



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
กิ่งอำเภอแม่เฒ่า จังหวัดเชียงใหม่

ศาสตราจารย์ เพชรหมื่น ฟอร์ดงหา

		๖
	36A5745838	363.23
		พ873ค
		2550
Title: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่ง จังหวัดเชียงใหม่		
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย		

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาทางด้านสถิติของศาสตราจารย์พิเศษ

สาขาวิชาสถิติศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2550





หนังสืออ้างอิง  
(REFERENCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

		๖
	36A5745838	363.23
		พ873ค
		2550
เลขทะเบียน: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่		
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย		

ดาบตำรวจ เพชรทม ฟองทา

๑

363.23

พ873ค ค.2

17 ต.ค.57.

เลขทะเบียน	5745838
เลขเรียกหนังสือ	๓ 363.23 พ 873 ค 22
วันที่	17 ต.ค. 57

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขา วิชา รัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช 2550

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบพระ

**SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARD SERVICE  
PERFORMANCE OF THE MAE-ON DISTRICT POLICE STATION  
CHIANG MAI PROVINCE**

**POLICE SENIOR SERGEANT MAJOR PHETTHOM FORNGTHA**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS**

**FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS**

**DEPARTMENT OF GOVERNMENT**

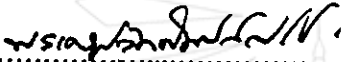
**GRADUATE SCHOOL**

**MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

**B.E.2550 (2007)**

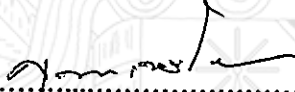
หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่  
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจเพชรหม พองทา  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ศุภกฤษ เมธิ์โภคพงษ์  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รศ. ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

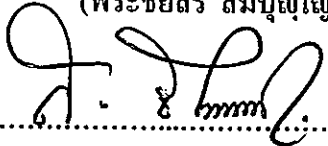
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. ศุภกฤษ เมธิ์โภคพงษ์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(รศ. ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย)

  
..... กรรมการ  
(พระชายสร สมบูรณ์คุณ คร.)

  
..... กรรมการ  
(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Satisfaction of the people Toward service Performance of the  
Mae-On District Police Station Chiang Mai Province

Student's Name : Police Senior Sergeant Major Phetthom Forngtha


Department : Government

Advisor : Dr. Supakrit Metheepokpong

Co-Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai

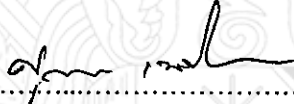
---

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

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

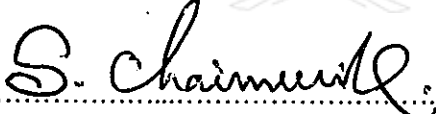
Thematic Committee

  
..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

  
..... Advisor  
(Dr. Supakrit Metheepokpong)

  
..... Co-Advisor  
(Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai)

  
..... Member  
(Phra Chayasara Samapoonyo Dr.)

  
..... Member  
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจ เพชรทม ฟองทา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. สุภกฤษ เมธิ์โลกพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รศ. ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย
ปีการศึกษา	: 2549

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อทราบปัญหาข้อเสนอนแนะ และแนวทางแก้ไขในการให้บริการ กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2549 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 150 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดูแลเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดีเต็มใจให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน จัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งได้จัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยสมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง

ปัญหาข้อเสนอนแนะ และแนวทางแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม โดยประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการรับใช้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างความอบอุ่นใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการตลอดไป

**Thematic Title** : Satisfaction of the People Toward Service Performance of the  
Mae-On District Police Station Chiang Mai Province

**Student's Name** : Police Senior Sergeant Major Phetthom Forngha

**Department** : Government

**Advisor** : Dr. Supakrit Metheepokpong

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

**Academic Year** : B.E. 2549 (2006)

---

### ABSTRACT

This study is a quantitative research, which is designed: 1) to know people's satisfaction toward service performance of the Mae-On District Police Station, Chiang Mai, province. and 2) to know problem, suggestion and solution regarding service performance. Sampling units for the study are the people who come for service provided by the aforesaid police station during the period of October – November 2006. The samplings are accidentally selected through 150 sets of questionnaire, totally 150. The obtained data are analyzed through the package computer program in order to find frequency, mean, percentage and standard deviation. The study results are as follows:

In general, the people are satisfied with all service of the Mae-On District Police station, Chiang Mai province at high level, which is equivalent to 3.45, on the grounds that police officers rendered service to the public with politeness and gentleness. The station is also furnished with signboards showing particular sections in the office, including queue slip for everybody. In addition, police officers dressed themselves up properly, as they are called the keeper of public peace and order.

Regarding the problem, suggestion and solution related to service performance, the people demand that the station should use computer for recording case reports, allow them to participate in reporting the case, and regularly give the police a training session on impressive service in order to make more effective the service performance and to convince the people of reliable service.



### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ และบุคคลหลายฝ่าย ได้ให้คำแนะนำ ซึ่งแนะนำครบพร้อม ให้ข้อคิดซึ่งไม่สามารถประกาศนามขอบคุณมาในสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้ ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้แต่บุคคลต่อไปนี้ที่ผู้วิจัยจะละเลยเสียมิได้ที่จะขอกราบขอบพระคุณที่ท่าน ได้มีอุปการคุณ ดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย, ดร.สุภกฤษณ์ ภูมิโกกพงษ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย กรรมการที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ร่วมที่ท่านได้กรุณาให้ความรู้ ซึ่งแนะนำตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนได้เสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พระชยสร สมบุญโญ (ดร.), ผศ. อัครชัย ชัยแสง และอาจารย์ตระกูล ชำนาญ ตลอดจนคณาจารย์ภาควิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ และได้ให้การช่วยเหลือ ดูแลสนับสนุนมาโดยตลอด

ขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล และกรุณาตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอระลึกถึงพระคุณของ คุณจันทร์เพ็ญ ฟองทา ภรรยา ที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์มาโดยตลอดจนผู้วิจัยประสบผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พยายามทำให้ดีที่สุด หากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ดาบตำรวจ เพชรทม ฟองทา



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
<b>บทที่ 2</b> เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ	4
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.3 ทฤษฎีการให้บริการ	9
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	14
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	20
2.6 นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	21
2.7 ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	25
2.8 วิสัยทัศน์สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่	27
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.10 กรอบแนวคิดในการวิจัย	35

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>36</b>
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	37
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>39</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน	42
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ	48
<b>บทที่ 5</b>	
<b>บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>49</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	52
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>55</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>58</b>
ภาคผนวก ก	59
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	
ภาคผนวก ข	61
หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค	63
หนังสือขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	
เพื่อการวิจัย	
ภาคผนวก ง	67
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	
ภาคผนวก จ	73
โครงสร้างการบังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน	
จังหวัดเชียงใหม่	
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>75</b>

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	40
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	41
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	41
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	42
ตารางที่ 7	แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป	43
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนร้อยละ ข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการทั่วไป	48





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการแก่ประชาชน ที่มีความสำคัญที่สุดหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ สถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ เครื่องที่ใช้ในการชีวิตประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการของทางราชการและของตำรวจประการหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจของประชาชนและสังคม หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

“ตำรวจ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมากหน่วยงานกระจายไปในส่วนของภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชนตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย เป็นข้าราชการพลเรือน และเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อไม่ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อนประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น บทบาทของตำรวจในด้านการบริการแก่ประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของตำรวจเช่นกันจากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและบริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติ วิธีการปฏิบัติราชการ ทางปกครอง พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540 – 2544 ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสถานีตำรวจยุทธเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบังเกิดประสิทธิผล ตามเจตนารมณ์นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง

ซึ่งที่ผ่านมาสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้บริการรับใช้ประชาชนมาโดยตลอด แต่ก็ยังไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาหลายประการ ยากที่จะแก้ไขให้สำเร็จได้โดยง่าย ซึ่งพอสรุปสภาพปัญหาโดยทั่วไปได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน, วิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจมีขั้นตอนมากไม่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการเดียว, เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้าขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เก่า ไม่ทันสมัยต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2549 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 150 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ หลังเข้ารับบริการต่างๆ จากสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นเพียงใด

การให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้คำแนะนำ ปรีกษา และให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การมีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ ปัญหา การร่วมคิด ร่วมวางแผนการดำเนินงานกับภาครัฐ

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

2. ได้ทราบถึงปัญหาข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และประทับใจมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีการให้บริการ
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
- 2.6 นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 2.7 ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 2.6 นโยบายเร่งด่วนสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5
- 2.8 วิสัยทัศน์สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ดิเรก ปลั่งดี ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและพบว่า การเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความ สำเร็จ ของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน (Advancement) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายและการบริการ (Policy and Administration) สภาพ การทำงาน (Working Codition) สถานภาพทางสังคม (Status) เงินเดือน (Salary)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครปฐม”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540), หน้า 5.

Soliman ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยภายใน (Intrinsic Variables) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivators) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงานและตัวแปรปัจจัยภายนอก (Extrinsic Variables) ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความพอใจในงาน

2. ตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายนอกรวมกัน และตัวแปรภายนอกทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน

3. ตัวแปรปัจจัยภายในแต่ละตัวทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจงานและในทางตรงข้ามตัวแปรปัจจัยภายนอก แต่ละตัวทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความพอใจ

4. ตัวแปรปัจจัยภายในทุกตัวรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายนอกบางตัว และในทางตรงข้าม ตัวแปรปัจจัยภายนอกทุกตัวรวมกันย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในบางตัว<sup>2</sup>

Vroom กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า “Valence” ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า “Instrumentality” ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า “Expectancy” ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือรอที่คาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะที่เดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อง<sup>3</sup>

<sup>2</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

<sup>3</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

Oskamps, Stuost, พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 ข้อ คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวัง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานตามเป้าหมายหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 ข้อดังกล่าว Oskamps Stuost เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีด้วยความพึงพอใจต้องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และความหมายที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)<sup>4</sup>

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นฐานคติว่าด้วย “ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรมว่าการตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งความร่วมมือและการแข่งขันทั้งการได้เปรียบและเสียเปรียบของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงปฏิเสธเสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึงได้แก่

ทฤษฎีที่หนึ่ง ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการน่าจะมีการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่ทฤษฎีที่สอง ประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมน่าจะมีการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่ประสบการณ์ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม”<sup>5</sup>

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างๆ กัน ไปแต่พอสรุปได้รวมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome)

<sup>4</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 9.

<sup>5</sup>ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม”, การวิจัยสำรวจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531), หน้า 34-46.



ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

## 2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการในเรื่องนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

ปราณี อารยะศาสตร์ ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่ดีที่สุดที่บุคคลมีงานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความหมายพึงพอใจมากก็จะมีการเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมากผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยจะทำเพียงตามหน้าที่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจในงานนั้นด้วย”<sup>6</sup>

เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา ได้ชี้ให้เห็นว่า “ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีในหน่วยงานนั้น”<sup>7</sup>

สุวรรณ สุวรรณผล ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึก หรือความคิดในทางบวกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อปัจจัยต่างๆ คือ หน่วยงานสภาพการทำงานความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ”<sup>8</sup>

มานิช สุขฤกษ์ กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน มีสาเหตุจากปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ได้มาจากการ และปัจจัยที่ควบคุมได้ โดยฝ่ายบริหารอธิบายได้ ดังนี้

<sup>6</sup>ปราณี อารยะศาสตร์, “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519), หน้า 21.

<sup>7</sup>เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา, “สภาพความพึงพอใจในงานและตั้งใจจะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519), หน้า 14.

<sup>8</sup>สุวรรณ สุวรรณผล, “ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล จิตเวชในประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519), บทคัดย่อ.

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาในการทำงาน สติ ปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง สวัสดิภาพ โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ<sup>9</sup>

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ ให้ความหมาย “ของการพัฒนาไว้ว่าเป็นการพัฒนา 4 ด้าน คือ การพัฒนา มนุษย์ การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน การมีส่วนร่วม และการพึ่งพาตนเอง จากความหมายของนักวิชาการทั้งสองท่านจะทำให้กล่าวได้ว่าการพัฒนาสังคมที่สมบูรณ์แบบตามความหมายดังกล่าว อาจต้องใช้เวลาเพราะในกาลเทศะหนึ่งอาจทำการพัฒนาได้เพียงบางส่วนของความหมาย รวมทั้งยังขึ้นอยู่กับความเข้าใจและความต้องการของคนในสังคม และขึ้นอยู่กับความต้องการและความสามารถของผู้บริหารปกครองสังคมว่าจะทำได้มากน้อยเพียงใด การพัฒนาสังคมนั้นเป็นการพัฒนาไปตามความต้องการของสมาชิกในสังคม จำเป็นต้องอาศัยบทบาทของ ผู้ปกครองเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยให้สิทธิประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม คือให้ประชาชนมีบทบาทในการกำหนดตัดสินใจ นโยบายและแผนงาน”<sup>10</sup>

ปรีชา เวสารัชช์ ขยายความหมายของการมีส่วนร่วมว่า ต้องครอบคลุมในประเด็น ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน นั้น ครอบคลุมถึงการสร้างโอกาสที่เอื้อหรือเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคน และสังคมได้ร่วมกิจกรรมนำไปสู่การพัฒนา และทำให้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเท่าเทียมกัน
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนสะท้อนการเข้าไปเกี่ยวข้อง โดยความสมัครใจเป็นประชาธิปไตย ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายการวางแผนและดำเนินการ โครงการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และการแบ่งสรรผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาการพิจารณาในมิติดังกล่าว การมีส่วนร่วมของประชาชน จึงเป็นการเชื่อมระหว่างส่วนที่ประชาชนลงทุน (แรงงานและทรัพยากร) เพื่อการพัฒนา กับประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุน

---

<sup>9</sup>มาโนช สุขฤกษ์, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523), หน้า 80-89.

<sup>10</sup>ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์, สิทธิมนุษยชนและการพัฒนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), หน้า 208.

3. ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจแตกต่างกันไปตามสภาพโครงสร้างการบริหาร นโยบายและลักษณะเศรษฐกิจสังคมของประชาชนการมีส่วนร่วมของประชาชนมิได้เป็นเพียงเทคนิควิธีการแต่เป็นปัจจัยสำคัญในการประกันให้เกิดการพัฒนาที่มุ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุน<sup>11</sup>

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมไว้ว่าประกอบด้วย

1. การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ เป็นการเกี่ยวข้องทั้งตัวคน ไม่ใช่เฉพาะเพียงแต่เกี่ยวข้องด้านกำลังกาย หรือทักษะ กล่าวคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมจะมีส่วนเกี่ยวข้องทางจิตใจ ไม่เพียงแต่เฉพาะด้านการทำงาน

2. การกระทำการให้ เมื่อผู้ร่วมได้บังเกิดความเกี่ยวข้องด้านจิตใจ และอารมณ์แล้วก็เท่ากับเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระทำการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม โดยเหตุนี้การมีส่วนร่วมจึงเป็นมากกว่าการยินยอมที่จะกระทำตามคำสั่ง ซึ่งเป็นการกระทำโดยปราศจากการยินยอม พร้อมใจและความคิดสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วมจึงเป็นความสัมพันธ์ทางอารมณ์และจิตใจที่มีการติดต่อสื่อสารทั้งบุคคล และกลุ่ม ระหว่างบุคคลนั้นกับกลุ่มนั้น

3. การร่วมรับผิดชอบ เมื่อเกิดการเกี่ยวข้องด้านจิตใจ อารมณ์และได้กระทำการให้แก่สถานการณ์กลุ่มนั้นแล้ว ผู้มีส่วนร่วมจะเกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มนั้นด้วย เพราะการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคมที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวกับกลุ่ม และต้องการเห็นผลสำเร็จของการทำงานนั้นด้วย จึงเกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่ม<sup>12</sup>

### 2.3 ทฤษฎีการให้บริการ

Max Weber ได้ชี้ให้เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า *Fine Ira Et Studio* กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”<sup>13</sup>

<sup>11</sup>ปรัชญา เวสารัชช์, การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528), หน้า 71-72.

<sup>12</sup>นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์, การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข, 2527), หน้า 183.

<sup>13</sup>Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, Trans by A.M. Henderson and Talcott Parsons, Edition, (New York : The Free Press, 1964), p. 62.



John D. Millett ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลัง จากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย<sup>14</sup>

Katz Elihu and Brenda Danet ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น ว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Speciality) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

<sup>14</sup>John D. Millett, *Management in the Public Service*, (New York : Mogra Hill, 1954), p. 400.

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ<sup>15</sup>

ปริมพร อ่ำพันธุ์ มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่บุคคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดระบบที่มองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยเข้า เข้าสู่การผลิตและออกมาเป็น ผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวความคิด (Verma) อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลักการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ดีต่อระบบการให้บริการ<sup>16</sup>

ปิยะ อุทาโย ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและการประเมินผลนี้แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ ด้วย และมักจะพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ<sup>17</sup>

<sup>15</sup>Katz Elihu and Brenda Danet, *The Social Psychology Organizations*, (New York. : John Wilry. Sons, 1963), pp. 4-60.

<sup>16</sup>ปริมพร อ่ำพันธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 25.

<sup>17</sup>ปิยะ อุทาโย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539), หน้า 26.

ลักษณะ สิทธิพิเศษ กล่าวว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

#### หลักการให้บริการที่ดี

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้เห็นปรากฏผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1 ทางทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

โดยสรุปแล้วจะเห็นว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

### คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย ส่วนที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ส่วนใหญ่แล้วการบริการ จะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกัน ไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้บริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ จากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้นได้

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด<sup>18</sup>

<sup>18</sup> กฤษณะ สิทธิเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและการบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 25.



ดังนั้นสรุป การบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

#### 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่หน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะโดยหลักทั่วไปแล้วส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้นไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของหน่วยงานใดก็ตามการให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Provider) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายการให้บริการได้แก่

กฤษร ธนาพงศ์ธร ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความต่อเนื่อง กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหาย ยุคๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป<sup>19</sup>

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ<sup>20</sup>

พงษ์เทพ สิตบุตร ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือรับความเสียหาย<sup>21</sup>

วัลลภา ชายหาด ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม

<sup>19</sup> กุลธร ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 20-21.

<sup>20</sup> เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), บทคัดย่อ.

<sup>21</sup> พงษ์เทพ สิตบุตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจอรุณอำเภอมืองศรีสะเกษ ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 20.

กันการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า”<sup>22</sup>

พินิจ ศรีประเสริฐภาพ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาเมืองพล ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ แล้วพบว่าสำนักงานประปาเมืองพล ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ แล้วพบว่า

1. ความพึงพอใจในแต่ละด้านค่อนข้างมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านคุณภาพสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในบริการ ด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

2. สาเหตุที่มีความสำคัญของระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อยและน้อยที่มีต่องานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาเมืองพล ดังนี้

- ด้านการให้บริการมีสาเหตุที่มีความสำคัญระดับค่อนข้างน้อย 2 สาเหตุ คือ ความทั่วถึงเพียงพอ ความคุ้มค่า และยุติธรรม และมีสาเหตุที่มีความสำคัญระดับน้อย 3 สาเหตุ คือ ความรวดเร็วก้าวหน้าทันสมัย และต่อเนื่องสม่ำเสมอ

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีสาเหตุที่มีความสำคัญระดับค่อนข้างน้อย 4 สาเหตุ คือ การเอาใจใส่ในหน้าที่ เสมอภาค ทำที่มารยาท และซื่อสัตย์สุจริต<sup>23</sup>

สถาพร สุดเสนาะ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา ส่วนเพศ อายุ

<sup>22</sup>วัลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532), หน้า 65.

<sup>23</sup>พินิจ ศรีประเสริฐภาพ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่องานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณี สำนักงานประปาเมืองพล จังหวัดขอนแก่น”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), บทคัดย่อ.

อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05<sup>24</sup>

ชวงค์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็น ไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการคัดลิจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองตนเองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่ติดต่อและขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

<sup>24</sup> สถาพร สุกเสนาะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กลองหลวง จังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544), บทคัดย่อ.



3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่<sup>25</sup>

กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจการบริการมีทั้งในองค์กรทั่วไป หรือ องค์กรภาครัฐ การบริการที่ดีนั้น ต้องตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อให้เกิดความพอใจ ประทับใจมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

กรมการปกครอง กล่าวว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชน ด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

## 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอ ไปการแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น ปฏิบัติงานและเวลากลับไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่ผัดผ่อนถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

## 2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

<sup>25</sup> ขวรงค์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (เทศาภิบาล : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 48-56.



หนังสืออ้างอิง  
(REFERENCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

เลขทะเบียน	5745838
เลขเรียกหนังสือ	๐ ๖๖3.23 พ ๘๖3 ค ๖๒
วันที่	14 ต.ค. 57

2.1.2 ควรหลีกเลี่ยงแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง  
2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หรือหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำคัญประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

## 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกง่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถเป็นสำคัญ

2.3.2 การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3.3 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

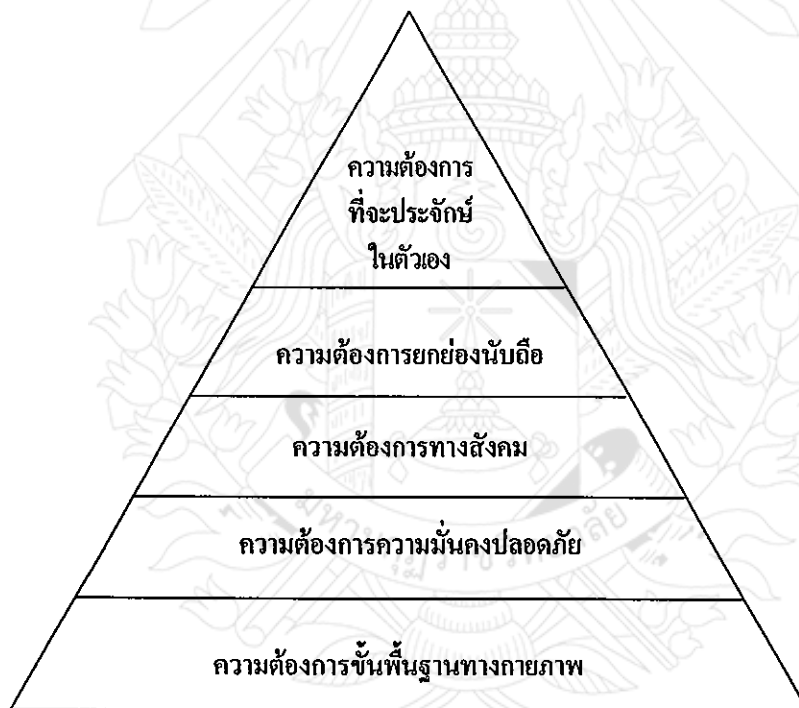
โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุง

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน การทำงานที่ต้องติดต่อกับบริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน<sup>26</sup>

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งได้ให้ความสนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา (Hierarchy of Needs Theory) โดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการต่างๆ ลงไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา

Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ



ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

<sup>26</sup> กรมการปกครอง, รายงานการวิจัย, การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2536), หน้า 3-7.

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทาง ด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Affiliation or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคมรวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วยความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจและเหมาะสม

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem or Recognition) หมายถึงความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่ายอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความรู้สึกร่างกายที่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคลซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นนั้นจะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นที่สี่นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็น สิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ ถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้นบุคคลจะเกิดความต้องการขั้นสูงสุดนี้ ได้จึงมีไม่มากนัก จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งที่น่าท้าทาย และต้องการเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้<sup>27</sup>

## 2.6 นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูป และพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามที่ความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์

<sup>27</sup> Abraham Maslow, อ้างใน บุญเลิศ บูรณุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546), หน้า 7 – 8.



ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าโดยการปฏิบัติทั้งปวง จะต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกคนถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัดรวม 6 ประการ ดังนี้

1. การรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ โดยดำเนินการในรูปแบบเพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์และธงชาติไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุน และนำแนวทางตามกระแสพระราชดำรัสและโครงการพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง และรวดเร็วที่สุด

2. การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดภาคใต้โดยน้อมนำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ มาเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจปัญหา และเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุด และเสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมาย และบนเอกลักษณ์เฉพาะของศาสนา และวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อย และความผาสุกของประชาชน

2.2 ระดมทรัพยากรและสรรพกำลังทั้งหมดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อคลี่คลายสถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้กลับสู่ความสงบเรียบร้อย

3. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

3.1 กำจัดบุคคลากรที่เสื่อมแอบแฝง แสวงหาประโยชน์จากองค์กร และปฏิบัติหน้าที่พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการตำรวจในการต่อต้านและร่วมมือกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

3.2 ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

3.3 ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิตโดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี อันได้แก่ การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตัวเอง การอดทนอดกลั้นและ การรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชา

#### 4. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

4.1 ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมีอาชีพ ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญจัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ(One Stop/Contact Service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

4.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์การป้องกันนำการปราบปรามด้วยการพัฒนางานการข่าวงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุด จะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน

4.3 ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อ สร้างพลังแผ่นดิน ทั้งการป้องกัน ปราบปรามบำบัดรักษา และฟื้นฟูตามนโยบายของรัฐบาลให้เกิดบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติ เน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

4.4 ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำความผิด ในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับอย่างเนียบขาด เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุขของสังคม

4.5 กวดขัน ปราบปราม การค้ำมนุษย์ และให้ความคุ้มครองเด็ก และสตรี

4.6 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคมโดยควบคุมพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนกวดขันปราบปรามสถานบริการ และสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.7 ส่งเสริม และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

## 5. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

5.1 ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็น วิชาชีพการสอบสวนเพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

5.2 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวน สอบสวน งานวิชาการเทคโนโลยี และนิติวิทยาศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

5.3 ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังไม่ปล่อย ปล่อยละเลย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคล หรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และ ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป

## 6. การพัฒนาองค์กร และการบริหาร

6.1 ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัยและ เป็นสากลเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงในการบูรณาการระหว่าง ตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสาย การบังคับบัญชาที่สั้น (Flat Organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนาจการ เพื่อให้ มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตามโครงสร้างใหม่

6.2 บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good - Governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับ เพื่อสร้างความเชื่อถือ ศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

6.3 พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพ ตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจมืออาชีพ และการ ปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

6.4 ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบใน ด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใส

6.5 จัดหาสวัสดิการ และค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสมและทั่วถึง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการดำรงชีพให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียงมีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช่จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

6.6 ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาของประชาชน และประเทศชาติ

การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย ให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแล ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจะต้องติดตามผลการปฏิบัติและปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อไป<sup>28</sup>

## 2.7 ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนไว้วางใจเชื่อมั่นศรัทธาและบริการประชาชน

### พันธกิจ

1. ถวายความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
  2. ให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและชุมชนเป็นฐาน
  3. ป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม
  4. อำนวยความยุติธรรมโดยยึดหลักนิติธรรม
  5. รักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วยการบริหารจัดการที่ดี
  6. ส่งเสริมให้ชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม
- ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และชุมชน
  - 1.1 กระจายบริการลงสู่ชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยอย่างทั่วถึง
  - 1.2 บริการอย่างมืออาชีพและมีภาวะผู้นำ
  - 1.3 บริการด้วยความเป็นกลาง เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ
  - 1.4 บริการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล
  - 1.5 บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

เพื่อปกป้องผู้บริสุทธิ์ และทรัพย์สินสาธารณะ

2. ยุทธศาสตร์การควบคุมอาชญากรรม ให้อยู่ในระดับที่ไม่กระทบต่อการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุขของประชาชน

<sup>28</sup>โกวิท วัฒนะ, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2547), หน้า 3-8.



- 2.1 ป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- 2.2 สืบสวนปราบปรามอาชญากรรม
3. ยุทธศาสตร์การอำนวยความสะดวก
  - 3.1 พัฒนาโครงสร้าง ระบบงาน และบุคลากรด้านการสอบสวน
  - 3.2 พัฒนางานด้านนิติวิทยาศาสตร์ และบูรณาการกับหน่วยงาน ในกระบวนการยุติธรรม
4. ยุทธศาสตร์ความมั่นคงของชาติ
  - 4.1 การถวายความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์
  - 4.2 การอารักขาและรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญ
  - 4.3 งานการข่าวเพื่อความมั่นคงของชาติ
  - 4.4 งานความมั่นคงของชาติในหน้าที่ตำรวจ
5. ยุทธศาสตร์การควบคุมการจราจรและบริการสังคม
  - 5.1 ควบคุมการจราจรให้สะดวกปลอดภัย
  - 5.2 บริการประชาชนและสังคมภายในอำนาจหน้าที่ตำรวจ
6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดี
  - 6.1 พัฒนาผู้บริหารในระดับต่างๆ ให้มีทักษะการบริหารจัดการที่ดี และบูรณาการทั้งภายในหน่วย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
  - 6.2 ปรับโครงสร้างและระบบการบริหารงานในทุกกระดับ (สตร., บข., ภ.จว.สน.และ สภ.)
  - 6.3 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคล
  - 6.4 พัฒนาการศึกษาและฝึกอบรม
  - 6.5 งานข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี
  - 6.6 จัดให้มียุทธศาสตร์ย่อย และแนวทางที่ชัดเจนรองรับสถานการณ์เฉพาะในรอบปี เช่น วันเทศกาล และวันนักขัตฤกษ์ต่างๆ (วันปีใหม่ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ ฯลฯ )
  - 6.7 จัดให้มียุทธศาสตร์ย่อย และแนวทางที่ชัดเจน รองรับสถานการณ์พิเศษเช่น การเลือกตั้ง การประชุมระดับนานาชาติต่างๆ<sup>29</sup>

<sup>29</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, รายงานประจำปี 2548, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549), หน้า 7-8.

## 2.8 วิสัยทัศน์สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

วิสัยทัศน์ (VISION) สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

1. ป้องกันนำปราบปราม โดยดำเนินการตอบสนองตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะปัญหาเสพติด, การทุจริตคอร์รัปชัน, การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล, การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ, การจัดระเบียบสังคม, แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย, การลักลอบค้ามนุษย์, การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดย

1.1 จัดระบบการป้องกันทั้งด้านการตั้งจุดตรวจและการออกตรวจตรา ตามความเหมาะสมของพื้นที่ในเชิงรุก

1.2 สืบสวนหาข่าวความเคลื่อนไหวก่อนและหลังของทุกภารกิจโดยการพัฒนางานข่าว งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติของตำรวจทุกพื้นที่

1.3 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล โดยกวาดขัน ปราบปรามสถานบริการและสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. อำนวยความยุติธรรมด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม โดยปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2.1 เน้นหลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของประชาชน

2.2 ดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความไม่สงบโดยน้อมนำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าฯพระบรมราชินีนาถมาเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจปัญหาและเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี

3. ประชาชนเป็นศูนย์กลางมีส่วนร่วมสู่ระบบบูรณาการ โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญ จัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียว โดย

3.1 สร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็วเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

3.2 ยึดถือแนวทางการปฏิบัติตามพันธะสัญญาประชาคม อย่างเคร่งครัด

4. แสวงหาความร่วมมือภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาแก้ปัญหา ดังนี้

4.1 สร้างพลังแผ่นดิน โดยการประสานผู้นำหมู่บ้าน อาทิจังหวัดการปกครองส่วนตำบล สมาชิกสภาจังหวัด เจ้าหน้าที่ปกครอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครตลอดจนผู้นำชุมชนต่างให้มีส่วนร่วมในการแจ้งข่าว ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

4.2 ประสานแสวงหาความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ปกครองอำเภอ สาธารณสุข พัฒนาชุมชน ป่าไม้ สถาบันการศึกษาต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการแจ้งข่าว หรือช่วยเหลือในด้านคน เงิน สิ่งของ เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน รวมทั้งการบูรณาการทางความคิดเพื่อหาระบบหรือวิธีที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5. นำเทคโนโลยีประยุกต์ใช้งาน ดังนี้

5.1 เข้าร่วมโครงการ E-cop, POLIS ซึ่งสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายไปยังสถานีตำรวจได้ทั่วประเทศไทย เพื่อช่วยในการติดต่อประสานงาน ติดตามคนร้าย สืบค้นข้อมูล ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

5.2 นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ อย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบ ค้นหาได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถเชื่อมโยงไปยังทุกแผนกงานในหน่วย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ให้บริการประชาชนอย่างตำรวจมืออาชีพ พัฒนาความคิด จิตใจ วิธีการทำงาน ให้เป็นตำรวจอาชีพโดยตระหนักว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประโยชน์สูงสุดต้องตกอยู่กับประชาชน และประชาชนทุกระดับต้องได้โอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมและเข้าถึงการบริการในทุกเรื่องของตำรวจ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ปฏิบัติงานให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละเลยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา

สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดเชียงใหม่ (พิกัด เอ็น เอ 267763) ตั้งอยู่เลขที่ 136 หมู่ที่ 9 ตำบลออนกลาง กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 20 ไร่ เดิมเป็นพื้นที่ของหมู่บ้านสหกรณ์ในโครงการพระราชดำริ และเป็นเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2537 ทางกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศแบ่งเขตการปกครองออกจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง และยกฐานะเป็นสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ 30 เมษายน 2537 เป็นต้นมาวันที่ 2 พฤษภาคม 2537 ได้เปิดทำการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน (ชั่วคราว) ขึ้น ณ ศาลาเอนกประสงค์ วัดออนหลวง ตำบลออนเหนือ กิ่งอำเภอแม่ออน ต่อมา พันตำรวจโทวุฒิ วรรณวิสันต์ สารวัตรสถานี (สมัยนั้น) ได้พิจารณาเห็นว่าสมควรย้ายที่ทำการ เนื่องจากไม่สะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้มาติดต่อราชการและขอรับบริการวันที่ 22 กรกฎาคม 2537 ได้มีการดำเนินการขออนุญาตจากสำนักงานการประถมศึกษา ขอให้อาคารของโรงเรียนบ้านเป่าสามขา ตำบลออนกลาง กิ่งอำเภอแม่ออน และทางสำนักงานการประถมศึกษาได้เห็นชอบ จึงย้ายเข้าไปตั้งสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน (ชั่วคราว)แห่งใหม่ ณ อาคารเรียน โรงเรียนบ้านเป่าสามขา ตำบลออนกลาง กิ่งอำเภอ

แม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ 2 ตุลาคม 2539 อาครสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน แห่งใหม่ได้ดำเนินการก่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงได้ย้ายเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ราชการจนถึงปัจจุบัน

พื้นที่ปกครองมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 492,893 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 308,060 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอใกล้เคียงและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอเมืองปานและอำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอแม่ทาและกิ่งอำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน มีพื้นที่รับผิดชอบ 6 ตำบล 49 หมู่บ้าน ได้แก่ ตำบลออนเหนือ มีจำนวน 10 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 91,570 ตารางกิโลเมตร, ตำบลออนกลาง มีจำนวน 11 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 26,320 ตารางกิโลเมตร, ตำบลห้วยแก้ว มีจำนวน 8 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 89,230 ตารางกิโลเมตร อยู่ในโครงการพระราชดำริ 1 หมู่บ้าน, ตำบลบ้านสหกรณ์ มีจำนวน 8 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 125,730 ตารางกิโลเมตร อยู่ในโครงการพระราชดำริ 8 หมู่บ้าน, ตำบลแม่ทา มีจำนวน 7 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 51,970 ตารางกิโลเมตร และตำบลทาเหนือ มีจำนวน 5 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 108,010 ตารางกิโลเมตร อยู่ในโครงการพระราชดำริ 3 หมู่บ้าน<sup>30</sup>

## 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวนิช ศิลาอ่อน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านสาธารณสุขปโภค 4 งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง มีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ส่วนสาเหตุความไม่พอใจ เรียงลำดับจากน้อยไปหามาได้แก่

1. งานอนามัย สาเหตุความพึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. งานรักษาความสะอาด สาเหตุความไม่พอใจ คือ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบการบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
3. งานโยธา สาเหตุความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบการบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

<sup>30</sup>สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่, บรรยายสรุป, 2549, (เชียงใหม่ : สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน), หน้า 2-11, (อัดสำเนา).



4. งานร้องทุกข์และการประชาสัมพันธ์ สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบ ที่ให้ความสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่<sup>31</sup>

ประดัด นวลละออง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนเอกอัครราชทูต จังหวัดสงขลา พบว่า “ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนเอกอัครราชทูต จังหวัดสงขลา จากการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ตามกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนเอกอัครราชทูต จังหวัดสงขลา ที่บริการประชาชนพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนเอกอัครราชทูต จังหวัดสงขลา คือ รายได้ส่วนตัว เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนเอกอัครราชทูต จังหวัดสงขลา”<sup>32</sup>

กิตติพันธ์ อรรถบพ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 60.70 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อผลพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อบริการที่ได้รับ จำแนกตามลักษณะการให้บริการทั้ง 6 ด้านพบว่า “การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม ทั้งทางบกและทางน้ำประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงและในเรื่องการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้าน เมืองการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุข การออกใบอนุญาตต่างๆ และการให้บริการที่จากเจ้าหน้าที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสิ้น โดยมีค่าแห่งระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.6

<sup>31</sup>สุวนิช ศิลลาอ่อน, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), บทคัดย่อ.

<sup>32</sup>ประดัด นวลละออง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนเอกอัครราชทูต จังหวัดสงขลา”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), บทคัดย่อ.

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรประเภทสาขาวิชาที่อาศัยอยู่ รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสาขาวิชา การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสาขาวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้าน เพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสาขาวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้<sup>33</sup>

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า “มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ”<sup>34</sup>

สิวพร ภมรประวัติ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการสุลดการในการส่งออกสินค้าทางอากาศ สำนักงานสุลดการท่าอากาศยานกรุงเทพจากการวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่าง อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการผ่านพิธีการสุลดการ พบว่า อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ในการผ่านพิธีการสุลดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพิธีการสุลดการ ในการส่งออกสินค้าทางอากาศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

<sup>33</sup>กิตตินันท์ อรรถบพ, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสาขาวิชา ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาลงปะหัน และสาขาวิชานครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), บทคัดย่อ.

<sup>34</sup>เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), บทคัดย่อ.

การเลือกใช้ระบบบริการด้านพิธีการศุลกากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีเพียงหนึ่งด้านเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กัน คือ ด้านการตรวจปล่อยสินค้า ส่วนในการตรวจสอบเอกสารในการผ่านพิธีการศุลกากร และด้านการตรวจสอบพิกัดอัตราศุลกากรราคาประเมินและการคำนวณอากร ไม่พบที่มีความสัมพันธ์ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05<sup>35</sup>

ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู ตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.752 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมและทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ”<sup>36</sup>

สุรสิทธิ์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการ

<sup>35</sup> ศิวพร ภมรประวัตติ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในการส่งออก สินค้าทางอากาศ ณ สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), หน้า 95-96.

<sup>36</sup> ศิริชัย อัมพวา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), บทคัดย่อ.

บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริหารสาธารณะเรื่อง ถึงขณะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำ<sup>37</sup>

ชวลิต หน่อคำ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า “ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากยิ่งขึ้นแม้ว่าที่ทำการจะคับแคบไปข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการตามโครงการอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า มีโครงการนี้แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของโครงการนี้ว่ามีอะไรบ้าง”<sup>38</sup>

สุชาติ ดิขวงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง” ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยศึกษาจากประชาชนผู้มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ และเป็นผู้ที่เคยรับบริการจากฝ่ายปกครองของอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แล้ว พบว่า

1. ทศนคติในภาพรวมของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองมีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ
2. ประชาชนผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน

<sup>37</sup>ศุภรัถย์ เส็มหมัด, “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ศึกษากรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544), บทคัดย่อ.

<sup>38</sup>ชวลิต หน่อคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2543), หน้า 89.



3. ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าจะมีทัศนคติในเชิงลบต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า

4. ประสบการณ์เดิมในการติดต่อราชการของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง โดยพอสรุปได้ว่าในภาพรวมแล้วผู้มีประสบการณ์เดิมในการติดต่อราชการเป็นไปในลักษณะจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในลักษณะเช่นเดียวกัน

5. กลุ่มประชาชนที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพราชการ จะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีทัศนคติต่ออาชีพรับราชการ

6. ประชาชนมีความต้องการให้อำเภอปรับปรุงและพัฒนาการบริการของฝ่ายปกครองให้เกิดความเสมอภาค และเป็นธรรมเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก

7. ในสถานการณ์ปัจจุบันประชาชนเห็นว่า รัฐควรเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสำนึกในหน้าที่การให้บริการมากกว่าการมุ่งพัฒนาปรับปรุงในด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน<sup>39</sup>

บัญชา เศรษฐกร ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าในทางลบต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ การวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า “มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยด้านการรู้จักคุ้นเคยกับตำรวจในพื้นที่กับทัศนคติ กล่าวคือ ผู้ตอบที่มีความคุ้นเคยกับตำรวจจะมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านการศึกษา กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีทัศนคติในทางด้านลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนความคาดหวังของประชาชนในอำเภอคอยเต่าที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นความคาดหวังที่สูงมากทุกด้าน”<sup>40</sup>

ประยูร ชำนาญคุณ ได้ศึกษา ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชน ภายใต้โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า “การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

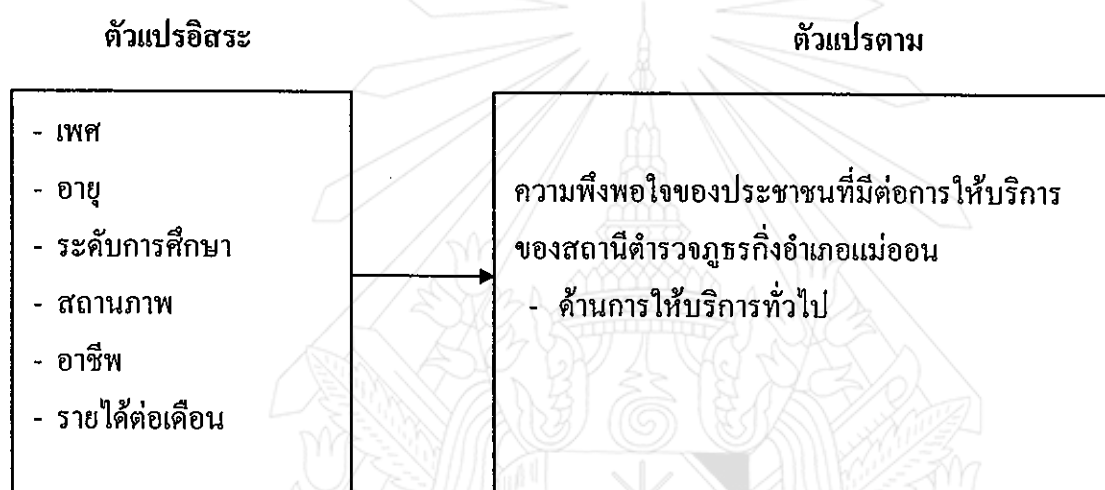
<sup>39</sup>สุชาติ ดิขวงศ์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535), หน้า 98.

<sup>40</sup>บัญชา เศรษฐกร, “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่งานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537), หน้า 109.

ในโครงสร้างคณะกรรมการตรวจสอบติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับเหมาะสมแล้ว แต่ควรมีส่วนร่วมเฉพาะในขั้นตอนการปฏิบัติการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เท่านั้น แต่การเข้ามามีส่วนร่วมมากเกินไปจะทำให้การบริหารงานของตำรวจไม่เป็นอิสระ<sup>41</sup>

## 2.10 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังต่อไปนี้



<sup>41</sup> ประยูร ชำนาญคง, "ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตจังหวัดลำปาง", การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544), หน้า 112.

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

#### 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2549 โดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 150 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้จัดสร้างขึ้นเองจากกรอบแนวคิดแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) วัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจเพียงระดับเดียวจาก 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอื่น ๆ

#### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ร่างแบบสอบถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแนวทางตามที่ได้ศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา

3. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ได้นำไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 25 ชุด กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2549 มีข้อเสนอให้ปรับปรุงเพียงเล็กน้อย แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเฉพาะประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ติดต่อกับรองผู้กำกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

อนึ่งการให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด



การพิจารณาค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

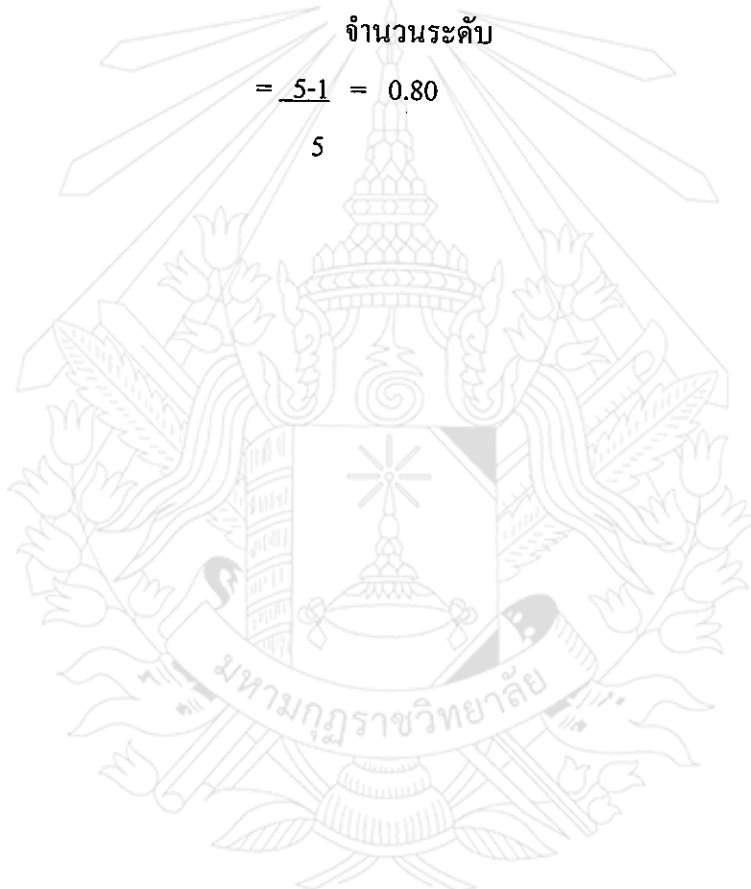
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงกว้างระหว่างระดับเท่ากับ 0.80 ดังนี้

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

$$= \frac{\text{จำนวนระดับ} - 1}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจรภกิ่งอำเภอแม่ื่อน จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 150 ชุด นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แปรผลแล้วสามารถนำมาแสดงรายละเอียดเพื่ออภิปรายผลและวิเคราะห์โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจรภกิ่งอำเภอแม่ื่อน จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2549 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	95	63.3
หญิง	55	36.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจรภกิ่งอำเภอแม่ื่อน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	13	8.3
อายุ 21 - 40 ปี	106	70.0
อายุ 41 - 60 ปี	31	21.7
อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21- 40 ปี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	36	24.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	31	20.7
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	53	35.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	10.0
ปริญญาตรี	11	7.3
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.5
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	70	46.7
สมรส/อยู่ด้วยกัน	70	46.7
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	5.3
หม้าย	2	1.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็น โสดและสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวนอย่างละ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และมีสถานภาพหม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	15	10.0
พนักงานบริษัทเอกชน	17	11.3
ค้าขาย	19	12.7
รับจ้างทั่วไป	41	27.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	12	8.0
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	15	10.0
เกษตรกร	10	6.7
ลูกจ้าง	21	14.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนผู้ที่รับราชการและนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวนอย่างละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และสุดท้ายคืออาชีพเกษตรกร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7



ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	1	0.7
2,001 - 4,000 บาท	12	8.0
4,001 - 6,000 บาท	73	48.7
6,001 - 8,000 บาท	26	17.3
8,001 - 10,000 บาท	23	15.3
10,001 บาทขึ้นไป	15	10.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ต่อมา มีอายุระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ต่อมา มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีรายได้ตั้งแต่ 2,001 - 4,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และผู้ที่มาติดต่อราชการมีรายได้ได้น้อยที่สุดต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การแปรผลระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ื่อน  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.662 แปลผล = มาก	10 (6.7)	98 (65.3)	34 (22.7)	8 (5.3)	-
2. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการไว้เพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.711 แปลผล = ปานกลาง	4 (2.7)	59 (39.3)	70 (46.7)	17 (11.3)	-
3. ท่านเห็นว่าการให้บริการของสถานีตำรวจมีหลายขั้นตอนเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.805 แปลผล = ปานกลาง	9 (6.0)	38 (25.3)	75 (50.0)	28 (18.7)	-
4. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจนเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.735 แปลผล = มาก	21 (14.0)	84 (56.0)	38 (25.3)	7 (4.7)	-

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.761 แปลผล = มาก	8 (5.3)	89 (59.3)	36 (24.1)	17 (11.3)	-
6. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่านมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.806 แปลผล = มาก	12 (8.0)	78 (52.0)	42 (28.0)	18 (12.0)	-
7. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีบริการน้ำดื่มไว้เพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.806 แปลผล = ปานกลาง	6 (4.0)	47 (31.3)	85 (56.7)	4 (2.7)	8 (5.3)
8. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยนเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.735 แปลผล = มาก	21 (14.0)	84 (56.0)	38 (25.3)	7 (4.7)	-
9. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งเหตุที่สะดวกเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.826 แปลผล = มาก	18 (12.0)	68 (45.3)	53 (35.3)	9 (6.0)	2 (1.3)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 2.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.969 แปลผล = น้อย	7 (4.7)	33 (22.0)	47 (31.3)	55 (36.7)	8 (5.3)
11. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้เพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.968 แปลผล = ปานกลาง	7 (4.7)	45 (30.0)	52 (34.7)	39 (26.0)	7 (4.7)
12. ท่านเห็นว่าท่านได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมเสมอภาคเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.641 แปลผล = มาก	6 (4.0)	75 (50.0)	63 (42.0)	6 (4.0)	-
13. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.868 แปลผล = มาก	10 (6.7)	78 (52.0)	49 (32.6)	13 (8.7)	-
14. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนต่าง ๆ เพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.879 แปลผล = มาก	10 (6.7)	71 (47.3)	56 (37.3)	5 (3.3)	8 (5.3)



ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีศาลาที่พักประชาชนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.738 แปลผล = มาก	10 (6.7)	62 (41.3)	66 (44.0)	12 (8.0)	-
16. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนไว้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.691 แปลผล = มาก	8 (2.7)	71 (47.3)	62 (41.3)	9 (6.0)	-
17. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับแจ้งเหตุไว้เพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.662 แปลผล = มาก	10 (6.7)	98 (65.3)	34 (22.7)	8 (5.3)	-
18. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีการบริการห้องน้ำห้องส้วมอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย = 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.973 แปลผล = ปานกลาง	6 (4.0)	47 (31.3)	85 (56.7)	4 (2.7)	8 (5.3)
19. เมื่อท่านมาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่านได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.573 แปลผล = มาก	4 (2.7)	77 (51.3)	67 (44.7)	2 (1.3)	-

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. ท่านเห็นว่าบริเวณที่ทำการของสถานีตำรวจโดยรวมสะอาดเรียบร้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.651 แปลผล = มาก	7 (4.7)	74 (49.3)	63 (42.0)	6 (4.0)	-
21. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดห้องทำงานไว้เป็นสัดส่วนมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย = 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.968 แปลผล = ปานกลาง	7 (4.7)	45 (30.0)	52 (34.7)	39 (26.0)	7 (4.7)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.45		มาก		

จากตารางที่ 7 พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม จำนวน 6 ลำดับ ดังนี้

1. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.868
2. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.735
3. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.735
4. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662
5. ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับแจ้งเหตุไว้เพียงพอผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662

6. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761

ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ประเด็นที่ว่าสถานีตำรวจได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.969

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการให้บริการทั่วไป

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละ ข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการให้บริการทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	23	35.9
2. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิด โอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ	17	26.6
3. ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง	11	17.2
4. ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม	8	12.5
5. ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจจัดให้มีน้ำชา กาแฟ ไว้บริการอย่างเพียงพอ	5	7.8
รวม	64	100

จากตารางที่ 8 แสดงข้อเสนอแนะด้านการให้บริการทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเรียงตามลำดับ 3 ลำดับ ดังนี้

อันดับแรก เกี่ยวกับ ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

อันดับสอง เกี่ยวกับ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิด โอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

อันดับสาม เกี่ยวกับ ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอนแนะและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2549 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 150 คน ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาปรากฏรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีสถานภาพโสด,สมรสอยู่ด้วยกัน มีจำนวนอย่างละ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีรายได้ต่อเดือนๆ ละ 4,001-6,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.45 ส่วนผลการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน



จังหวัดเชียงใหม่ นั้นประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้ ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ อ่อน โยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ประชาชนเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ประชาชนเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ประชาชนเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับแจ้งเหตุไว้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สถานีตำรวจจัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งเหตุที่สะดวกเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่านมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อท่านมาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่านได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ท่านเห็นว่าท่านได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 บริเวณที่ทำการของสถานีตำรวจโดยรวมสะอาดเรียบร้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 สถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ กฎระเบียบ และขั้นตอนต่าง ๆ เพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 สถานีตำรวจจัดให้มีศาลาที่พักประชาชนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 สถานีตำรวจจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนไว้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 สถานีตำรวจจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการไว้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 สถานีตำรวจจัดให้มีบริการน้ำดื่มไว้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 สถานีตำรวจจัดให้มีการบริการห้องน้ำห้องส้วมอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ท่านเห็นว่าการให้บริการของสถานีตำรวจมีหลายขั้นตอนเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 สถานีตำรวจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 สถานีตำรวจจัดห้องทำงานไว้เป็นสัดส่วนมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 สถานีตำรวจได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ ต้องการให้สถานีตำรวจมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้สถานีตำรวจจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม และประชาชนแนะนำให้สถานีตำรวจจัดให้มีน้ำชา กาแฟ ไว้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความประทับใจ ความอบอุ่นใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดไป

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ นั้นประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานี ตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2549 โดยการ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 150 คน ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย โดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เหตุผลอันเนื่องมาจาก นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถ อำนวยความยุติธรรม ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและบริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมุ่งมั่นให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รับผิดชอบต่อหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ และเต็มใจที่จะรับใช้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงส่งผลให้การให้บริการทั่วไป ของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ซึ่งสอดคล้อง กับทฤษฎีการให้บริการของ Max Weber ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็น ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio หมายถึงการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ ทฤษฎี ของ John D.Millett กล่าวว่า การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐ จะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ, ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม และยังคงสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ข้อ 6 ให้บริการประชาชนอย่างตำรวจมืออาชีพ พัฒนาความคิด จิตใจ วิธีการทำงาน ให้เป็นตำรวจอาชีพโดยตระหนักว่า ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง ประโยชน์สูงสุดต้องตกอยู่กับประชาชน และประชาชนทุกระดับต้องได้โอกาสในการเข้าไป มีส่วนร่วมและเข้าถึงการบริการในทุกเรื่องของตำรวจ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและ คุ่มค่า ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ผลงานการวิจัยของ ชวลิต หน่อคำ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปแบบคณะกรรมการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากยิ่งขึ้นแม้ว่าที่ทำการจะคับแคบไป ข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการตามโครงการอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่ามีโครงการนี้แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของโครงการนี้ว่ามีอะไรบ้าง

2. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยแนะนำให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกการรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็วในความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกการรับแจ้งเหตุต่าง ๆ ประชาชนอาจจะรอเป็นเวลานาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจในข้อ 5 นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน โดยนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีระบบ ดังนั้นก็นำวิสัยทัศน์ในข้อที่ 5 ปรับใช้โดยเร่งด่วนเพื่อให้บริการรับใช้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างความอบอุ่นใจ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนตลอดไป ตามเจตนารมณ์ของนโยบายรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ประชาชนมีความประทับใจ พึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการทั่วไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การกระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจออกไปสู่พื้นที่ให้ทั่วถึง อาทิ เช่น มีการจัดตั้งหน่วยบริการประชาชนให้ครบทุกตำบลในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และให้มีมาตรฐานในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 การส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในนโยบายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มากที่สุด

1.3 การมีการสร้างนิสัย ปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากที่เคยเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการอย่างเต็มตัว และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างสม่ำเสมอ

1.4 การปรับปรุงระบบการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ของงานตำรวจให้เสร็จสิ้น สถานีตำรวจให้มากที่สุด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.5 นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ อย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงไปยังทุกแผนกงานในหน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปมีหลายประเด็นที่น่าศึกษาได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในด้านป้องกันอาชญากรรม, ด้านการสืบสวนสอบสวน, ด้านการจราจร และด้านการบริการของตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบความต้องการของประชาชน โดยภาพรวมทั้งจังหวัด

2.2 ควรศึกษาจากตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับชั้นด้วยและมีการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึก ได้แก่ การสัมภาษณ์ ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมืองกับเขตปริมณฑลเปรียบเทียบกับชนบท เพื่อจะได้รับการทราบสถานีตำรวจเขตใด ชนบทใด ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม



## บรรณานุกรม

### 1. หนังสือภาษาไทย

#### 1) หนังสือทั่วไป

- กุลธร ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
เทศาภิบาล : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษานโยบาย  
สาธารณะสุข, 2527.
- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. สิทธิมนุษยชนและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2543.
- ปรัชญา เวสารัชช์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร :  
สถาบันไทยคดีศึกษา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- มานิช สุขฤกษ์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
2523.

#### 2) วิทยานิพนธ์

- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชน  
ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ปราณี อารยะศาสตร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัด  
กรมอาชีวศึกษา”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2519.
- ปิยะ อุทาโย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎี  
บัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- เขาวลัษณ์ เล่าหะจินดา. “สภาพความพึงพอใจในงานและตั้งใจจะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกพยายาม  
ประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.

วัลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

สุวรรณ สุวรรณผล. “ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล จิตเวชในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.

สุชาติ คีขวงศ์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535.

### 3) สารนิพนธ์/ภาคินิพนธ์

กฤษณะ สิทธิเดชะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและการบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”. ภาคินิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

กิตตินันท์ อรรถบพ. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบึงปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. ภาคินิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเคอขุคม จังหวัดอุบลราชธานี”. ภาคินิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

ชวลิต หน่อคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ศิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”. ภาคินิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

บุญเลิศ นุรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

- บัญชา เศรษฐกร. “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่งานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- ประยูร ชำนาญคง. “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตจังหวัดลำปาง”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- ประดับ นวลละออง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ปूरชัย เปี่ยมสมบุรณ์. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม”. การวิจัยสำรวจ. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พงษ์เทพ ถิตบุตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลัง การปรับโครงสร้างใหม่”. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พินิจ ศรีประเสริฐภาพ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่องานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณีสำนักงานประปาเมืองพล จังหวัดขอนแก่น”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ศิวพร ภมรประวัตติ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าทางอากาศ สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ศิริชัย อัมพวา. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัก. “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

สถาพร สุดเสนาะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

สุวนิช ศิลาอ่อน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

#### 4) รายงานการวิจัย

กรมการปกครอง. รายงานการวิจัย. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2536.

#### 5) เอกสารอื่น ๆ

โกวิท วัฒนนะ. “นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2547 : 3-8.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “รายงานประจำปี 2548”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549 : 7-8.

สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่. “บรรยายสรุป, 2549” : 2-11 (อัดสำเนา).

## 2. ภาษาอังกฤษ

### Books

John D. Millett. *Management in the Public Service*. New York : Moga Hill, 1954.

Katz Elihu and Brenda Danet. *The Social Psychology Organizations*. New York. : John Wilry. Sons, 1963.

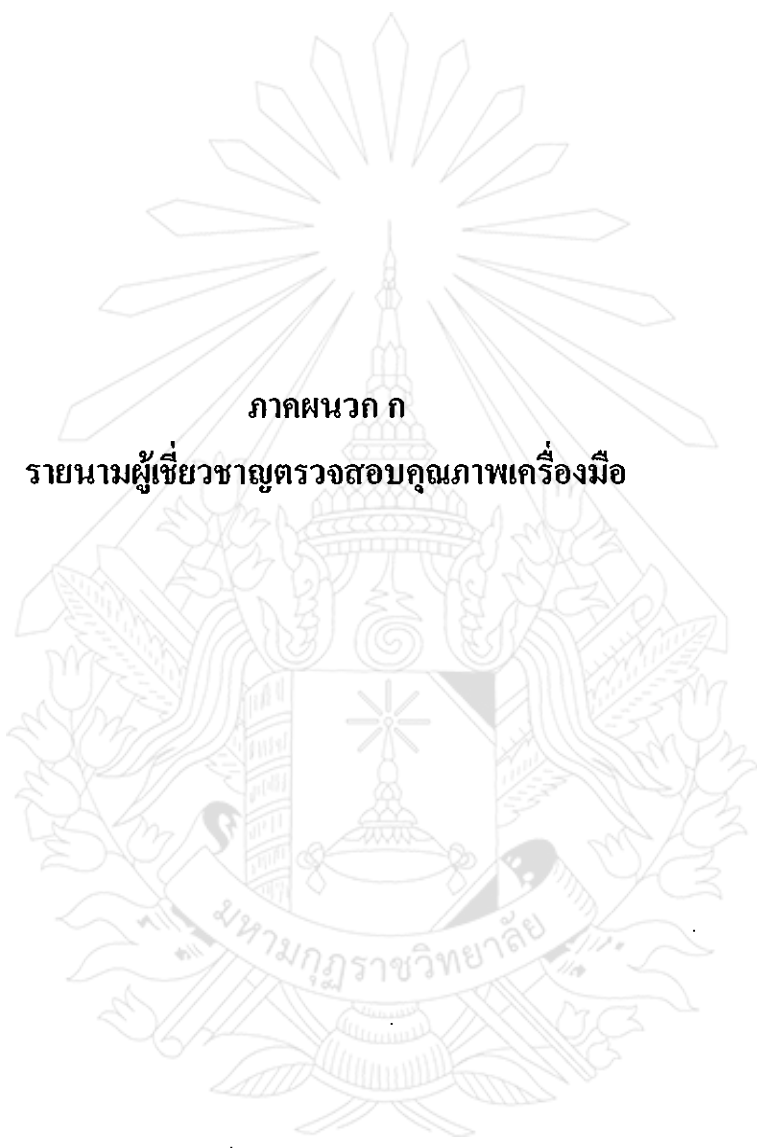
Max Weber. *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans by A.M. Hendserson and Talcott Parsons. Edition. New York : The Free Pree, 1964.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

### 1. พระชยสร สมบุญโญ (ดร.)

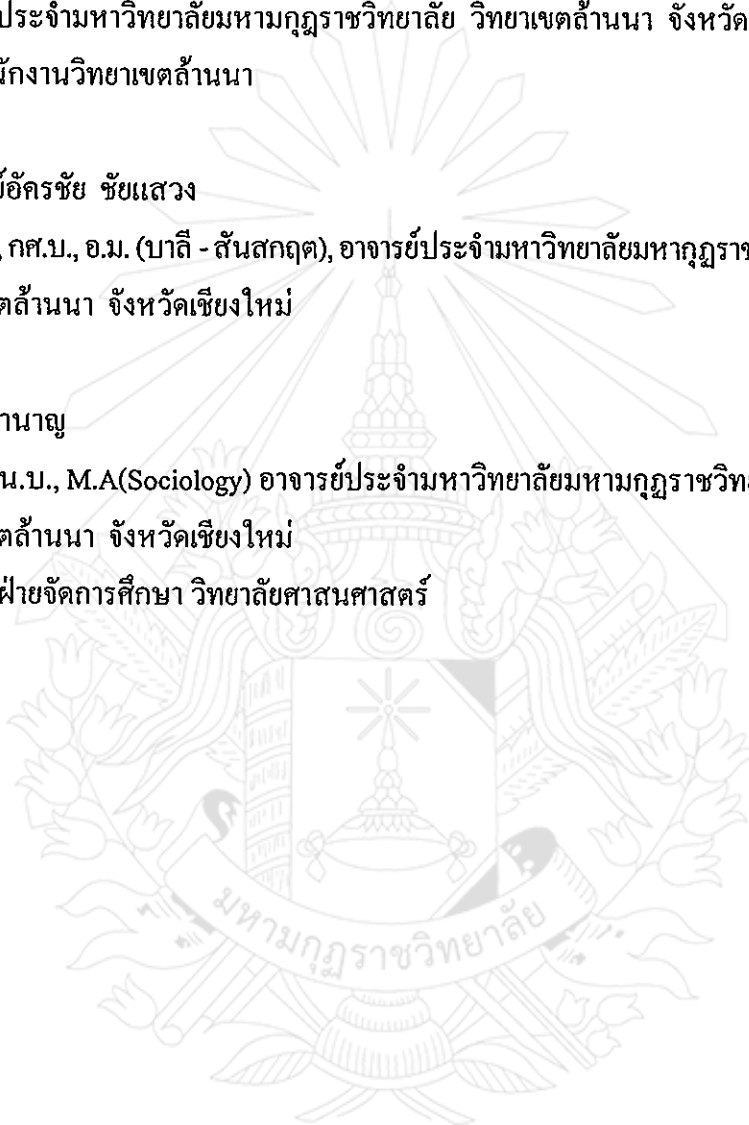
น.ธ. เอก, ค.บ. , (กศ.ม., กศ.ค. การศึกษาผู้ใหญ่และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)  
อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่  
ผอ. สำนักงานวิทยาเขตล้านนา

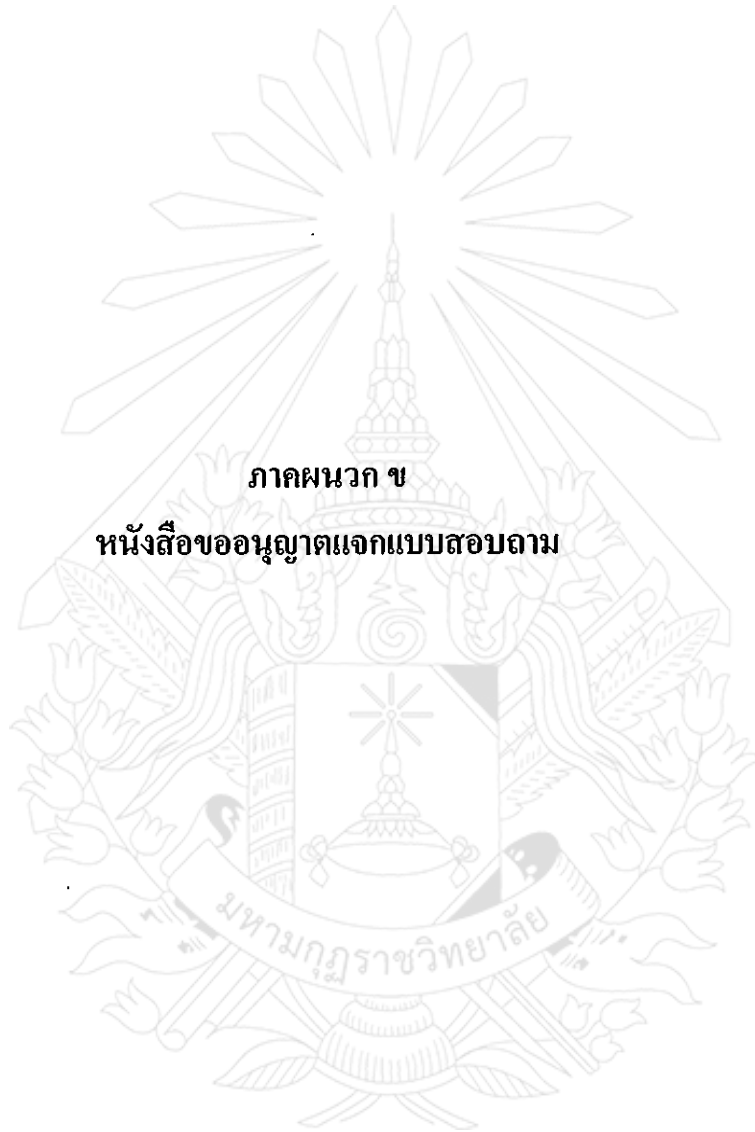
### 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสวง

น.ธ.เอก, กศ.บ., อ.ม. (บาลี - สันสกฤต), อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

### 3. อาจารย์ตระกูล ชำนาญ

ปธ.7, สน.บ., M.A(Sociology) อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่  
หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา วิทยาลัยศาสนศาสตร์





ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม



ที่ ศธ 6013(1.9)/358



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
 ๓๖๓ ฝั่งวัดป่าศรีเมือง ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐  
 โทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๐๖๖๖๖ โทรสาร ๐-๕๓๑๐-๖๖๖๖๖  
 www.bkkob.mcu.ac.th

4 ตุลาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย


เจริญพร พ.ต.ท. กนิษฐ ประสานสุข รองผู้กำกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จ.เชียงใหม่

ด้วย ด.ต.เพชรหม ฟ่องท่า นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.สุภกฤษ เมธิโกคพงษ์ และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ด.ต.เพชรหม ฟ่องท่า ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

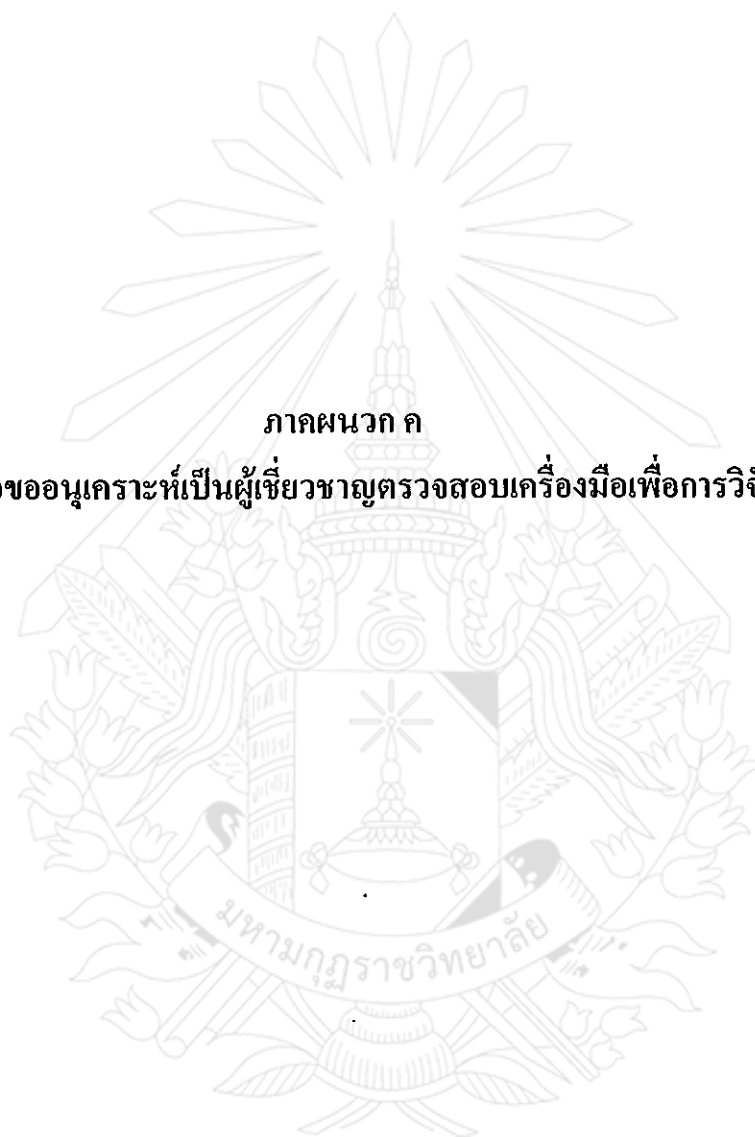
จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนา มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

  
 (พระปลัดบุญธรรม บุญญธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ภาคผนวก ก  
หนังสือขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 22

ที่ ศธ 6013(1.9)/180

วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระชายสร สมบูรณ์ (ดร.)

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ด.ต. เพชรหม พงทก เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204033 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้ที่มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสาร นิพนธ์ เรื่อง ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ศุภกฤษ เมธิโกคพงษ์ และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะ กรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรด ให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 22

ที่ ศธ 6013(1.9)/180

วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนาขอรับรองว่า ด.ต.เพชรหม พงศ์ทก เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204033 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสาร นิพนธ์ เรื่อง ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ศุภกฤษ เมธิโกคำพงษ์ และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะ กรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรด ให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 22

ที่ ศธ 6013(1.9)/181

วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2549

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร อาจารย์ตระกูล ชำนาญ

ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ด.ต. เพชรพม ฟองทก เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 481204033 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

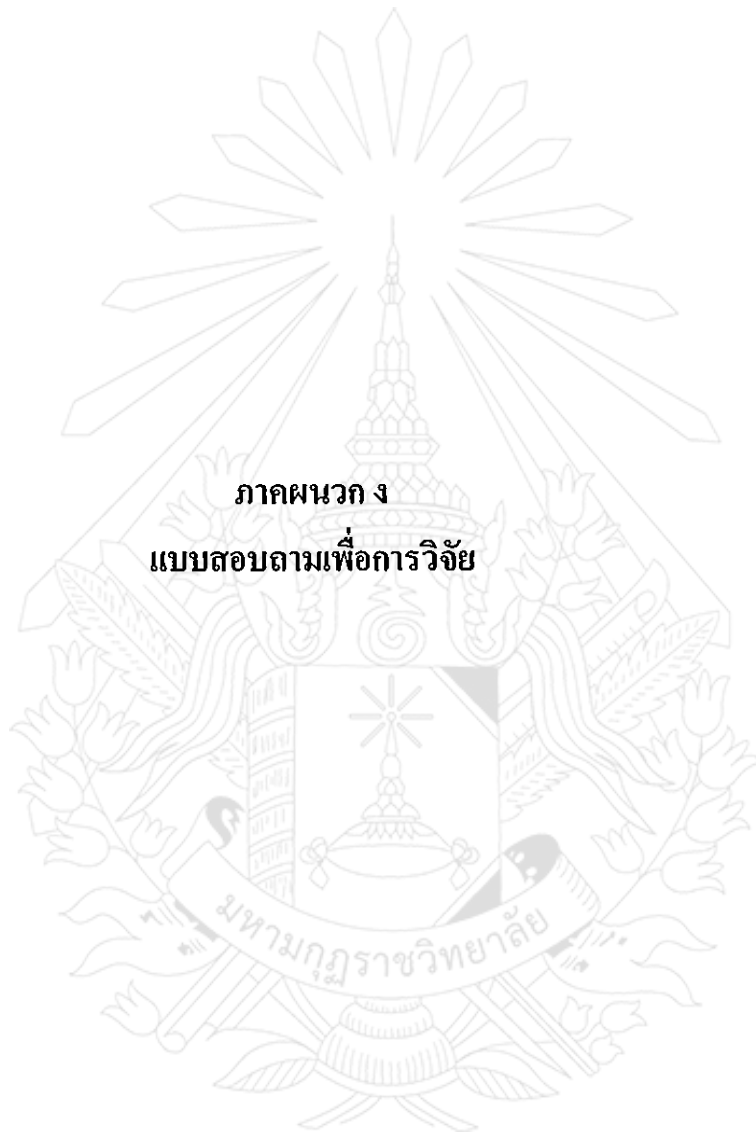
นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสาร นิพนธ์ เรื่อง ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ศุภกฤษ เมธิโกคพงษ์ และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะ กรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรด ให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม)

กรรมการและเลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา  
ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
กิ่งอำเภอแม่ื่อน จังหวัดเชียงใหม่

.....

**คำชี้แจง** ในการตอบแบบสอบถาม

1. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้ความสมบูรณ์
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ื่อน จังหวัดเชียงใหม่
  - ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ
3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

ไม่ได้เรียนหนังสือ

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี





ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน  
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกันกับระดับความพึงพอใจ

ข้อที่	ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนเพียงพอ					
2	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการไว้เพียงพอ					
3	ท่านเห็นว่าการให้บริการของสถานีตำรวจมีหลายขั้นตอนเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจนเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่านมากน้อยเพียงใด					
7	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีบริการน้ำดื่มไว้เพียงพอ					
8	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน					
9	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งเหตุที่สะดวกเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการเพียงใด					

ข้อที่	ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้เพียงพอ					
12	ท่านเห็นว่าท่านได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติเสมอภาคเพียงใด					
13	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีเพียงใด					
14	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ กฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ เพียงใด					
15	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีศาลาที่พักประชาชนเพียงพอ					
16	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนไว้เพียงพอ					
17	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับแจ้งเหตุไว้เพียงพอ					
18	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดให้มีการบริการห้องน้ำห้องส้วมอย่างเพียงพอ					
19	เมื่อท่านมาใช้บริการที่สถานีตำรวจ ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงใด					
20	ท่านเห็นว่าบริเวณที่ทำการของสถานีตำรวจโดยรวมสะอาดเรียบร้อยเพียงใด					
21	ท่านเห็นว่าสถานีตำรวจจัดห้องทำงานไว้เป็นสัดส่วนมากน้อยเพียงใด					

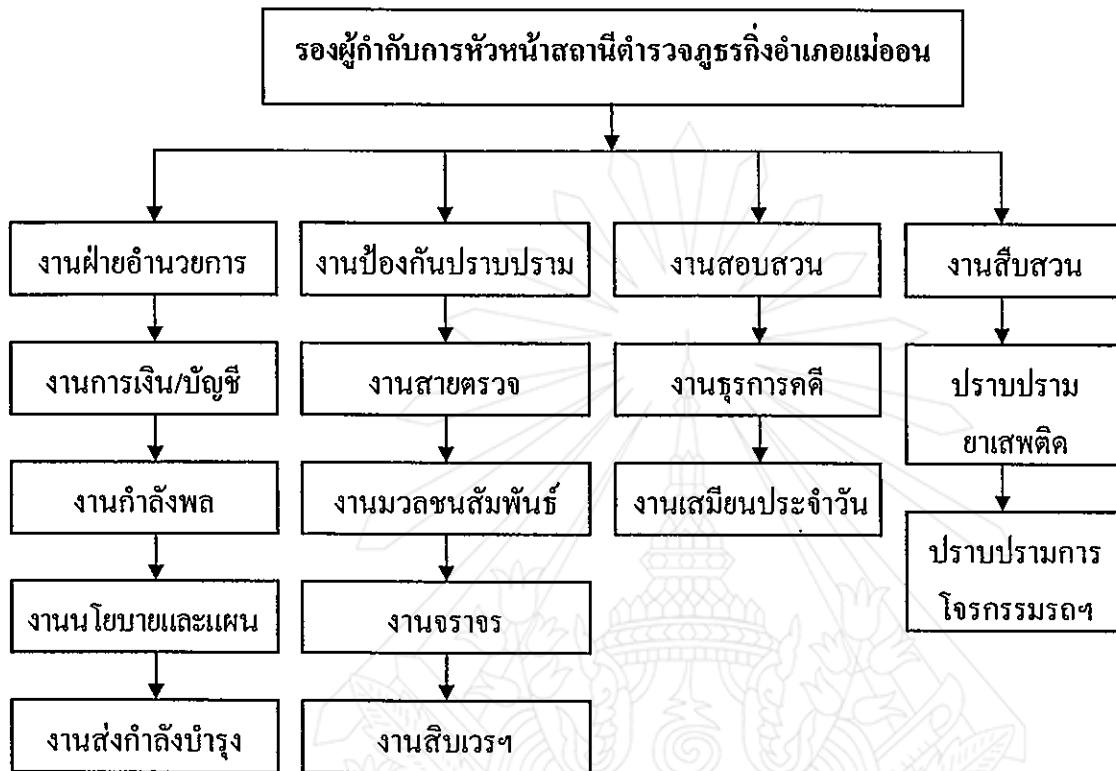




ภาคผนวก จ  
โครงการบังกัปปัญชาสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน  
จังหวัดเชียงใหม่



## โครงสร้างผังการบังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่





## ประวัติผู้วิจัย

หนังสืออ้างอิง  
(REFERENCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

ชื่อ	ดาบตำรวจเพชรทม ฟองทา รหัส 481204033
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 14 เดือนเมษายน พ.ศ. 2500
ชาติภูมิ	บ้านเลขที่ 121 หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งฝ้าย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 48/3 หมู่ที่ 5 ตำบลทรายมูล อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
การศึกษา	
พ.ศ. 2512	สำเร็จชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบ้านทุ่งฝ้าย (ประชารังสรรค์) อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
พ.ศ. 2515	สำเร็จชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนวิสุทธิวิทยากร (วิคณูญาวิทยาคาร) อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
พ.ศ. 2518	สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียน กองทัพบกอุปถัมภ์ ค่ายสุรศักดิ์มนตรี อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
พ.ศ. 2537	สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2520	ลูกแถวกองร้อย 3 โรงเรียนพลตำรวจภูธร 5 จังหวัดลำปาง รุ่นที่ 27
พ.ศ. 2521	ลูกแถว กก.ภ.จว. พะเยา (นปพ.)
พ.ศ. 2523	ลูกแถว กก.ภ.จว. เชียงราย (นปพ.)
พ.ศ. 2525	ลูกแถว กก.สส.บก.ภ.7 จว.ลำปาง (นปพ.)
พ.ศ. 2528	ผบ.หมู่ (ป.) สภ.อ. อดต้อย จว. เชียงใหม่
พ.ศ. 2531	ผบ.หมู่ (ป.) สภ.ต. แม่โป่ง อ.คอยสะเก็ด จว. เชียงใหม่
พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน	ผบ.หมู่ (ป.) สภ.กิ่ง.อ. แม่ออน จว. เชียงใหม่

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่ห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ