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 23 | อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการออกสายตรวจในพื้นที่ที่รับผิดชอบ | +1 | +1 | +1 | 1 |

| ข้อ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด | การพิจารณา | | | ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$ |
|-----|--|------------|------------|------------|----------------------------------|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | |
| | 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร | | | | |
| 24 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิด กฎหมายจราจรเป็นไปอย่างเคร่งครัด | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 25 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 26 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรเป็นไป อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 27 | การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้ประชาชนอย่าง ทั่วถึง | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 28 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการด้าน การจราจร | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 29 | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 30 | เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรแก่ ผู้ใช้รถใช้ถนนโดยเท่าเทียมกัน | +1 | +1 | +1 | 1 |
| 31 | เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับ การปฏิบัติด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ | +1 | +1 | +1 | 1 |

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ดนตำรวจิเชียร ศรีตะวัน
วัน/เดือน/ปีเกิด 6 สิงหาคม 2511
ที่อยู่ปัจจุบัน 107 หมู่ที่ 10 บ้านดอนหอ ตำบลหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา โรงเรียนบ้านสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนจันทบุษยาอนุสรณ์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ศน.บ, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง)

อาชีพ ข้าราชการตำรวจ
ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่ งานป้องกันและปราบปราม
สถานที่ทำงาน สถานีตำรวจภูธรหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

