



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี
จังหวัดสุรินทร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ศิริชัย สมพงษ์พันธ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

กรกฎาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



**PUBLIC OPINION TOWARDS THE SERVICES PROVIDED BY CHUMPOLBURI
POLICE STATION IN SURIN PROVINCE**

Sirichai Sompongpan

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration Program in Public Administration**

July 2015

Copyright of Buriram Rajabhat University



คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ
ค.ต. ศิริชัย สมพงษ์พันธ์ เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน)
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

..... กรรมการ
(ดร.ธัญญรัตน์ คณะวัน)
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

..... กรรมการ
(ดร.ผดุงชาติ ชังด)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ เสนารัตน์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

วันที่..... เดือน 27 .ปี.ศ. 2558 .พ.ศ.....

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์		
ผู้วิจัย	ศิริชัย สมพงษ์พันธ์		
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะเนวัน	ที่ปรึกษาหลัก	
	ดร.ธัญญรัตน์ คณะเนวัน	ที่ปรึกษาร่วม	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 โดยการกำหนดโควตา จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8261 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่ผลงานของตำรวจ และควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ตามลำดับ

TITLE Public Opinion towards the Services Provided by Chumpolburi Police Station
in Surin Province

AUTHOR Sirichai Sompongpan

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Associate Professor Prajan Kanawan

Major Advisor

Dr.Thanyarat Kanewan

Co- advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2015

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the public opinions towards services provided by Chumpolburi Police Station in Surin Province in four aspects: general services, criminal justice maintenance, security of life and property, and traffic control and management. 200 samples were selected via a quota from people who came to contact and have services of Chumpolburi Police Station from August to December 2015. The research instrument used for collecting the data was a 3-part questionnaire, including checklist, 5-rating scale, and open-ended questions with the reliability of 0.8261. The basic statistics used for analyzing the data were percentage, mean, and standard deviation. The findings were as follows:

1. The public opinions towards the services provided by Chumpolburi Police Station in Surin Province were at a high level in overall and each aspect. Having considered each aspect, it showed that general services were ranked first and were followed by criminal justice maintenance, security of life and property, and traffic control and management respectively.

2. The following additional opinions were suggested respectively: People's opinions and their suffering should be brought in mind. Police officers' good performance should be publicized. And environment of the police station should be improved.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประจักษ์ ตะเนวัน ที่ปรึกษาหลัก และ ดร. ธีญญรัตน์ ตะเนวัน ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้เอื้ออำนวยและประสานงานในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระ เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พันตำรวจเอก ไตรรงค์ ชิตบัณฑิต ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี และ พันตำรวจโท รุ่งศักดิ์ เชื้อม ไชยกุล รองผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือและแก้ไขเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณแต่บิดา มารดา บุรพจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้เกิด สติปัญญา ความรู้และวิชาชีพ ตลอดจนชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

ศรัทธา สมพงษ์พันธุ์

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณภาพการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ.....	29
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558).....	35
บริบทของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	75
วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	80
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	80
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	87
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	88
ผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	92
ผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	94
ผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	96
ผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	102
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	104

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	69
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมและรายข้อ.....	70
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ.....	71
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมและรายข้อ.....	72
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมและรายข้อ.....	73
4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	74

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศและสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วตามกระแสของโลกยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมไทย จากสังคมที่มีแต่ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจไมตรีต่อกันมาเป็นสังคมที่มีการแก่งแย่งแข่งขัน จึงดิ้นรนแย่งกันทำมาหากิน ทำให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจไมตรีต่อกันลดน้อยลงไปวิถีทางในการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เรียบง่ายในอดีตกลับมีแต่ความวุ่นวายสับสน เกิดความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต อันเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาสังคมที่ตามมา ได้แก่ ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี เป็นต้น ซึ่งนำไปสู่การเกิดปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การลักทรัพย์ การวิ่งราวทรัพย์ การชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์ ฯลฯ ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เมื่อปัญหาของสังคมมีความรุนแรงขึ้น มนุษย์จึงได้แสวงหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในการบริหารจัดการภาครัฐเช่นเดียวกัน ได้มีการปฏิรูประบบราชการพัฒนาการบริหารจัดการทั้งด้านระบบโครงสร้างขององค์กรและปรับเปลี่ยนบทบาทของบุคลากรภาครัฐ ส่งเสริมการบริการประชาชนในทุก ๆ ด้าน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติให้รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนซึ่งตัวแทนของบ้านเมือง คอยรับฟังปัญหาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าวไว้ให้กับประชาชนซึ่งตัวแทนดังกล่าวเราเรียกว่า “ตำรวจ หรือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” (อนุชิต อุคมภักดี. 2547 : 1)

คำว่า “ตำรวจ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีกำลังพลมาก มีหน่วยงานกระจายไปในส่วนของภูมิภาคทั่วประเทศถึงระดับตำบล ตำรวจจำนวนมากดังกล่าวทำหน้าที่บริการ รับใช้ประชาชนในการต่าง ๆ โดยเป็นตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย (วิระพันธ์ พิละกันทา. 2543 : 1)

บทบาทของตำรวจในการบริการประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของงานตำรวจสถานีตำรวจ จึงเป็นหน่วยงานแรกที่ดีว่าเป็นหน้าตาหรือตัวแทนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการที่จะให้บริการประชาชนตามภารกิจหลักของงานในหน้าที่ตำรวจ เป็นหน่วยงานในระดับปฏิบัติที่จะต้องทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคม จึงมักจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของสำนักงานตำรวจว่ามีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้นำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย มาจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศ โดยเน้นการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ รวมทั้งการให้บริการในพื้นที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติมากที่สุด

สถานีตำรวจทุกสถานีมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขคุณภาพในการให้บริการ เพื่อที่จะสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้กับประชาชนอันจะส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการทั้งบนสถานีตำรวจและการให้บริการภายนอกสถานีตำรวจ ที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการกับประชาชนของสถานีตำรวจ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะงานที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สัมพันธ์กันประชาชน บางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไปได้จริงๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจและสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนในแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้า ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์สุข ความเดือดร้อน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่างๆ ตลอดจนขาดการกวดขันระเบียบวินัยและความประพฤติกของผู้ได้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานของตำรวจมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้ง

ไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอยู่บางส่วนเป็นของเสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีดำรงอีกด้วย (กรมตำรวจ. 2541 : 1 - 2 ; อ้างถึงใน พทพ ปทุมวัลย์. 2545 : 1-3)

สถานีดำรงภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาปฏิบัติตามแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชนได้ด้วยสภาพพื้นที่ที่มีการขยายตัวเมืองอย่างต่อเนื่อง มีสถาบันการเงิน มีสถานศึกษา มีการก่อสร้างอาคารพาณิชย์ ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนที่สัญจรไปมารวมทั้งนักท่องเที่ยวมาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สถานีดำรงภูธรชุมพลบุรีเป็นจำนวนมาก จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาด้านอาชญากรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งปัญหาด้านการจราจรต่าง ๆ ตามมามากมายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเท่าที่ผ่านมาแม้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่เสมอ ทั้งในด้านความล่าช้าในการให้บริการ การให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณี สถานีดำรงภูธรชุมพลบุรี ได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรงอย่างต่อเนื่อง แต่การร้องเรียนก็ยังปรากฏอยู่ เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลที่ชัดเจนและเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารจัดการสถานีดำรงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานตำรวจเองแล้ว ยังเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ถือว่างานบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของงานในหน้าที่ตำรวจ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีดำรงภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ปฏิบัติงานด้านอำนวยบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรชุมพลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด และให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีดำรงภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนในสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ และสถานีตำรวจภูธรอื่นๆ ทั่วประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 25)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเป็นโควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานที่มาของการแสดงออกนั้น โดยมีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อม ในขณะที่นั้นเป็นแรงเสริม ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการอบรมหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

2. การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการได้รับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ที่สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดิคประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการและพันธะสัญญา รวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและจัดพื้นที่ใช้สอยบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน การจัดสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ ดิคป้ายแสดงเส้นทางเข้าสถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความยุติธรรมทางอาญาให้ได้รับความเสมอภาค ถูกต้องและเป็นธรรม จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมในการรับแจ้งความ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ความสะดวกรวดเร็วในการคืนของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุ การคืนหลักทรัพย์ในการประกันตัวผู้ต้องหา การแจ้งความคืนหน้าและผลการสอบสวน ให้ผู้เสียหายทราบ

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมในการสกัดจับกุมคนร้าย

การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะ เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจราจร การรวบรวมข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการจราจร และสถิติอุบัติเหตุ จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

3. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ
5. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558)
6. บริบทของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความเห็น หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจหรืออาจจะอาศัยจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่และไม่สามารถทดสอบความรู้และความจริงใจของความเชื่อมั่นของบุคคลได้และต้องยอมรับว่าประชาชนทั่วไปอาจมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป

ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงตามที่คิดไว้ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น และมีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายประการ ดังนี้

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ซึ่งมีไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนซึ่งได้จาก แหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

นพมาศ ชีรวะกิน (2542 : 99) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นนั้น หมายถึง ส่วนที่มนุษย์แสดง ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จันทนา จุฑาวรรณนะ (2543 : 15) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การสรุป การลงมติ หรือการแสดงออกด้านความรู้สึkstต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบ โดยอยู่บนพื้นฐานของ ความรู้ ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สุพิศรา สุภาพ (2545 : 132) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือ กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้น ฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้ได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ไมตรี เศษ โถ (2550 : 16) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความคิดเห็น ของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งเป็นปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น ได้แก่ สถานภาพเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ประสบการณ์

จากคำนิยามหรือความหมายของคำว่า ความคิดเห็น ที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึkstของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจถูกต้อง หรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ ความคิดเห็นนี้ เป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์ เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะในการจัดทำแผนงาน โครงการพัฒนา ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย จากแนวคิดของบุคคลหลายท่าน ได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นดังนี้

สมโชค แก้วสีดวง (2544 : 12) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของ แต่ละบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคลนั้น โดยตรง ซึ่งจะเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายได้

โยธิน ศันสนยุท และคณะ (2546 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง. 2544 : 7) ได้กล่าวว่าการศึกษาคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคมและสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร ดังนั้น จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชน โดยสถานีโทรทัศน์จะสอบถามความเห็นของผู้ชมรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547 : 19) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า การสำรวจในด้านความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อกnowledge ใดๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ในการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้จะต้องเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์

สรุปความคิดเห็นเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ ถ้าจะให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายแท้จริงแล้ว ควรจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนและจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการมีจะมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็น ในโครงการนั้น ๆ

ประเภทของความคิดเห็น

การแยกประเภทของความคิดเห็น โดยการใช้ประสบการณ์แล้วนำมาประมวลด้วยสมองแล้วแสดงออกมาและอาจเป็นการคิด โดยละเอียด คิดรอบคอบ คิดสร้างสรรค์โดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ที่ผ่านมา ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงประเภทของความคิดเห็น พอสรุปได้ดังนี้

ลูชา จันท์นัธ (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่ตั้งมีจุดหมาย (In directed Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal-directed Thinking) เป็นการคิดที่มักจะมีบทสรุปตามหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

ริมเมอร์ (Remmer. 1954 : 171; อ้างถึงใน สุนันทา อ่อนรัมย์. 2548 : 15) ได้จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้

1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงงูซา

1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551 : 9) ได้กล่าวถึงประเภทความคิดเห็น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Option) ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ต้องเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงงูซา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดมักจะขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ความรู้และความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

สรุป ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลกระทบต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึคนึกคิดของผู้นั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ให้ความสะดวกต่างๆ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

ชินจิตต์ แจ็งเจนกิจ (2540 : 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดที่บุคคลใดฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542 : 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544 : 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

สุภาพร คำหมื่น (2544 : 5) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการ ไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546 : 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทำให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นตามหน้าที่ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้องพร้อมทั้งทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้รับบริการ

ความสำคัญของการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ ทั้งในด้านราชการและภาคธุรกิจเอกชน เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น องค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ให้เกิดความสะดวก สบาย ต่อผู้ใช้บริการและเกิดความประทับใจในการรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 14-15) ให้ความสำคัญของการบริการว่าอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จิตตินันท์ เคะชะกุลป์ และคณะ (2542 : 9) กล่าวว่า ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการหลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าเสมอ ผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกัน พร้อมกันนี้ยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็น

ที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และตอบสนองผู้ที่ใช้บริการ
ต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็น
ที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจ
เป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น
เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไร
และภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นตัวสร้าง
ผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น
ในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอถึงถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้
ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ
ผลกำไรที่ตามมา

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินการธุรกิจในทุกประเภทการบริการ
จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้า
หรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ
การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดเวลาการให้บริการและ
การเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้าง
ความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งมีส่วนทำให้ลูกค้าคิดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไป
ในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิด
ความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความสำคัญ
ของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้า
แน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลง
ในการซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่ลังเล
รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน
พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้าง
ความพึงพอใจลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทน
แก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ

ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ จนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงาน และทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้รายได้ที่พึงพอใจสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการ โน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบัน เป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมาย ในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 14-16) การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่างๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ

จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพ อันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา และจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศ ในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุง แก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้า หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่พอใจผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

จากความสำคัญที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร การบริการที่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ แต่ถ้านักบริการไม่ดี ก็จะรู้สึกไม่ชอบทั้งต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข กำหนดทิศทางการบริการได้

ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

พิมพ์ชนก สันสนีย์ (2542 : 5 - 6) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวพันการดำเนินธุรกิจ ซื่อขายสินค้าและบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบ

ล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ถูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการเป็นล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการต่าง ๆ โดยผู้อื่นอาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการ โดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้บริการช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมและบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น การบริการก็อาจต่างกัน ได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการกำหนดมาตรการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประกันมาตรฐาน

การบริการ รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น เสนอบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้จ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้จ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการ ไม่ใช่สิ่งของแต่ละกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

จากลักษณะของการให้บริการที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการเป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจซึ่งการบริการทำได้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ การให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะเป็นการบริการชนิดเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการให้บริการก็แตกต่างกันได้

วิฑูรย์ สิมะโชค (2542 : 202) ได้กล่าวว่าการให้บริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)

ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 10) กล่าวถึงบริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้บริโภค ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) กล่าวคือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น วัสดุ ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกายได้ก่อนตัดสินใจซื้อ แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปของผลที่ได้รับเท่านั้น ทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้า ที่จะประเมินคุณภาพ

หรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ
- 1.2 บุคคล พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตั้งที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาขี้มเข้ม แข็งมใส
- 1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
- 1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
- 1.5 สัญลักษณ์ คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย
- 1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนก

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) การผลิตและการบริโภคบริการ จะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ซึ่งจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้การให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ไม่แน่นอน ขึ้นกับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อประเมินคุณภาพก่อนการซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ธุรกิจบริการต้องวางแผนเพื่อควบคุมคุณภาพของบริการ โดยการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งสร้างระบบตรวจสอบความพอใจของลูกค้า เช่น การรับฟังคำแนะนำ การสำรวจข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็อันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป ซึ่งเป็นข้อแตกต่างขั้นพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าเป็นสินค้า เมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นก็จะเป็กรมสิทธิของลูกค้าตลอดไป

สรุปได้ว่า ลักษณะของบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

การบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การบริการมีความไม่แน่นอน การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ และการบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้

องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ในเรื่องบริการต่างๆ ผู้ปฏิบัติงาน บริการหรือผู้ให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ผลผลิตของบริการคือสิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ก็องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การให้บริการ มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการ ไว้ดังนี้

ทิวา ประสุวรรณ (2547 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการบริการที่ดีมี

3 องค์ประกอบ คือ

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 60) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการประกอบด้วย ผลผลิตหลักของการบริการ และผลผลิตเสริมการให้บริการซึ่งช่วยขยายคุณสมบัติของผลผลิตหลักให้ทำหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้ให้บริการหมายถึง ทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการและบุคลากรหรือพนักงาน ที่ทำงานในหน้าที่ให้บริการ
2. กระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551 : 18 - 19) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการ มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้บริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้บริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้บริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน

โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้บริการ เป็นผู้ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือลดประ โยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัส และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่ง เครื่องแบบของพนักงาน

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสะดวก ความประหยัด ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบแบบแผน การให้บริการที่แน่นอนแต่ดำรงผู้ใช้ประชาชน ต้องมุ่งที่จะหาประชาชนและต้องทำงานร่วมกัน เพื่อรักษาความสงบสุขของประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญและเป็น โอกาสที่ดีของตำรวจที่จะทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีและเป็นการยอมรับภายในหน่วยงาน

หลักการให้บริการตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อจะสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน อันจะส่งผลกระทบถึงภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการบริการต่อประชาชนนั้น หัวใจหลักและภารกิจหลักในการให้บริการจะอยู่ที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้เท่าที่ควร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องปรับปรุง โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2545 : 25) ได้กำหนดแนวทางของการบริการประชาชนไว้ 4 ประการ คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร สถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั้น ต้องมีการสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะตำรวจ ซึ่งเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นการปฏิบัติหน้าที่

ที่มีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา งานของสถานีตำรวจแบ่งออกเป็นงานด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การสอบสวนดำเนินคดี การสืบสวน งานด้านอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ งานจราจร ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของตำรวจในสถานีโดยรวมแล้ว ก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” มีดังนี้

การบริการทั่วไป

แนวคิดเดิมตำรวจที่ดีต้องเก่งงานปราบปรามต้องจับโจรเก่ง แต่คิดแบบใหม่นั้นตำรวจที่ดี ไม่เพียงแต่เก่งงานปราบปราม สืบสวน จับกุม คนร้ายได้ แต่ต้องเก่งงานป้องกัน และงานบริการด้วย ต้องทำงานป้องกันก่อนที่เหตุที่จะเกิดขึ้นและให้ความสำคัญกับการบริการ ช่วยเหลือประชาชนตำรวจแบบเดิมอาจมองว่าไม่ค่อยสำคัญงานบริการเป็นงานที่สำคัญและเป็น โอกาสที่ดีของตำรวจที่จะสร้างความคุ้นเคยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2548 : 30) ได้กล่าวว่า “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่น ได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจ ไฉนตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีนั้นผู้รับก็จะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวเราก็จะพบหัวใจของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. ชี้มยิ้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ
2. ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
3. แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
4. ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ
5. ความมีไมตรีจิตในการบริการ
6. ความกระตือรือร้นในการบริการ

งานที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งการบริการที่จัดไว้ได้แก่

- 6.1 การแจ้งความเอกสารหาย
- 6.2 การแจ้งความและถอดคำร้องทุกข์คดีอาญาและจราจร
- 6.3 การขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน
- 6.4 การติดต่อประกันตัวผู้ต้องหา
- 6.5 การพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อนำไปปรับสมัครงาน
- 6.6 การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง
- 6.7 งานอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องการมาติดต่อ

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักหนึ่งของงานตำรวจ สถานีตำรวจจึงถือว่าเป็นหน่วยงานแรกที่เป็นหน้าเป็นตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน

เป็นหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคมจึงมักใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานว่ามีคุณภาพและมาตรฐาน ในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด

สรุปได้ว่า ตำรวจผู้ให้บริการแก่ประชาชนได้ง่าย ๆ คือหลักการทำงานแบบใหม่ของตำรวจ ที่เพิ่มเติมการทำงานของตำรวจแบบเดิมและมุ่งเพียงให้มีสายตรวจป้องกันในการแก้ไขเหตุร้ายและสืบสวนจับกุมคนร้าย แต่ตำรวจผู้รับใช้ประชาชน ต้องมุ่งที่จะหาประชาชนและต้องทำงานร่วมกัน เพื่อรักษาความสงบสุขของประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญและเป็น โอกาสที่ดีของตำรวจที่จะทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีและเป็นการยอมรับภายในหน่วยงานตำรวจทั่วไป

การอำนวยความสะดวกทางอาญา

เจ้าหน้าที่ตำรวจควรที่จะเสริมสร้างการอำนวยความสะดวกทางอาญาและการบังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม มีสิทธิมนุษยชนและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน อาจสืบเนื่องมาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองและการอำนวยความสะดวกทางคดีอาญาให้กับสังคม จึงได้มีการออกระเบียบของสังคมเพื่อส่งเสริมหลักการคุ้มครองและการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นที่ยอมรับได้ของสังคม

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545: 11) ได้กำหนดแนวทางการ อำนวยความสะดวกทางอาญา หัวหน้าสถานีซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน โดยมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้นำในการบริหารงาน สามารถทำให้วิสัยทัศน์บังเกิดผลได้ดังนี้

1. จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสม และพร้อมให้บริการ
2. พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรม ของพนักงานสอบสวน
3. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน
4. ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ปรับปรุงสารบบในสำนวนการสอบสวน คดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว
6. ตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบ
7. กำกับดูแล อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
8. ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม
9. จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยไปตามกาลเวลา ตามยุคสมัยและมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งปัจจุบันนี้ หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือการปฏิบัติใด ๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้น ประกอบด้วย การกำหนด โครงการ แผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบการป้องกันและการปราบปรามและเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูง ประกอบด้วยคุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นสาเหตุแห่งอาชญากรรมได้ดีขึ้น การให้ความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานที่ป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และประสานงานกับประชาชน ซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมช่วยลดอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นเป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ใจสำคัญของภารกิจข้อนี้ ได้แก่ การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนนอย่างเพียงพอและให้เอาใจใส่ทั่วถึง ทั้งรูปแบบของ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจทางน้ำ สายตรวจหน่วยม้า สายตรวจสุนัขตำรวจ สายตรวจพิเศษ ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคของตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยมและมีความสามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจโดยการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งจะต้องส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่างๆ อันเป็นภัยต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้มีคำกล่าว และเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ”

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำความผิด (Apprehension of Offenders) เป็นมาตรการการปราบปราม หลังจากการกระทำความผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการที่จับกุมผู้กระทำความผิดได้โดยฉับพลันทันด่วนย่อมเป็นการข่มขวัญผู้กระทำความผิด ทำให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่จะได้รับการประกอบอาชญากรรมโดยทันทีและเป็นการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่า การจับกุมและฟ้องร้องผู้กระทำความผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย และจะต้องมีพยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อเป็นผู้บริสุทธิ์ ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีก็จะต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุดและการกำหนดมาตรการการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำความผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

สรุปได้ว่า สังคมไทยทุกวันนี้ต้องการความยุติธรรมและความเสมอภาคเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนและต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง เพื่อให้การอำนวยความยุติธรรมเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายและแผนของผู้บังคับบัญชาซึ่งจะเป็นการบรรเทาความเสียหายให้กลับสู่สภาพเดิมโดยเร็วควรบริการช่วยเหลือให้ความสะดวก ด้านการสอบสวนก็เป็นวิธีการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบริการด้านยุติธรรมที่เน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้กระทำผิดเป็นสำคัญ เพื่อช่วยผู้กระทำผิดให้สามารถพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเหมาะสมต่อไป ดังนั้น การอำนวยความสะดวกผู้กระทำผิดจึงมีพื้นที่ในการจัดการกับผู้เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในสังคมและควรมีความเสมอภาคไม่ควรเลือกปฏิบัติ

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำสถานีตำรวจที่มีหน้าที่ควรจะให้บริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนได้รับความอุ่นใจและมั่นใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ เมื่อประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนก็จะคิดถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะเป็นที่พึ่งพาของประชาชนไม่ว่าจะทางชีวิตและทรัพย์สินตำรวจก็จะให้ความช่วยเหลือตลอด เช่น นำท่วมก็จะมีตำรวจคอยดูแลตลอดเวลา

ไพรัช พงษ์เจริญ (2540:15) ได้กล่าวว่า ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้น แต่ตำรวจอยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยี ซึ่งมีสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมี "ประชาชน" ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้นต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชนเป็นหลัก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับตำรวจโดยเฉพาะในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งถือได้ว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคมเพราะตำรวจได้รับงบประมาณที่ได้เก็บจากประชาชนและต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ให้ได้ว่าประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไรจากการบริการของตำรวจและพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น ดังนี้

1. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว และมีผลในด้านการลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและเป็นการช่วยผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการมีข้อกำหนดมาตรการควบคุมโรงงำนำหรือจัดแหล่งรับซื้อของโจรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดและกวดขันยิ่งขึ้น
2. การรักษาระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Criminal) การปฏิบัติการกิจของตำรวจในกรณีนี้ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการ

สาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชน การจัดการและควบคุมความเป็นระเบียบวินัย เรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว ไปจนถึง การให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของชุมชน

3. การจัดสรรและบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจรรยาบรรณของตำรวจให้แก่สังคม การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆ ควรมีการควบคุมและการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

4. การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล (Protection of Individual Freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่และบังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคแล้ว ยังต้องปกป้องพิทักษ์รับใช้ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงจากเหล่ามิถุนารีแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีการกึ่งให้ความคุ้มครอง มิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดี

5. การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different Kind of Function) การปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้ว เป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันจับ ไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูร้ายอาชญากรรมอาชญากรรมที่สำคัญ การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวการจับกุม ฉะนั้น ตำรวจสายตรวจจะต้องแต่งเครื่องแบบ และรถวิทยุสายตรวจจึงควรมีลักษณะเด่นชัดเห็นได้ง่ายเพื่อเป็นการข่มขวัญและยับยั้งป้องกันอาชญากรรม นอกจากนั้นแล้วการตรวจท้องที่โดยสม่ำเสมอต่อเนื่องจะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่งการปรากฏตัวของตำรวจ และการกระจายกำลังของตำรวจให้มีการครอบคลุมทั่วทั้งชุมชน จะช่วยป้องกันอาชญากรรมโดยลดช่องโอกาส สำหรับผู้ที่ตั้งใจจะละเมิดกฎหมาย หนึ่งงานตรวจท้องที่ของตำรวจมีลักษณะเป็นไปได้ทั้งงานประจำและงานเฉพาะกิจและในลักษณะงานประจำ ตำรวจสายตรวจมักกำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการระงับเหตุร้ายภายในระยะเวลาแต่ละผลัดที่ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนในลักษณะงานเฉพาะกิจนั้น ตำรวจสายตรวจในทุกพื้นที่คือ กำลังหลักที่พร้อมจะรวมตัวในทันทีที่ได้รับคำสั่งจากศูนย์บัญชาการเพื่อปฏิบัติงานเฉพาะกิจเร่งด่วน

การควบคุมและการจัดการจราจร

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ดูแลให้ความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้เดินทางบนถนน พื้นที่รับผิดชอบจัดการจราจรป้องกันแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรคุ้มครองสวัสดิภาพและทรัพย์สินของประชาชนผู้สัญจรไปมาบนถนนรวมทั้งป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อแก้ไขปัญหาราจรที่ติดขัดบริเวณที่รับผิดชอบให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยจากการใช้รถใช้ถนน

อคุลย์ แสงสิงแก้ว (2541: 36) กำหนดให้ ตำรวจในพื้นที่ต้องศึกษาปัญหาจราจรในพื้นที่แล้วจึงวางแผนจัดการจราจรในพื้นที่ เช่น ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า - เย็น ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ ยานพาหนะจราจรนั้น ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่จราจรทุกนายรวมทั้งสายตรวจจราจรให้กวดขันจับกุมผู้ที่ใช้รถใช้ถนนที่กระทำผิดกฎจราจร ก็จะจัดเจ้าหน้าที่ดูแลการจราจรตลอดเวลา ส่วนการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร การจอดรถในเวลาห้ามและหลังชั่วโมงเร่งด่วน ยังได้ตั้งจุดตรวจกวดขันวินัยจราจร จับกุมผู้ทำผิดกฎจราจรทุกประเภท กวดขันจับกุมรถบรรทุกที่บรรทุกน้ำหนักเกินหรือบรรทุกสิ่งของตกหล่น ตามนโยบายถนนปลอดฝุ่นของกรุงเทพมหานครและได้อบรมเจ้าหน้าที่จราจรก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด รวมทั้งการใช้กิริยา วาจา ให้กระทำด้วยความสุภาพ อ่อน โยน แต่เข้มแข็งและไม่ให้มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้กระทำผิด โดยเด็ดขาด การตั้งจุดตรวจกวดขันวินัยจราจรและกวดขันจับกุมรถผู้ต้องสงสัยนำส่งพนักงานสอบสวนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบนั้น ได้กำหนดเวลาและควบคุมการปฏิบัติ ดังนี้

1. ในช่วงเวลา 10.00 น.- 11.00 น. ของทุกวัน กำลังเจ้าหน้าที่จราจร จำนวน 10 นาย กำหนดจุดตามความเหมาะสม โดยมีสารวัตรจราจรและร้อยเวรจราจรในแต่ละวันเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ ในคืนวันศุกร์ - เสาร์ เวลา 23.00 น.- 24.00 น. ให้มีกำลังเจ้าหน้าที่จราจร จำนวน 10 นาย กำหนดในถนนที่มีปัญหาเรื่องการแข่งขันรถ โดยมีสารวัตรจราจรเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ
2. ในช่วงเวลากลางคืน ให้จัดจราจร จำนวน 4 นาย ร่วมกันตั้งจุดตรวจร่วมกับฝ่ายป้องกันปราบปรามทุกวัน โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรองผู้กำกับการ
3. ควรกำหนดหรือจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรที่รับผิดชอบไว้เป็นประจำ แต่ละช่วงเวลา ในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้าและย่านชุมชน จุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจร หรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
4. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางเพื่อเกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนน โดยจัดทำป้ายแนะนำเส้นทางและป้ายเตือนอุบัติเหตุ ติดตั้งป้ายเตือนว่า "จุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งให้ระวังอันตราย" เช่น แผนสงกรานต์ปีใหม่ ลอยกระทง
5. จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย

6. ย้ำความสะอาดด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร อบรม เผยแพร่ความรู้และปลูกฝังวินัยการจราจรจัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การจัดให้มีการควบคุมและการจัดจราจรทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบและลดอุบัติเหตุ ลดจำนวนผู้เสียชีวิตได้ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎจราจรลดอาชญากรรม ได้ด้วยการบริการประชาชนที่ประสบปัญหาระหว่างเดินทางบนถนน และสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันอันตรายเกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจร โดยเฉพาะผู้เสพยาในขณะขับขี่ ไม่ให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชนที่ได้เห็นเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนมีเจตคติที่ดีต่อตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดแบบหนึ่งที่ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารภาครัฐของไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้นำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นพื้นฐานของการทำงาน รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ปัจจุบันทุกหน่วยงานได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสาร ได้มีผู้ให้ความหมาย ของคำว่าคุณภาพในการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ไฉนิกา วนากมล (2545 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึงระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการนั้น บริการที่ผู้บริการได้รับ เท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้รับบริการประจำและเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปาก

นนท์ ภัคคีพันธ์. (2547 : 45) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพว่า หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของบริการของกิจการหรือผลิตภัณฑ์หรือองค์กรใด ๆ แสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจนและความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ในความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งความต้องการที่ชัดเจนและความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้า ความเหมาะสมและประโยชน์ใช้สอยของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังได้รับการบริการแล้ว

การวัดคุณภาพของการให้บริการ

การวัดคุณภาพของการบริการเป็นการประเมินระดับของการบริการหรือระดับความรู้สึกรับรู้ความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการ ไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 175) ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถวัดได้ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนจะต้องตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็เกิดความดีใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 4 - 5) อธิบายไว้ว่า เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี คือ การได้ดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และรักษาระดับการปฏิบัติ ที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าเป็นการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดและสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพ

มักหมายถึง คุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนก็จะมองประสิทธิผลขององค์กรว่า วัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐและจึงมักต้องคำนึงถึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย เปรียบเหมือนว่าคุณภาพขององค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินใจว่าหน่วยงานของรัฐนั้น ประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การได้วัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั่น ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินผลจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สรุปได้ว่า ในการวัดคุณภาพการบริการ ต้องการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติตาม โดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน เหมาะสมกับสถานการณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ เป็นลักษณะของการดำเนินการที่เป็น การควบคุมสั่งการจากบนลงสู่ล่าง ซึ่งจะเป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน

ความหมายของการบริหารงานตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหารงานตำรวจ” ที่แตกต่างกันตามแนวความคิดของแต่ละบุคคล ไว้หลายประการ ดังนี้

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545: 11) ได้กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกันมีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกันร่วมมือประสานการปฏิบัติ หรือช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินงานอย่างเป็นทางการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2548: 46) ได้กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การสื่อถึงลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการกันเป็นทอด ๆ โดยเคร่งครัดจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่ว ๆ ไป ของการบริหารราชการแบบเก่าที่ได้รับอิทธิพลมาจากระบบของทหารในอดีต

จากคำจำกัดความของบุคคลต่าง ๆ ข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การบริหารงานตำรวจ สามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

หลักการบริหารสถานีตำรวจ

หลักการบริหารสถานีตำรวจ ได้มีผู้กำหนดขึ้นและเสนอไว้ในมุมมองที่แตกต่างกัน เพื่อให้เป็นแนวทางการบริหารงานตำรวจซึ่งมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ (2546 : 1 - 4) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการบริหารงานตำรวจซึ่งอยู่ในระบบประชาธิปไตยที่รัฐต้องการและพึงประสงค์ มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. วัตถุประสงค์ของการบริหารงานตำรวจ
2. การกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับตำรวจ
3. การจัดปัจจัยต่าง ๆ ให้กับตำรวจใช้ในการปฏิบัติงาน
4. กระบวนการในการบริหารงานตำรวจ

โสภณ ศรีวาทน์ (2548 : 52-56) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารงานตำรวจไว้คือ

1. การเคารพกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายพึงได้ประพฤติและปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมายและยึดหลักนิติธรรมอย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชนทั่วไป ควรละเว้นจากการละเมิดกฎหมายเสียเอง โดยเฉพาะในขณะบังคับใช้กฎหมาย เพื่อจูงใจหมายในการสืบสวนสอบสวนและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เคารพในสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะต้อง

แจ้งสิทธิและปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดที่กฎหมายกำหนดไว้ทุกประการ

2. การป้องกันอาชญากรรมเป็นความสำคัญอันดับแรก ภารกิจพื้นฐานของตำรวจก็คือ การป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยมุ่งดำเนินการในลักษณะเชิงรุกก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น และก่อนที่จะเหตุการณ์จะลุกลามหรือขยายขอบเขตมากยิ่งขึ้น จนถึงอาจต้องใช้กำลังทหารเข้าปราบปราม

3. การยอมรับของประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในด้านสถานภาพการกระทำพฤติกรรมและความสามารถของตำรวจในการได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือจากประชาชน

4. การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายต้องทำด้วยความสมัครใจเพื่อที่จะได้มาและธำรงไว้ ซึ่งความเคารพนับถือและการยอมรับจากประชาชนอย่างแท้จริง

5. ความร่วมมือของประชาชน ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ได้มานั้นจะลดลงในสัดส่วนกับการใช้กำลังตำรวจและการบีบบังคับให้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของตำรวจ

6. การบังคับใช้กฎหมายด้วยไมตรีอย่างเป็นธรรม ในการแสวงหาและสงวนรักษาไว้ซึ่งความนิยมชมชอบของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ควรมุ่งสร้างภาพลักษณ์หรือสร้างเสริมประชามติเพียงอย่างเดียว แต่ควรแสดงให้เห็นที่เป็นที่ประจักษ์ในสายตาประชาชนอย่างสม่ำเสมอว่าได้บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรม โดยแท้ ให้บริการด้วยไมตรีจิตต่อสมาชิกทั้งปวง ไม่จำกัดเชื้อชาติหรือสถานภาพทางสังคมของบุคคลใดจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อป้องกันและคุ้มครองชีวิตประชาชน

7. การใช้กำลังตำรวจในระดับที่ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงใช้กำลังในขอบเขตเท่าที่จำเป็น เพื่อเสริมสร้างความเคารพและการปฏิบัติตามกฎหมายหรือรักษาความสงบเรียบร้อยเพียงในกรณีที่พบว่าการชี้แนะ การตักเตือน เป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจให้บรรลุผลสำเร็จ ในการนี้ตำรวจจะต้องใช้กำลังเพียงในระดับที่มีเหตุผลจำเป็นและเพียงพอต่อสถานการณ์นั้น

8. ประชาชนคือตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องรักษาสัมพันธ์อันดีกับประชาชนไว้อย่างต่อเนื่อง ตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่มาแต่ในอดีตที่ตำรวจเป็นประชาชนประชาชนเป็นตำรวจ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติภารกิจซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนอย่างแท้จริง เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ทางด้านสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของชุมชน

9. ขอบเขตอำนาจของตำรวจ ตำรวจควรพึงกระทำการต่าง ๆ ที่มุ่งต่อภารกิจของตน ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหารเท่านั้น โดยจะต้องละเว้นจากการล่วงละเมิดอำนาจฝ่ายตุลาการ ในการพิจารณาพิพากษาและตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิด

10. การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจจะสังเกตได้จากสถานการณ์ที่ปราศจากปัญหา อาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อย มิใช่การแสดงที่จะให้เห็นว่า ได้กระทำการใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อยไปแล้วเท่านั้น

11. ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ภารกิจในการป้องกันอาชญากรรมไม่อาจเสร็จได้ โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงลำพัง ภารกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังด้วยความเต็มใจทั้งจากตำรวจและประชาชน

12. ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับประชาชน สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่อาจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในทุก ๆ ย่านที่อยู่อาศัยและสถานที่ใด ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน จึงจำเป็นต้องพัฒนา กระบวนการบางอย่างเพื่อให้ประชาชนแต่ละคนช่วยกันดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับ เพื่อนบ้านของตน เมื่อประชาชนได้ร่วมมือร่วมใจกันดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในละแวกชุมชน ของตนแล้วปัญหาอาชญากรรมจะลดลง

13. ผู้บริหารตำรวจปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับ ปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจของตำรวจให้บรรลุอย่างแท้จริง ในขณะที่ ผู้บริหารตำรวจจะเป็นเพียงผู้วิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดนโยบายและแผนรวมทั้งเป้าหมาย ของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ ตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลผู้บริหารตำรวจจึงควรที่จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนา และขีดความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติการกิจจนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย ชีวิตจิตใจของ ผู้บริหารตำรวจที่ดี จึงอยู่ที่การบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ขององค์กรตำรวจ

14. ตำรวจปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ในหลายกรณีความเชี่ยวชาญพิเศษเป็นสิ่งจำเป็นต่อ การปฏิบัติการกิจของตำรวจ หน่วยงานตำรวจจึงควรที่แสวงหาแนวทางในการสนธิกำลัง เพื่อระดม ความรู้ความสามารถจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วไป เพื่อให้ เข้าร่วมปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

15. ตำรวจปฏิบัติการภายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและช่วยการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ตำรวจและประชาชนไม่อาจดำเนินการให้บรรลุได้อย่างแท้จริงเพียงลำพังและจะต้อง อาศัยส่วนประกอบอื่น ๆ ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาโดยเฉพาะ อัยการ ศาล และ ราชทัณฑ์ เพื่อที่จะให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม สามารถช่วยแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและ พัฒนางานความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างแท้จริง

16. ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับสื่อมวลชน ในสังคมประชาธิปไตย เสรีภาพของสื่อมวลชนเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ตำรวจควรจะให้ความร่วมมือแก่สื่อมวลชนในการรายงานข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงอย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนนั้นจะต้องมีให้มีผลกระทบต่อเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการดำเนินคดีอย่างเป็นธรรม การสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาชีวิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใดและความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนส่วนรวม

17. การบริหาร โดยการใช้วัตถุประสงค์ในการจัดการกับปัญหาที่สำคัญยิ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ ไว้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมนั้น ควรที่จะระดมการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกั้งกิจการนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนแต่ปราศจากซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องย่อมเป็นสิ่งที่ไม่มีความหมาย

18. การบริหารด้วยการมีส่วนร่วม สิ่งเนื่องจากบุคลากรตำรวจมักจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของผู้บริหารหรือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องแสวงหาความร่วมมือทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติตามในข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการอาจนำไปสู่การพัฒนางานบริการประชาชนในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี

19. ความจำเป็นในเรื่องอาณาเขตพื้นที่ปฏิบัติงานของตำรวจ เป็นการให้บริการที่มีก็จะเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยต้องเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของความปลอดภัยและภัยอันตรายของมนุษย์ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้รับบริการจึงควรมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเท่าที่จะกระทำได้ ความใกล้ชิดดังกล่าวจะนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างและพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติจึงควรที่จะยึดหลักการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รู้จักคุ้นเคยกับประชาชน ให้ได้มีโอกาสทำงานรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและร่วมมือซึ่งกันและกัน

20. การปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผยและความซื่อสัตย์สุจริต ในการแสวงหาความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องได้รับความเคารพนับถือจากประชาชน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจอย่างเปิดเผยเท่าที่จะกระทำได้ และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นผู้ที่เปิดเผย

เห็นกันเอง ชื่อสัตย์ สุจริตและเชื่อถือไว้วางใจได้ มิฉะนั้นแล้วก็จะเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ทำให้ตำรวจตกอยู่ในสภาพที่ถูกทอดทิ้งทำให้การปฏิบัติงานเพียงลำพัง

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับหลักการบริหารงานสถานีตำรวจ สรุปว่า การบริหารงานสถานีตำรวจ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ และความสำเร็จของกิจการตำรวจส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประชาชน ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม

วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ

การบริหารงานในสถานีตำรวจ ให้ยึดเป็นหัวใจหลักใหญ่ของการพัฒนาสถานีตำรวจ ในยุคใหม่ นโยบายกำหนดโดยผู้ปฏิบัติ มีส่วนร่วม ทางสถานีตำรวจมีส่วนคิดนโยบายต่าง ๆ ร่วมกัน คิดโดยผ่านคณะกรรมการพัฒนาแต่ละสายงาน มีงานด้านวางยารักษาความปลอดภัย ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการจัดระเบียบสังคม การปราบปรามผู้มีอิทธิพล ด้านการควบคุม และการจัดการจราจร ด้านอำนวยความยุติธรรม และด้านความมั่นคงแนวทางในการทำงาน ได้ยึดหลัก 4 ประสาน คือ ชุมชน ตำรวจ รัฐ และภาคเอกชน

พัฒนา สักวัต (2542 : 10-12) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการบริหารงานสถานีตำรวจ ต้องสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 ที่ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ โดยมีแนวคิดการดำเนินงานของสถานีตำรวจ จำเป็นต้องมีการบริหารที่ดีและเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเสรีภาพของประชาชน
2. เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
3. เพื่อสืบสวนสอบสวนคดีอาญา
4. เพื่อบังคับใช้กฎหมาย
5. เพื่อรักษาสันติสุขและระเบียบของสังคม
6. เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ
7. เพื่อควบคุมดูแลการจราจร
8. เพื่อควบคุมป้องกันและระงับอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ
9. เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปรามแหล่งอบายมุข ยาเสพติด อาชญากรรม
10. เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกร้อง การเดินขบวน การก่อกองกลาง

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าถึงประชาชน ในชุมชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจและความสงบสุขของสังคม คือ เป้าหมายของสถานีตำรวจ และตำรวจทุกคนต้องร่วมมือกันปฏิบัติให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม สร้างเอกภาพทางความคิดของผู้นำให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ โดยยึดหลัก

ธรรมาภิบาล นำเทคโนโลยีและนำองค์ความรู้มาสร้างเครื่องมือ มีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ

เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยกำหนดเป้าหมายการบริหารงานสถานีตำรวจได้ดังนี้ (วัฒนา สักกวัตร. 2542 : 10 - 12)

1. สร้างความรักและผูกพันอย่างแน่นแฟ้น ระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชน และ ข้าราชการ หน่วยอื่น ๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่
2. เป็นหลักของประเทศชาติในอันที่จะดำเนินการทุกอย่างให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจ ทั้งในในสถานีหรือนอกสถานี
4. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร

สรุปได้ว่า การบริหารงานของสถานีตำรวจ ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยมุ่งเน้นที่การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน คือ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อความสงบสุขของสังคมทั้งนี้ ตำรวจจะต้องมีความเอื้อเฟื้อ สุภาพ และมีมารยาท เพื่อให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางให้สถานีตำรวจทั่วประเทศนำไปปฏิบัติไว้ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555 : 1-20)

1. ความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2541 กรมตำรวจ ได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อเสร็จสิ้นโครงการดังกล่าวในปี พ.ศ. 2544 แล้ว ผลการประเมินปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามโครงการ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์รอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สอง ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั้งหมด

ต่อมาในระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) เป็น โครงการที่อันเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหาร

หน่วยงาน โดยจะต้องยึดหลักทางสายกลาง จึงได้มีการปรับปรุงและแก้ไขโดยกำหนดกิจกรรมหลัก แนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินผลในแต่ละด้าน จากเดิม ระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีดำรงส่วนใหญ่อให้ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตาม โครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นที่จะมีการพัฒนา ทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน จึงให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น และประกอบกับคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตาม โครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้องมาตรฐาน การปฏิบัติยังไม่ชัดเจน มีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกัน

เนื่องจากการปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบราชการไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551-2554 ประกอบด้วยกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้พัฒนารูปแบบ โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 – 2558) อันที่จะ นำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 พลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงห์แก้ว ซึ่งเป็นผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติ ได้ประกาศนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติว่า จากสถานการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา คดีอาญาที่เกิดขึ้นมักจะมี ความรุนแรง ซับซ้อน สร้างความสูญเสียสูง และมีปัญหาอาชญากรรมเฉพาะ เรื่อง เช่น ปัญหาการล่องละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของ ยาเสพติด และปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการ ตำรวจบางราย ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่น ศรัทธาในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้วางนโยบายการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดกรอบและระยะเวลา ให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

2.1 นโยบายเฉพาะหน้า ซึ่งต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง โดยมีข้าราชการตำรวจ ทุกคนต้องปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ มิให้ผู้ใดล่วงละเมิดได้ โดยการ ถวายนามปลอตกภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด และให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจเสมือน ญาติของตนเองตามหลักการ “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว”

2.2 นโยบายเร่งด่วนภายในระยะเวลา 6 เดือน “ช่วงปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” โดยจะต้องดำเนินการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชน

อย่างแท้จริง โดยข้าราชการตำรวจต้องมีกิริยา วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยกำหนดให้มีกิจกรรม พบปะพูดคุยทุกระดับชั้น มีเวทีในการพบปะหรือ พูดคุยปัญหา อุปสรรค เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และต้องมีการฝึกประจำสัปดาห์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชา และให้เสริมสร้างสำนึกการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยทุกหน่วยจะต้อง จัดกิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

2.3 นโยบายสำคัญในระยะ 1 ปี เป็นช่วงเวลาแห่งการ “เสริมสร้างพัฒนาประสิทธิภาพ” เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 นโยบายใน ระยะ 1-3 ปี สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้อง “เดินหน้าอย่างมีทิศทาง” โดยยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามคำกล่าวที่ได้ กล่าวไว้ว่า “บริการคุณญาติ พัทธกัมรณภูร์คุณครอบครัว”

3. แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

เพื่อให้การปรับปรุงตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีกรอบแนวความคิดเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ แก่ประชาชนโดยได้กำหนดหลักการไว้ดังนี้

3.1 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการทำให้สามารถรับบริการจาก หน่วยงานต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อส่วนราชการกับภาครัฐซึ่งช่วยในการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถ จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

3.2 การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) หรือหัวใจบริการ เป็นการอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้ความกระแจะ การสนับสนุน การเร่งรัด การทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่นและรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การตอบรับด้วยไมตรีจิตที่ดีแก่ผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ได้ทำในการให้บริการ ของสถานีตำรวจก็เหมือนกันต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่จะมาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเอง จึงควร ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการบริการที่ดีและติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการ จากสถานี ตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการ ในช่องทางที่รวดเร็ว สะดวก สบาย และเป็นกันเอง

3.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) การบริหารงานควรมุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งเป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งคำนึงถึงประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานหรือโครงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และควรมีความรับผิดชอบต่อประชาชน การบริหารงานควรมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงควรมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยให้การบริหารและการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และมีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย จึงสามารถที่จะรายงานความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร และทำให้แก้ปัญหาได้ทันท่วงที

4. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้กำหนดหลักการปฏิบัติงานทั่วไปเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการบริการที่ดี ดังต่อไปนี้คือ

4.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ จะต้องทำให้บริการประชาชนให้เกิดความรู้สึกสบายใจ อบอุ่นใจ ไม่หวาดระแวง ด้วยการปฏิบัติตน ดังนี้

4.1.1 ให้การบริการในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ แสดงออกให้ประชาชนเห็นว่าสนใจและเอาใจใส่ในสิ่งที่ประชาชนมาติดต่อและต้องการให้ดำเนินการถึงการแสดงออก และมีความกระตือรือร้นในการทำงานพูดคุยให้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน สอดตามสารทุกข์สุขดิบของประชาชนเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและเพื่อสร้างความคุ้นเคย

4.1.2 ให้การต้อนรับขับสู้ให้สมกับฐานะหรือตามสมควร เช่น การจัดให้มีที่นั่งพัก รอ การจัดน้ำดื่มให้ การจัดหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่าน การพาประชาชนไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น

4.1.3 สวัสดิ์ ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจเพราะการสวัสดิ์เป็นการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย การกล่าวคำว่า “สวัสดิ์คร้า” “สวัสดิ์ค่ะ”

4.1.4 กล่าวทักทายประชาชนแบบญาติมิตร ด้วยการเรียกประชาชนเป็นพี่ น้อง ลูกป้า น้า อา ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยเป็นกันเอง

4.1.5 ยิ้ม ให้กับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ โดยต้องคิดว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นญาติมิตรของตน

4.1.6 เมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้วให้กล่าวคำอำลาและลุกขึ้นยืนส่งหรือเดินไปส่ง

4.1.7 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย จัดเตรียมอุปกรณ์ ที่ใช้ในการทำงานไว้ให้พร้อม ประชาชนผู้นั้นจนถึงทางออกสถานีหรือบริเวณอันสมควร

4.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจ ให้แสดงออกถึงการเป็นสัญลักษณ์ของการให้บริการและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการปฏิบัติตน ดังนี้

4.2.1 ปฏิบัติเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ

4.2.2 ให้บริการทุกรูปแบบทั้งในหน้าที่ตำรวจและนอกหน้าที่ตำรวจแก่ประชาชนในทุกโอกาสที่สามารถกระทำได้

4.2.3 หากจะมีการที่จะต้องบังคับและใช้กฎหมาย ก็จะต้องมีการแสดงเหตุผลให้ประชาชนทราบทุกครั้งว่า การบังคับใช้กฎหมายนั้นก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างไร และการที่ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นจะเกิดผลเสียอย่างไรแก่ตัวของประชาชนเอง และแก่สังคมโดยรวมอย่างไร

4.2.4 แสดงออกซึ่งความสนใจและเอาใจใส่ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ตลอดเวลา พบเห็นสิ่งใดที่เป็นสิ่งล่อแหลมต่อการเกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ต้องเตือนและแนะนำแก่ประชาชนในการแก้ไขป้องกันทุกครั้ง

4.2.5 ทุกครั้งเมื่อพบปะประชาชน จะต้องให้เตือนและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันตนเอง ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม หรือความไม่ปลอดภัยอื่น ๆ เสมอ

4.2.6 พบปะเยี่ยมเยียนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนในท้องถิ่นเสมอ

4.3 ข้อควรปฏิบัติเพื่อการขับเคลื่อนของโครงการเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนมี 10 ประการ คือ

4.3.1 เมื่อมีประชาชนที่มาสถานีตำรวจ ต้องรู้สึกดีใจ เหมือนมีญาติมาเยี่ยมเยียน

4.3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ยกมือไหว้ กล่าวคำสวัสดิ์

4.3.3 เรียกขานผู้มาติดต่อราชการเป็น พี่ ป้า น้า อา ตามขนบธรรมเนียมประเพณี

4.3.4 ให้บริการรวดเร็ว กระฉือหรือร้อน มุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหให้กับผู้มาใช้บริการ

4.3.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.3.6 เมื่อพบเห็นผู้มาติดต่อรับใช้บริการ ต้องเข้าไปทักทาย สอบถามให้บริการ

4.3.7 ทำเพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้ประชาชน คือหน้าที่สำคัญของตำรวจ

4.3.8 ระลึกเสมอว่าโครงการนี้ เป็นการปรับปรุงการทำงานของเราให้ดีขึ้น

4.3.9 ต้องระลึกเสมอว่าท่านเป็นเสมือนตัวแทนของตำรวจทั้งสถานี

4.3.10 โครงการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของตำรวจทุกคน

5. เป้าหมาย

เพื่อให้การดำเนินการตามเป้าหมายตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติข้างต้น บรรลุผลสัมฤทธิ์ความมุ่งหมาย จึงได้กำหนดเป้าหมายในส่วนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558) ให้มีความสอดคล้องกัน ดังนี้

5.1 มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำหลักการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มาใช้ในการบริการในแต่ละสถานีตำรวจ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน มีการลดขั้นตอนระยะเวลา เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ในการมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

5.2 มุ่งเน้นการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) ในการให้บริการ ต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่มาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเอง อุ่มเอ๋ม แจ่มใส มีการบริการที่ดี และติดตามเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำ วิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการในช่องทางที่รวดเร็ว สะดวก สบาย และเป็นกันเอง

5.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) โดยการส่งเสริมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชนได้มี การปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีและช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานในการบริการ ประชาชนเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความพึงพอใจ มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นระยะๆสามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่าง เหมาะสมและทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ มุ่งสู่ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” จริง ๆ

6. ด้านกิจกรรมของโครงการ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และกิจวัตรควรปฏิบัติประจำตามแนวทาง การพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือนการปฏิบัติเฉพาะตาม นโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามโครงการฯบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับต่าง ๆ ไว้ดังนี้

6.1 ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด/ผู้บังคับการตำรวจนครบาล

6.1.1 เป็นนักบริหารจัดการที่มีศักยภาพและช่วยในการบริหารมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชา โดยเป็นผู้จุดประกายริเริ่มและผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานตามโครงการเพื่อให้เป็น

แนวทางการพัฒนาฯ อย่างเป็นรูปธรรม และสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดในองค์กรให้ดำรงปฏิบัติ ตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาอย่างเป็นอัตโนมัติ และต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัย

6.1.2 จัดอบรมหรือประชุมชี้แจง ให้ความรู้ให้แนะนำกับหัวหน้าสถานีตำรวจ ในสังกัด ในการบริหารและดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาฯ

6.1.3 จัดสรรและสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อให้เกิดความ เหมาะสมและดำเนินการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการขับเคลื่อน โครงการของสถานีตำรวจ ในสังกัด สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ของประชาชนในพื้นที่

6.1.4 เสริมสร้างระบบการกำกับดูแล การปฏิบัติงานและติดตามการประเมินผล ของสถานีตำรวจ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.1.5 สร้างแรงจูงใจให้กับสถานีตำรวจที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีเยี่ยม โดยการคัดเลือกสถานีตำรวจดีเยี่ยม มีการให้รางวัลและชมเชย (เป็นทีม) มากกว่ารายบุคคล เพื่อยกระดับสถานีตำรวจในอนาคตให้ดีขึ้น

6.1.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ชี้มเข้มเข้มใจใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

6.2 รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด/รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล

6.2.1 นำแนวทางการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชน ตามนโยบายโดยเร่งด่วน 6 เดือน แรกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปดำเนินการพัฒนาตามสถานีตำรวจทุกแห่งในความรับผิดชอบ ให้บังเกิดผล

6.2.2 ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และตรวจเยี่ยมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจทุกระดับของสถานีตำรวจในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ ของนโยบายตำรวจเร่งด่วน

6.2.3 ศึกษาวิเคราะห์ ถึงข้อดีและข้อเสีย ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบ ในการปฏิบัติของสถานีตำรวจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในทุกด้านให้บรรลุเป้าหมาย ประชาชน

6.2.4 แก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติและริเริ่มกลยุทธ์การปฏิบัติรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่สถานีตำรวจในสังกัด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ศรัทธาแก่ประชาชนในทุกด้าน การบริการ

6.2.5 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาโรงพัก เพื่อประชาชน แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจทุกแห่งในสังกัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

6.2.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ชี้มเข้มเข้มใจใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

6.2.7 เสริมสร้างความร่วมมือ ระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน ชุมชน หน่วยงานราชการ และกลุ่มองค์กรในพื้นที่ (จิตอาสา) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

6.3 หัวหน้าสถานีตำรวจทุกระดับ นำแนวทางการพัฒนาและหลักการประเมินผล การปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปดำนเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

6.3.1 ปรับปรุง พัฒนาสถานีตำรวจ บ้านพักตำรวจ และสภาพแวดล้อมให้สะอาด สะดวกสบาย โดยคำนึงถึงผู้มารับบริการเป็นหลัก ตามนโยบาย “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” ทั้งด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จัดอาคารสถานที่ให้สะอาด สะดวกสบาย เหมาะสมที่จะ ให้บริการประชาชนและน่าสนใจ (Attraction) ทำอย่างไรให้ประชาชนอยากมาที่สถานีตำรวจ เช่น

6.3.1.1 จัดที่พักรอรับบริการของประชาชน และมีที่จอดรถที่เป็นระเบียบ

6.3.1.2 จัดเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ ควรอยู่ติดทางเข้าตัวสถานีตำรวจให้มากที่สุด ให้สามารถมองเห็นออกไปด้านนอกตัวอาคารได้ด้วย

6.3.1.3 จัดศูนย์บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ควรเป็น พื้นที่ต่อเนื่องกับที่พักรอของประชาชน

6.3.1.4 จัดให้โรงพักเป็นแหล่งเรียนรู้ มีห้องสมุดที่ทันสมัย หรือจัดให้โรงพัก เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ

6.3.2 ปรับภารกิจ บทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ และระบบการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจบริการ จัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนสถานี

6.3.2.1 เป็นผู้มีบุคลิกดี การแต่งกายดี พุดจาดี มีความรู้ มีมารยาท หน้าตาดี ยิ้มสวยและที่สำคัญต้องสวัสดิเป็น

6.3.2.2 จะต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน เป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับเมื่อมีโอกาส

6.3.2.3 ต้องติดเข็มกลัด โครงการ

6.3.3 อบรมให้ความรู้และพัฒนาปรับทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นทีมแก่เจ้าหน้าที่ ตำรวจให้เข้าถึงเป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตำรวจทุกคน ต้อง“กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหน็ดเหนื่อย ขยายบริการ ทำงาน ว่องไวใส่ใจประชาชน”

6.3.4 จัดทำแผนปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาและกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ โดยต้องมีการประชุมหารือ พุดคุยถึงการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุมหน้าแถวรายวัน การประชุมของแผนกต่าง ๆ หรือการประชุม รวมทั้งสถานีตำรวจ

6.3.5 ประชาสัมพันธ์โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ

6.3.5.1 ควรดำเนินการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ “บริการคุณภาพ พิทักษ์ราษฎร์คูครอบครัว”

6.3.5.2 ควรจัดทำป้ายเพิ่มเติมตามขีดความสามารถ ติดตั้งตามทางแยกต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ

6.3.5.3 การติดตั้งป้ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ แล้วถือว่าเราทำสัญญากับประชาชน เพราะป้ายโฆษณาดังกล่าวนอกจากจะติดตั้งเพื่อให้ประชาชนทราบว่าเรามีโครงการฯ แล้ว ป้ายดังกล่าวจะต้องเป็นเครื่องเตือนใจเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนด้วยว่า “เรามีสัญญากับประชาชนว่าเราจะปฏิบัติตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ”

6.3.6 พัฒนามาตรฐานโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ ให้มีความยั่งยืน (Maintenance) แบ่งเป็น 3 ช่วง

- ช่วงที่ 1 คือการจุดประกายโครงการ (Boom) คือ ระดมการทำกิจกรรมทุกอย่างอย่างเต็มที่เพื่อที่จะสร้างกระแสให้เกิดการยอมรับโครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ โดยยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อความคาดหวังและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - หัวหน้าสถานีตำรวจ, ผู้บังคับบัญชาระดับรอง, ทีมงาน ร่วมกันทำ
- ช่วงที่ 2 เป็นการกระตุ้นเตือนให้มีการดำเนินการต่อเนื่อง ตามวงรอบที่เหมาะสม
 - หัวหน้าสถานีตำรวจมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน (Project Manager) และทีมงานร่วมกันทำ
- ช่วงที่ 3 เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรของสถานีตำรวจ คือ ทำให้ต่อเนื่องจนคิดเป็นนิสัยและปฏิบัติงานไปเองโดยอัตโนมัติให้สมกับคำว่า “บริการคุณภาพ พิทักษ์ราษฎร์คูครอบครัว” รวมทั้งทำให้ข้าราชการตำรวจ มีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชนและสังคม
 - ตำรวจทุกคนร่วมกันทำ

6.3.7 หัวหน้าสถานีตำรวจต้องปรับบทบาทของผู้บังคับบัญชามาเป็นนักบริหารที่มีอำนาจจัดการ เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง จะต้องประพฤติกและต้องปฏิบัติตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการตำรวจ โดยเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่ตัวเองก่อน หัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องเอาจริงและเอาจริงในการดำเนินการตามโครงการฯ การปฏิบัติตามโครงการจะต้องมีการพูดคุยและประชุมชี้แจงแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติของตำรวจทุกวัน จะต้องไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง จะต้องมึวิธีการ

ที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลง ใ้ทั้งไม่รวมและไม่แข็ง ควรที่จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ได้บังคับบัญชาว่าการดำเนินการตามโครงการฯ นี้ เป็นสิ่งที่ดีที่ทำได้แล้วเกิดประโยชน์ เป็นสิ่งที่ต้องทำ เดิมก็ทำอยู่แล้วเพียงแต่ปรับปรุงให้ดีขึ้น ไม่ได้เหนื่อยมากขึ้นหรือใช้เวลามากขึ้น

6.3.8 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน

6.4 รองผู้กำกับการ/สารวัตรหัวหน้าสถานี งานต่าง ๆ ในสถานีตำรวจ

6.4.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

6.4.2 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

6.4.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการประชุมทุกครั้ง

6.4.4 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดถือเป็น “จุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”

6.4.5 นำแบบปฏิบัติของระดับ สว., รอง สว. และประทวน ในแต่ละสายงานมากำชับการปฏิบัติให้บรรลุผล

6.4.6 ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) เมื่อได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสถานีซึ่งหน้าที่ของผู้จัดการ โครงการคือ การทำแทนหัวหน้าสถานีในเรื่องต่อไปนี้

6.4.7 ให้ถือว่าจุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในการขับเคลื่อน โครงการพัฒนา สถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสำเร็จผล

- ติดตามงาน (Monitoring)
- สอนงาน (Training or Advising)
- ประสานงาน (Co-ordinating)
- ประเมินผลหรือวัดผล (Evaluation)
- ปรับปรุงแก้ไข (Corection)
- รายงาน (Reporting)

6.5 สารวัตร และรองสารวัตร ทุกสายงาน

6.5.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

6.5.2 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

6.5.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบ และถือปฏิบัติก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง ทุกวัน

6.5.4 ให้ถือว่า จุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อน โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ สถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสำเร็จผล

6.5.5 นำแบบปฏิบัติระดับชั้นประทวน มากำกับการปฏิบัติให้บรรลุผล

6.5.6 ควบคุมและตรวจสอบให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาฯ ที่กำหนด

6.5.7 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา

6.6 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกสายงาน

6.6.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีทิวาจาสุภาพ อุ่มแอ้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้อง เป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

6.6.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พัทธรัศ ราษฎร์คุณครุขบครว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะลดขั้นตอนและตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตาม หลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค และเสมอเหมือนกันทุกคน

6.6.3 ระลึกเสมอว่าตำรวจทุกคนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือ แนวทางการพัฒนา เพราะการดำเนินการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและความสามัคคี ของข้าราชการตำรวจทุกคน ที่ต้องเดินหน้าขับเคลื่อน โครงการฯ ไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

6.6.4 ระลึกเสมอว่าการปฏิบัติงานตามโครงการฯ นี้ ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เรา เป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเราให้มีรูปแบบที่ดีขึ้นไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

6.6.5 พุดคุยและตักเตือนเพื่อนร่วมงานเสมอว่าจะต้องปฏิบัติงานโดยไม่ให้มีการ เลือกปฏิบัติให้ความเอาใจใส่ เต็มใจดูแลผู้รับบริการทุกด้าน ต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

6.6.6 รับการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกัน เพื่อเรียนรู้วิธีการทำงาน ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอตามหลัก ตร. “เปิดอกคุย เสริมการฝึก สำนึกส่วนรวม”

6.6.7 จริงใจและจริงจังในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สัมผัสกับ ประชาชนโดยตรงในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และกิจวัตรควรปฏิบัติเป็นประจำตามแนว ทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติตามโครงการฯ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด จึงได้กำหนดการปฏิบัติไว้ดังนี้

1. งานสอบสวน

1.1 พนักงานสอบสวน (สพ 1-3)

1.1.1 กล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจทุกกรณีที่บริการหรือพบเห็นและปฏิบัติต่อทุกคนเสมอภาคกันให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครว”

1.1.2 สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อราชการว่ามาพบใคร เพื่อจุดประสงค์อะไรแล้วพาไปพบข้าราชการตำรวจหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยไม่ปล่อยให้ประชาชนรอคอยนานเกินไปต้องเน้น “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

1.1.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้วยจิตสำนึกที่ว่าประชาชนคือความเดือดร้อนของเรา และประชาชนทุกคนเป็นญาติพี่น้อง ต้องบริการคุณญาติ

1.1.4 การปฏิบัติกับผู้ต้องหาให้เข้าใจว่าผู้ต้องหาเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีการตัดสินพิพากษา และผู้ต้องหา มีสิทธิตามกฎหมาย และทำความเข้าใจแก่ญาติผู้ต้องหาให้เข้าใจข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติตามกระบวนการยุติธรรม

1.1.5 กรณีเกิดการเสียชีวิต ต้องแสดงความเสียใจต่อญาติผู้ตายด้วยใจจริง พร้อมทั้งปลอบขวัญและสร้างกำลังใจให้คลายความโศกเศร้า

1.1.6 ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรม และสร้างความพึงพอใจด้วยใจบริการ ทั้งฝ่ายผู้เสียหาย และฝ่ายผู้ต้องหา

1.1.7 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.1.8 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชน

1.1.9 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

1.1.10 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

1.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานสอบสวน

1.2.1 ด้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

1.2.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรมเสมอภาคและความพึงพอใจด้วยใจบริการ ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ต้องหา และออกเส้นทางกรให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ

1.2.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.2.4 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

1.2.5 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.6 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็น และผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

1.2.7 ช่วยเหลือพนักงานสอบสวน และบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มคงญาติ

1.2.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติ ให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และบอกเส้นทางกรให้บริการเสร็จสิ้นของการติดต่อด้วย

1.3 เจ้าหน้าที่ประจำวันและเวรียบเทียบปรับ

1.3.1 ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวคำทักทาย ว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

1.3.2 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.3.3 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชนทุกคน

1.3.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

2. งานป้องกันและปราบปราม

2.1 เจ้าหน้าที่สายตรวจ (สายตรวจตำบล สายตรวจประจำชุมชน สายตรวจรถยนต์, สายตรวจรถจักรยานยนต์, สายตรวจรถจักรยาน และสายตรวจเดินเท้า)

2.1.1 ออกตรวจ หุดทักท้วง และสอบถามความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เช่น “สวัสดีครับ มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมครับ”

2.1.2 การระงับเหตุหรือจับกุม ควรที่จะต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตรและพูดจาสนทนาอย่างประทับใจแสดงความบริสุทธิ์ใจ และอธิบายข้อกฎหมายเพื่อให้ประชาชนเข้าใจแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่น

2.1.2.1 ไม่ชี้นิ้วสั่งการหรือกรร โขก โขกฮากกับผู้คนทั่วไป ต้องปฏิบัติอย่างนุ่มนวลกับทุกคนอย่างเสมอภาคกัน

2.1.2.2 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่ควรอยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.1.2.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องสร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

2.2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือยามสถานี

2.2.1 เข้าไปพักทักทาย ถามข้อมูลกับผู้มารับบริการทันที เมื่อได้พบเห็นหรือมาติดต่อราชการและทักทายโดยใช้คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และนำไปพบข้าราชการตำรวจผู้รับผิดชอบ (อย่างนั่งอยู่กับที่รอการติดต่อจากผู้รับบริการ)

2.2.2 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.2.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ในการจับกุมผู้ที่กระทำความผิดตามกฎหมายให้ปฏิบัติด้วยความละมุนละม่อม และอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนเข้าใจ และแจ้งถึงการสิ้นสุดของแต่ละเรื่องที่ดำเนินการให้ประชาชนทราบด้วย

2.2.4 เมื่อมีบุคคลโทรศัพท์มาติดต่อราชการ กล่าวหาว่า “สวัสดิการ/ค่ะ สถานีตำรวจ กระทบ/คิดเงิน (ยศ ชื่อ – สกุล) รับสายครับ/ค่ะ” แล้วใช้วาจาสุภาพนุ่มนวล

2.2.5 จัดที่นั่งพักให้แก่ผู้ที่มาติดต่อและสอบถามผู้รับบริการว่าพอใจหรือไม่อย่างไร

2.2.6 พาผู้มาติดต่อราชการเข้าพบพนักงานสอบสวน หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 เจ้าหน้าที่ประจำห้องควบคุม

2.3.1 ใช้วาจากับผู้ต้องหาและญาติของผู้ต้องหาอย่างสุภาพและเป็นมิตร

2.3.2 อธิบายระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหาแก่ญาติของผู้ต้องหา ด้วยอัธยาศัยไมตรี

2.3.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

2.3.4 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

3. งานจราจร

3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

3.1.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้อง เป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

3.1.2 แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การประชาสัมพันธ์และการอบรมวินัยจราจรให้มากกว่าการกวาดล้างจับกุมเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นหลัก “จับเพราะรัก” ต่อไป

3.1.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ประชาสัมพันธ์และอบรมวินัยจราจร ให้แก่นักเรียน นักศึกษา ฯลฯ เพื่อให้เข้าใจข้อกฎหมาย และอันตรายจากอุบัติเหตุ การจราจรพร้อม สร้าง“เครือข่ายความปลอดภัยบนท้องถนน”

3.1.4 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อยต้องปฏิบัติหน้าที่และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับประชาชน ไม่หลบซ่อนตรงมุมต่าง ๆ ต้องปรากฏตัวอย่างชัดเจน

3.1.5 ปฏิบัติต่อผู้ใช้ยานพาหนะ โดยเท่าเทียมและเสมอเหมือนกันทุกคน ตามอำนาจหน้าที่ที่ชอบด้วยกฎหมาย

3.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานจราจร และเปรียบเทียบปรับ

3.2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์ศุภครุฑครว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตาม หลักการ“ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค และเสมอเหมือนกันทุกคน

3.2.2 ให้การต้อนรับ และการบริการแก่ผู้ที่มาชำระค่าปรับ หรือมาติดต่อราชการ ด้วยใจบริการ พร้อมกล่าวทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

3.2.3 บอกถึงการลงทุนของการทำงานทำความดีซ้ำซาก ให้การเตือนมากกว่า การข่มขู่โดยให้มีความประทับใจในลักษณะ “รักจึงเตือน”

3.2.4 อธิบายพร้อมอบรมให้ความรู้การจราจรอย่างต่อเนื่องทุกคน เพื่อเตือนสติของประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

3.2.5 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

3.2.6 ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

4. งานธุรการ

4.1 กล่าวคำต้อนรับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

4.2 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัยไมตรีอย่างเต็มใจ และเป็นมิตร

4.3 ให้บริการด้วยความรัก และหวังดีต่อประชาชน

4.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์ศุภครุฑครว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค กันทุกคน

5. งานมวลชนและชุมชนสัมพันธ์

5.1 ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและแต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

5.2 ประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ระยะที่ 3 ตามแนวนโยบายโดยเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่จะเน้นการให้บริการเชิงรุก “บริการดูแลพิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” ให้ประชาชนในชุมชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และแนวทางการปฏิบัติของโครงการแนวทางการพัฒนาฯ และควรออกพบปะประชาชนทุกวันอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส

5.3 แสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในทุก ๆ ด้าน เพื่อขับเคลื่อนโครงการฯ

5.4 บูรณาการความรู้ด้านจิตวิทยา และประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติ

5.5 ขจัดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของตำรวจ ด้วยรอยยิ้มและความจริงใจ พร้อมสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ระลึกเสมอว่า ตำรวจทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ เพราะการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจมีความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคน ที่ต้องเดินหน้าขับเคลื่อนโครงการฯ ไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

5.6 ระลึกเสมอว่า การปฏิบัติตามโครงการฯ นี้ ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เรา เป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเราให้มีรูปแบบที่ดีขึ้นไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

5.7 แต่งกายสะอาด สุภาพและเรียบร้อย

6. ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 ได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2554 - 2558 โดยดำเนินการต่อเนื่องจากระยะที่ 2 พ.ศ. 2545 - 2549

7. การติดตาม/ประเมินผล

7.1 ให้ทุกสถานีตำรวจ สรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองก่อนและหลังเริ่มโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ ตามความเหมาะสม เพื่อที่จะเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาด้านต่าง ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาและการประเมินผลฯ แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติพิจารณา

7.2 สำนักงานยุทธศาสตร์ สรุปวิเคราะห์ วางแผนควบคุม ให้แนะนำเพื่อพัฒนารูปแบบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)

7.3 จเรตำรวจ และสำนักงานยุทธศาสตร์ พัฒนาและปรับปรุงแบบการตรวจให้เป็นไปแบบมาตรฐาน สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเหมาะสมกับการพัฒนาสถานีตำรวจทุกระดับทั่วประเทศ

7.4 ระดับกองบัญชาการ ควรทำการตรวจประเมินผลครั้งเดียวรอบ 6 เดือนและรายงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

7.5 ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมี ๖ หน่วยงาน รวบรวมข้อมูลและพิจารณาการประเมินผล รอบ 6 เดือน

7.6 ระดับกองบังคับการ ติดตาม ประเมินผลและทำการปรับปรุงทุก 3 เดือน

8. ประโยชน์ที่จะได้รับ

ประโยชน์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้

8.1 ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540

8.2 ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ

8.3 ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้นและสามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุขและพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคงปลอดภัย

8.4 ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ

8.5 สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

8.6 ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.7 ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถที่จะตรวจสอบลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

8.8 ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชน

8.9 ประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

บริบทของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

1. ประวัติทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี (2554 : 6- 10) อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ อยู่ทิศเหนือของจังหวัดสุรินทร์ ห่างจาก จังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 93 กิโลเมตร อำเภอชุมพลบุรี มีเนื้อที่ 683 ตารางกิโลเมตร หรือ

426,875 ไร่ อำเภอชุมพลบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นอำเภอชุมพลบุรี เมื่อ พ.ศ.2537 ขุดเป็นกิ่งอำเภอ เมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2480 และยกฐานะเป็นอำเภออีกครั้งหนึ่งเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2496 จนถึงปัจจุบัน

2. อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ และ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ชั้นการบังคับบัญชา สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

อัตรากำลังพลที่ได้รับอนุญาตสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัด

สุรินทร์

3.1 มีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 18 นาย

3.2 มีนายตำรวจชั้นประทวน 90 นาย

อัตรากำลังพลที่มีอยู่ปัจจุบัน สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัด

สุรินทร์

3.3 มีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 12 นาย

3.4 มีนายตำรวจชั้นประทวน 90 นาย

เครื่องมือสื่อสาร

1. วิทยุ แบบมือถือ 2/3 วัตต์ 20 เครื่อง
2. วิทยุ แบบหิ้ว 5/7 วัตต์ 2 เครื่อง
3. วิทยุ แบบติดรถยนต์ 40/60 วัตต์ 4 เครื่อง
4. โทรศัพท์ 3 เครื่อง
5. โทรสาร 1 เครื่อง

ยานพาหนะ

1. รถยนต์ จำนวน 6 คัน
2. รถจักรยานยนต์ จำนวน 13 คัน
3. รถควบคุมผู้ต้องขัง จำนวน 1 คัน

อาวุธปืน

- | | | |
|-------------------------|-----------------|----------------|
| 1. ปืนพกสั้นขนาด.38 | จำนวน 15 กระบอก | กระสุน 200 นัด |
| 2. ปืนยาว รุ่นเสกค | จำนวน 12 กระบอก | กระสุน 250 นัด |
| 3. ปืนเล็กยาว รุ่นคาบิน | จำนวน 1 กระบอก | กระสุน 10 นัด |

สถานที่ราชการ/สิ่งปลูกสร้าง

1. อาคารที่ทำการ 1 หลัง บ้านพักนายตำรวจ 5 หลัง
2. บ้านพักผู้กำกับ 1 หลัง บ้านพักชั้นประทวน 2 คูหา 20 ห้อง
4. การกิจ

4.1 การกิจ การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ยึดถือปฏิบัติตามกรอบนโยบายและแผนงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 3 และตำรวจภูธรจังหวัดสุรินทร์ เป็นหลักปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- 4.1.1 ด้านการรักษาความมั่นคง
- 4.1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4.1.3 ด้านการอำนวยความยุติธรรม
- 4.1.4 ด้านการพัฒนาการบริหาร
- 4.1.5 ด้านจรรยาและการบริการสังคม

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวแล้ว จำเป็นต้องพัฒนางานในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สอดคล้องสมดุลกัน ซึ่งสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ได้กำหนดขั้นตอนในการพัฒนาเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การพัฒนาด้านบุคลากร

- 1.1 จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อทบทวนและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ ตามโครงการ ของ ภ.จว.สุรินทร์ และ ภ.3
- 1.2 จัดให้มีการกีฬา เพื่อส่งเสริมให้ราชการตำรวจและครอบครัวได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ
- 1.3 จัดให้มีกิจกรรมกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยกับส่วนราชการ ตลอดจนชุมชนต่างๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
- 1.4 กำหนดการตรวจการสุขภาพร่างกายของกำลังพลในสังกัด ปีละ 1 ครั้ง

2. การพัฒนาองค์การและหน่วยงาน ได้กำหนดและแบ่งมอบหน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามลักษณะงาน ดังนี้

- 2.1 งานปกครองป้องกัน
- 2.2 งานสอบสวน
- 2.3 งานธุรการอำนวย
- 2.4 งานสืบสวนปราบปราม
- 2.5 งานสืบสวนสอบสวน

3. การพัฒนาสังคม ชุมชนและเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ

3.1 สถานีตำรวจชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ได้กำหนดแนวนโยบายการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยการส่งเสริมให้ประชาชน โดยการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรู้จักป้องกันและช่วยเหลือตนเองของคนในชุมชน โดยการกำหนดแผนงาน/โครงการต่างๆ มอบให้ชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ออกไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3.2 สถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่

3.2.1 ปัญหาด้านยาเสพติด

จากผลการปฏิบัติและตามแนวทางการสืบสวนในท้องที่ที่ผ่านมา สถานการณ์การแพร่ระบาดของผู้จำหน่าย ผู้ครอบครอง และผู้เสพในรายย่อย เท่านั้น และจากสถิติการจับกุมที่ผ่านมาพบว่ากลุ่มที่พบมากที่สุด ได้แก่กลุ่มของผู้ใช้แรงงานซึ่งมาตรการในการป้องกันและปราบปรามปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดนั้น สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ได้ถือปฏิบัติตาม นโยบายและแผนงานการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ตลอดจนงาน/โครงการ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาปฏิบัติอย่างได้ผลดี

3.2.2 ด้านการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องมือการเกษตร

พบว่ายังมีอยู่ทั่วไป เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญ และจำเป็นในการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องมือการเกษตร ยังมีราคาแพง และตลาดมีความต้องการสูง คนร้ายหรือกลุ่มคนร้ายสามารถเข้าทำการโจรกรรมและขนย้ายไปได้สะดวก และจากผลการปฏิบัติในห้วงที่ผ่านมาหน่วยสามารถสืบสวนติดตามจับกุมคนร้ายและนำของกลางกลับมาได้เป็นบางส่วน

4. การดำเนินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

4.1 การบริการทั่วไป

4.1.1 สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ได้รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่าง เพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน แจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ โดยจัดเป็นศูนย์บริการประชาชนและได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้บริการ

4.1.2 การปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชน รวมถึงพนักงานโทรศัพท์ให้มีบุคลิกลักษณะ กิริยา ท่าทาง มีจิตสำนึกรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ

4.1.3 ปรับปรุงภูมิทัศน์หน้า สก. เพื่อเป็นที่พักผ่อนของผู้มาติดต่อราชการ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก สำหรับผู้มาติดต่อราชการและหนังสือพิมพ์สำหรับประชาชน ทุกวัน

4.2 การอำนวยความสะดวก

4.2.1 จัดพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอในการรับแจ้งเหตุ หรือให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความรวดเร็ว สะดวกในการมาแจ้งความร้องทุกข์

4.2.2 พัฒนาคำถาม ความสามารถ และคุณภาพของพนักงานสอบสวน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ

4.2.3 มอบอำนาจการปล่อยชั่วคราว การสังคดี ให้พนักงานสอบสวนตามลำดับอาวุโส เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว

4.2.4 ในคดีสำคัญเร่งด่วน ซึ่งเป็นที่สนใจของประชาชน การให้ความปลอดภัยแก่ผู้เสียหาย หรือพยาน ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปดำเนินการคุ้มครองทุกครั้ง

4.3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจ ให้เหมาะสมกับสภาพและสถานที่ในพื้นที่การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

5. การควบคุมและจัดการจราจร

5.1 จัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณ หรือ จุดที่มีปัญหาจราจร กำหนดมาตรการด้านการจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไว้อำนวยความสะดวก ตลอดเส้นทางในเขตเทศบาล

5.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกและบังคับใช้กฎหมาย

5.3 อบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน อยู่เป็นประจำตลอดทั้งการฝึกอบรมลูกเสือ เนตรนารี ตามโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามถนนสายต่างๆที่สถานศึกษาตั้งอยู่

5.4 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยร่วมประชุมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับ เพื่อปรับปรุงวางแผน แก้ไขปัญหา ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคร่วมมือกับทางหลวง เทศบาลในการจัดรถยนต์ป้องกันและลดอุบัติเหตุด้านการจราจร อย่างสม่ำเสมอ

6. การปรับปรุงสถานที่ทำงานและสภาพสิ่งแวดล้อม

6.1 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีให้เหมาะสมพร้อมทำแผนผังไว้บนสถานี

6.2 จัดสถานที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไว้อย่างเป็นทางการ

6.3 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลาง ไว้อย่างเป็นทางการ

6.4 จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการตำรวจแต่ละฝ่าย แต่ละงาน กวบคุม ตลอดจน
ทำความสะอาดสถานที่ราชการ เพื่อให้เกิดความสะอาดอยู่เสมอ

6.5 จัดทำโครงการ 5 ส, เพื่อให้เทคนิคหรือวิธีการจัด หรือปรับปรุงสถานที่ทำงาน
ให้เกิดความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพ
ของงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี
จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอนำเอางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างถึง ดังนี้

คมศร พรหมพิทยาอุท (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการประชาชน ของสถานีตำรวจ
ในจังหวัดนครราชสีมา เห็นว่าประชาชนผู้มารับบริการพอใจในด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน
ของตำรวจสูงสุด และพอใจในการให้บริการด้าน การอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ
อยู่ในระดับต่ำ

จตุรงค์ นหิทธิโชติ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานี
ตำรวจภูธรเมืองเลย ได้แก่ การศึกษาสภาพปัญหาพบว่า การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ
ยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน อันมีสาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจ
ยังไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีผังแสดงห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่องานต่าง ๆ ทำให้ไม่สะดวกในการ
ติดต่อ ระบบงานบริการไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎข้อบังคับที่ยุ่งยาก
สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้น
ในการทำงาน ขาดความเข้าใจ และสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีไม่เหมาะสม
ประชาชนผู้มาใช้บริการยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่องาน ไม่เข้าใจภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ
จากปัญหาดังกล่าวได้ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกแซงตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือน กรกฎาคม
2541 เป็นระยะเวลารวม 6 เดือน แล้วประเมินผลการพัฒนา พบว่า หลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง
ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในทุกด้านที่กล่าวมาแล้ว
ข้างต้น ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้น สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้

วีระพันธ์ พิระกันทา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการ
ต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน ศึกษาความรู้ความเข้าใจ
และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ
ภูธรในจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ โรงพักเพื่อ

ประชาชน มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อโครงการ ฯ ประชาชนต้องการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

ภัทรวดี อุดภีระ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชน มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจ
สมควร โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และ
พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด
สำหรับด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการให้บริการนั้น เห็นว่า
ยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับ
การปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ในด้านประสิทธิผล
การดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบ
ต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงส่งผลให้มีความเรียบร้อย
ในพื้นที่ มีการพัฒนาเกิดขึ้นทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลกระทบ
ต่อสังคมในสภาพที่ดีมาก

สิทธิพร ธารากุลทิพย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
สถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี
จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ
พอใจมาก และรายด้านอยู่ในระดับพอใจมาก แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก
ถึงปานกลาง จึงสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบน้อยมาก
ถ้าปรับปรุงในบางส่วน เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เพิ่มความชัดเจนในการติดต่องาน
สำหรับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ
การจัดกิจกรรมส่งเสริมขวัญและกำลังใจ การเผยแพร่ผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประชาชนได้ทราบ
การตระหนักถึงความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการติดต่อกับประชาชนตามโครงการโรงพัก
เพื่อประชาชน

อนุชิต อุดมภักดี (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
ในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความ
พึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดี

ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจนครบาล ในด้านความสุภาพ ความโปร่งใส ความเสมอภาค เป็นธรรมชาติซื่อสัตย์
สุจริตและความมีประสิทธิภาพ ที่กล่าวมาทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา

การให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลนั้น ควรจัดตั้งสถานีตำรวจให้ตั้งอยู่บริเวณที่หาได้ง่าย หรือ จัดทำป้ายบอกทางไปสถานีตำรวจ ควรจัดสถานที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ควรจัดสายตรวจให้ตรวจตราอย่างครอบคลุมพื้นที่และต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือ แผ่นป้าย แผ่นพับแนะนำวิธีการให้บริการมากขึ้น

ประจักษ์ พิงอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร บางละมุง จังหวัดชลบุรี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือของประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่าด้านการให้บริการทั่วไปประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากส่วนด้านอื่น ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ประเทือง อันทอง (2550 : 90) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

จงใจ เขินอำนาจ (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ใน 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความเห็นในระดับมากทุกด้าน

จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ มีลักษณะคล้ายกันโดยจะเป็นการศึกษาในด้านความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ แตกต่างกันไป ตามประสบการณ์ที่ได้รับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้เห็นความคิดเห็นของประชาชนในฐานะผู้รับบริการและความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปพัฒนา

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานีตำรวจ นอกจากต้องดำเนินการตามแนวคิดเรื่องหลักการบริการของนักวิชาการหลายท่านแล้ว ยังต้องเน้นเรื่องหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของสถานีตำรวจ ดังนั้น การศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จะสามารถนำระดับความคิดเห็นของประชาชน มาช่วยในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเป็นโควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จะมีคำตอบให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

ตัวอย่าง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ () ชาย () หญิง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี อำเภอ ชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีการปฏิบัติ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วภาเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ การบริการของสถานีตำรวจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการทั่วไป					
1	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจตลอดเวลา					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้กล่าวคำทักทายประชาชนผู้มาให้บริการ					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและหลักการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

2.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและความมุ่งหมายของการวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ

ในการปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบ ได้แก่

2.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.2 พันตำรวจเอก ไตรรงค์ ชิตบัณฑิตย์ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

2.4.3 พันตำรวจโท รุ่งศักดิ์ เชื้อมโฆยกุล ตำแหน่ง รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8261 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปที่สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เพื่อแจกจ่ายให้กับผู้มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 200 ชุด ด้วยตนเองพร้อมรับกลับคืน

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนมาได้ 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. ลงรหัสแบบสอบถามและกำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล

3. นำแบบสอบถามประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

2. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจชุมชนพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดทำคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 209)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ดำเนินการตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 4.1 ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	200	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	72	36.00
1.2 หญิง	128	64.00
2. อายุ		
2.1 18 - 30 ปี	18	9.00
2.2 30 - 40 ปี	88	44.00
2.3 41 - 50 ปี	66	33.00
2.4 51-60 ปี	28	14.00
2.5 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	46	23.00
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	56	28.00
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	32	16.00
3.4 อนุปริญญา / ปวส.	22	11.00
3.5 ปริญญาตรี	25	12.50
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	19	9.50
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	39	19.50
4.2 พนักงานจ้าง / ลูกจ้างเอกชน	29	14.50
4.3 อาชีพส่วนตัว / ค้าขาย	38	19.00
4.4 นักเรียน / นักศึกษา	26	13.00
4.5 เกษตรกร	68	34.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. การขอรับบริการ		
5.1 แข่งความร้องทุกข์	38	19.00
5.2 คดีอุบัติเหตุจราจร	64	32.00
5.3 แจ้งเอกสารหาย / แจ้งไว้เป็นหลักฐาน	54	27.00
5.4 เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	6	3.00
5.5 เสียค่าปรับคดีจราจร	38	19.00
5.6 ขออนุญาตต่างๆ	0	0.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลพหลุวิ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 10 จำแนกตามเพศของประชาชน เป็นชายมากกว่าหญิง เพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 เพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

เมื่อจำแนกตามอายุของประชาชนที่มีจำนวนมากที่สุด คือ มีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนจำนวนที่น้อยที่สุด คือ อายุ 60 ปี ขึ้นไป ไม่มีผู้แสดงความความคิดเห็น ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา มากที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ประถมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ส่วนจำนวนที่น้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพของประชาชน มากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ส่วนจำนวนที่น้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามการขอรับบริการของประชาชน จำนวนมากที่สุด คือ เรื่องคดีอุบัติเหตุจราจร จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ แจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 ส่วนจำนวนที่น้อยที่สุด คือ การขออนุญาตต่างๆ ไม่มีผู้แสดงความความคิดเห็น ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ปรากฏดังแสดงในตาราง 4.2 – 4.6 ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการให้บริการทั่วไป	4.29	0.73	มาก
2. ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา	4.23	0.72	มาก
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.13	0.75	มาก
4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร	4.28	0.56	มาก
รวมเฉลี่ย	4.23	0.69	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ดังนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ($\bar{X} = 4.28$) ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ($\bar{X} = 4.23$) และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการทั่วไป			
1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการอย่างสุภาพ	4.36	0.82	มาก
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้กล่าวคำทักทายประชาชนผู้มาใช้บริการในโอกาสแรกอย่างสุภาพ	4.39	0.67	มาก
3. ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	0.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กริยาวาจาสุภาพในการให้บริการ	4.02	0.79	มาก
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.30	0.73	มาก
6. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชนไว้อย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น มีที่นั่งเพียงพอสำหรับประชาชน น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ ฯลฯ	4.28	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย	4.29	0.73	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้กล่าวคำทักทายประชาชนผู้มาใช้บริการในโอกาสแรกอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ ข้อ 1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการอย่างสุภาพและให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.36$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กริยาวาจาสุภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการอำนวยความสะดวกธุรกรรมทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการอำนวยความสะดวกธุรกรรมทางอาญา			
7. คิดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนไว้อย่างชัดเจน	4.36	0.58	มาก
8. จัดพนักงานสอบสวนไว้เพียงพอต่อการรับแจ้งความร้องทุกข์	4.12	0.77	มาก
9. คิดประกาศคำแนะนำแก่ประชาชนกรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวนให้สามารถติดต่อกับผู้ใดไว้บริเวณที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน	4.10	0.75	มาก
10. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่ผู้กรณีทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค	4.33	0.78	มาก
11. มีการจัดห้องในการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีความต่างๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	0.77	มาก
12. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานสืบสวนสอบสวนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	4.23	0.72	มาก
รวมเฉลี่ย	4.23	0.72	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการอำนวยความสะดวกธุรกรรมทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7. คิดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ ข้อ 10. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่ผู้กรณีทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.33$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คือ ข้อ 9. ดิฉะประกาศค้ำแนะน้าแก่ประชาชนกรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวนให้สามารถติดค้อกับผู้ใดไว้บริเวณที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.10$)

ตาราง 4.5 ค้ำเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน			
13. มีสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ	4.14	0.73	มาก
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทักทายปราศรัยกับประชาชนขณะออกตรวจ	4.20	0.67	มาก
15. มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคลยานพาหนะตามเส้นทางหรือสถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.85	มาก
16. เจ้าหน้าที่ออกปราบตามแหล่งอบายมุขอย่างสม่ำเสมอ	4.05	0.76	มาก
17. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	4.13	0.81	มาก
18. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่านได้	4.23	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.75	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค้ำเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 18. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่านได้ ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา คือ ข้อ 14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทักทายปราศรัยกับประชาชนขณะออกตรวจ ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่มีค้ำเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 15. มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคลยานพาหนะตามเส้นทางหรือสถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร			
19. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรบริเวณทางร่วมทางแยกถนนสายหลักและแหล่งชุมชนต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	4.22	0.54	มาก
20. ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพมีไมตรีจิต	4.33	0.62	มาก
21. ตำรวจจราจรมีการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรเพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยแก่ประชาชน	4.06	0.73	มาก
22. ตำรวจจราจรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อมีประชาชนรอข้ามถนน	4.50	0.62	มาก
23. มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรนอกสถานที่	4.27	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.65	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 22. ตำรวจจราจรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อมีประชาชนรอข้ามถนน ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ ข้อ 20. ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพมีไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 21. ตำรวจจราจรมีการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรเพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.06$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ปรากฏดังตาราง 4.7 ดังนี้

ตาราง 4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน	17	39.53
2	ควรมีการเผยแพร่ผลงานของตำรวจ	16	37.21
3	ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ	10	23.26
	รวม	43	100

จากตาราง 4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 39.53 รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่ผลงานของตำรวจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21 และควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนในสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดเป็นโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ จนครบจำนวน 200 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8261

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในสถานีตำรวจ ภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 200 ชุด ด้วยตนเองพร้อมรับกลับคืน ได้จำนวน 200 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หากค่า ร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง แสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูล เป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ เจริญเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละเสนอข้อมูล เป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอ ชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการรับฟัง ความคิดเห็นและความเดือนร้อนของประชาชน รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่ผลงานของตำรวจ และควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก มาตรการทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ทำให้มีข้อมูลที่จะทำให้สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การที่มีผลวิจัยเช่นนี้ เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ได้มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านบุคลากรของเจ้าหน้าที่โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อทบทวนและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ ด้านการให้บริการทั่วไป มีการจัดเจ้าหน้าที่และสถานที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีตำรวจสายตรวจคอยออกตรวจ เพื่อให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ส่วนด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เพื่อคอยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจราจร จึงส่งผลทำให้ประชาชนในอำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจอำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับประเทือง อินทอง (2550 : 90) ได้ศึกษาความความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรีมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับที่สถานีเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการและตอบข้อซักถามและได้รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน แจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ โดยจัดเป็นศูนย์บริการประชาชนและมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เช่น การสอบสวนปากคำ เป็นต้น เพื่อให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ในส่วนพักผ่อนของผู้มาติดต่อราชการ ได้มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก สำหรับผู้มาติดต่อราชการและหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชน ทุกวัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ

อนุชิต อุดมภักดี (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดี

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องจากนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ออกนโยบายเพื่อปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ด้านคดีอาญาที่เกิดขึ้นในระยะหลังทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จึงก่อให้เกิดข้อปฏิบัติด้านความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละสายงาน รวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ธุรการสอบสวน เน้นการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ให้สมกับคำว่า “ว่องไว ใฝ่ใจ ประชาชน” ทั้งนี้ สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรีได้ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว โดยการจัดพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอในการรับแจ้งเหตุภายในสถานีตำรวจ ส่วนในคดีสำคัญเร่งด่วน ซึ่งเป็นที่สนใจของประชาชน การให้ความปลอดภัยแก่ผู้เสียหาย หรือพยาน ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปดำเนินการคุ้มครองทุกครั้ง และได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสอบสวนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างชัดเจน ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร พรหมพิทยาอุท (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการประชาชน ของสถานีตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการจากสถานีตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา รู้สึกว่าตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติให้บริการเป็นพิเศษแก่พรรคพวกของตนเอง และจะให้บริการเป็นพิเศษเมื่อได้รับผลตอบแทนเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เนื่องจากผู้บริหารระดับหัวหน้าของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี คอยกำชับให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะพรรคพวกของตนเอง เพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ จึงมีผลทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกัน

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพักมีนโยบายการรักษาความปลอดภัยชัดเจน ผู้บริหารติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกพื้นที่ พร้อมทั้งทักทายประชาชนด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ตำรวจออกปราบปรามตามแหล่งอบายมุข เช่น บ่อนการพนัน สถานบริการที่ผิดกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและเมื่อได้รับแจ้งเหตุสายตรวจ

สามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจงใจ เงินอำนวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก

2.4 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี ได้กำหนดมาตรการด้านการจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนจัดตำรวจประจำจุดที่มีปัญหาจราจรตามเส้นทางที่สำคัญต่าง ๆ เช่น หน้าโรงเรียน ในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือชั่วโมงที่เร่งด่วนย่านชุมชนที่เกิดปัญหาการจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้สามารถสัญจรไปมาตลอดเส้นทางในเขตเทศบาล รวมทั้งอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนอยู่เป็นประจำตลอดทั้งการฝึกอบรมลูกเสือ เนตรนารี ตามโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามถนนสายต่าง ๆ ที่สถานศึกษาตั้งอยู่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประจักษ์ พิงอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากทางสถานีตำรวจบางละมุง ในบางครั้งมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการจราจรของประชาชน มีผลทำให้การเดินทางของประชาชนไม่สะดวกรวดเร็วตามที่ต้องการ ซึ่งแตกต่างจากสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่จะนอกจากจะมีลูกเสือ เนตรนารี ช่วยดูแลการจราจรตามโรงเรียน แล้วยังมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครประจำแต่ละหมู่บ้านช่วยดูแลการจราจรเมื่อมีงานหรือเทศกาลต่าง ๆ ตามถนนหรือในช่วงที่ชั่วโมงเร่งด่วน ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อให้การเดินทางของประชาชนนั้นสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงมีผลทำให้ผลการวิจัยออกมาแตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน เนื่องจากอำเภอชุมพลบุรี เป็นเมืองที่มีประชากรจำนวนมาก แต่มีจำนวนตำรวจไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้การดูแลเข้าถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังไม่ค่อยทั่วถึงเท่าที่ควร ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรีต้องจัดผู้รับฟังความคิดเห็นภายในสถานีตำรวจ หรือจัดเวทีที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งความเดือดร้อนของประชาชนให้ตำรวจทราบซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธิพร ธารากุลทิพย์ (2544 : 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สักขานเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนต้องการให้มีการจัดตู้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยข้างต้นความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ นั้น อยู่ในระดับมากทุกด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลประกอบการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ดังนั้น ทางสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จึงควรรักษาข้อปฏิบัติที่ตรงมาไว้ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการ ด้วยวาจา กริยาที่สุภาพกับประชาชนทุกประเภท และให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ค่าเฉลี่ยยังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรีจึงไม่ควรดีใจ นิ่งนอนใจ และสิ่งเหล่านั้น ถ้าไม่เอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะเป็นไปในทางลบ คือ การบริการที่คืออยู่นั้นลดลงได้ ดังนั้น ควรเพิ่มสายตรวจหรือความถี่ในการตรวจตราบริเวณชุมชนและสถานที่ที่มีความเสี่ยง ในการก่อเหตุ จุดที่มีการมั่วสุมกันของวัยรุ่น ศาลาชั้นรถโดยสาร เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ และเป็นการตัดช่องโอกาสการกระทำผิดของคนร้ายและการก่อเหตุทะเลาะวิวาท และเร่งรัดการสืบสวนที่มีผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรกระจายการศึกษาสถานีตำรวจภูธรในเขตพื้นที่อื่น ๆ ในจังหวัดสุรินทร์ เพื่อจะได้ทราบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในจังหวัดสุรินทร์ อยู่ในเกณฑ์มากน้อยเพียงใด

2.2 ควรมีการศึกษามาในเชิงคุณภาพเพื่อจะได้พบข้อมูลอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ควรทำการศึกษาของสถานีตำรวจในระดับตำบลด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2542). ความคิดเห็นของตัวแทนต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณี การนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คมศร พรหมพิทยาอุท. (2540). การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จงใจ เขินอำนวย. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองเลย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทนา จุฑาวรรณนะ. (2543) การรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบที่มีต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2542). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรภาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด บุ๊คเซ็น.
- ชยากร เทศะบำรุง. (2544) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จราจร : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชินจิตร แจ่มเจนกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์กร. คู่แข่งเอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ นักศึกษามิเนโมเอะรุ่น 2/2540. ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย. (2543). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ทิวา ประสุวรรณ.(2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริการส่วนตำบลบ้านแดง.
- ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ ปิสิมจิตต์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นนท์ ภักดีพันธ์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศึกษาเพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นพมาศ ชีระเวดิน. (2542). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวนพ วงศ์เสงี่ยม. (2547). ความคิดเห็นความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ให้บริการต่อการให้บริการธนาคารอิสลาม สาขาหนองจอก. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเทือง อ้นทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปิ่นนิกา วนากมล. (2545). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรินทร์ตามความรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2545). การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม : หลักทฤษฎีและมาตรการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- _____ . (2548). กว่าจะเป็น...ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.

- พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. (2548). ความรู้เบื้องต้นทางการปฏิบัติงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์และสำรวจ
รับใช้ชุมชน. กรุงเทพฯ : วันใหม่.
- พิภพ ปทุมวัลย์. (2545). ทักษะคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ
เพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
ร.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ชนก สันสนีย์. (2542). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค
ในเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. พ.ศ.อ. (2540). ตำรวจไทยในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มติชน.
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ. (2544). ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). เอกสารประกอบการสอบความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไมตรี เศษโก. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานสายตรวจในเขตเทศบาล
ตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ร.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- บุพวารธม วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ ไปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โคมเดียนสโตร์.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวรรณ. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา สักกวัตร. (2542). การบริหารงานสถานีตำรวจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ส่วนวิชาการ
บริหารงานตำรวจ กองบังคับการวิชาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). แนวคิดการบริการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพันธ์ พิละกันทา. (2543). ทักษะคติของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ของสถานี
ตำรวจในจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ศรัณย์ ทิพย์ำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี. (2554). ข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี. (อัดสำเนา).
- สมโชค แก้วสีดวง. (2544). การศึกษาสภาพและความสำเร็จของการถ่ายทอดความสำเร็จเทคโนโลยีอุตสาหกรรม แฉงวงจรรวมของบริษัทข้ามชาติ ตามความคิดของวิศวกร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อุตสาหกรรมการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (2545 – 2558). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- _____. (2555). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สิทธิพร ชารากุลทิพย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชา จันทน์เอม. (2545). การวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาพร กำหมื่น. (2544). คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โสภณ ศรีวพจน์. (2548). การบริหารงานตำรวจยุคใหม่. นครปฐม : พันตำรวจพันรินทร์.
- อดุลย์ แสงสิงแก้ว. (2541). การปฏิบัติงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : กองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล.

- อนุชิต อุดมภักดี. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธร ตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม.
(การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ. (2546). สังคมไทยคาดหวังอะไรจากตำรวจ. ในโครงการประชุมสัมมนา
วิชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ณ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๓/ ๖๕๑๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.นฤมล สมคุณา

ด้วย นายศิริชัย สมพงษ์พันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๓๒๒๓, ๐ ๔๕๖๐ ๓๖๓๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๖๕๑๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พันตำรวจเอกไตรรงค์ ชิตบัณฑิตย์

ด้วย นายศิริชัย สมพงษ์พันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๓, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๖๕๑๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พันตำรวจโทรุ่งศักดิ์ เชื่อมไชยกุล

ด้วย นายศิริชัย สมพงษ์พันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๓๒๒๓, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๕๔๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๒ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรสตึก

ด้วย นายศิริชัย สมพงษ์พันธ์ นักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ นักศึกษามีความประสงค์ ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายศิริชัย สมพงษ์พันธ์ ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานใบรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ สะอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๓, ๐ ๔๕๖๐ ๓๖๓๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๖๕๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี

ด้วย นายศิริชัย สมพงษ์พันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน โดยคุณานี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าวจึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงปทุมธานี
จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อทำการวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านการบริการทั่วไป
 - 2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
 - 2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
3. ข้อมูลที่ได้จะไม่มีผลกระทบในแง่ลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกประการ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ศิริชัย สมพงษ์พันธุ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เ็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ

() พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

() อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย

() นักเรียน/นักศึกษา

() เกษตรกร

5. ท่านมาขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องอะไร

() แจ้งความร้องทุกข์

() คดีอุบัติเหตุจราจร

() แจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน

() ขออนุญาตต่าง ๆ

() เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

() เสียค่าปรับจราจร

() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี จังหวัดสุรินทร์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการทั่วไป					
1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการ อย่างสุภาพ
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้กล่าวคำทักทายประชาชนผู้มาใช้บริการในโอกาสแรกอย่างสุภาพ
3. ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กิริยาจาสุภาพในการให้บริการ
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ
6. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชนไว้ อย่างเหมาะสม เพียงพอ เช่น มีที่นั่งเพียงพอสำหรับ ประชาชน น้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ สถานที่ จอดรถ ฯลฯ
ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา					
7. ติดป้ายประกาศแสดงขั้นตอนในการแจ้งความ ร้องทุกข์ของประชาชน ไว้อย่างชัดเจน
8. จัดพนักงานสอบสวนไว้เพียงพอต่อการรับแจ้งความ ร้องทุกข์

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. คิดประกาศคำแนะนำแก่ประชาชนกรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวนให้สามารถติดต่อกับผู้ใดไว้บริเวณที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน
10. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค
11. มีการจัดห้องในการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีความต่าง ๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย
12. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
13. มีสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทักทายปราศรัยกับประชาชนขณะออกตรวจ
15. มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคลยานพาหนะตามเส้นทางหรือสถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ
16. เจ้าหน้าที่ออกปราปรามตามแหล่งอบายมุขอย่างสม่ำเสมอ
17. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว
18. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่านได้
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร					
19. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรบริเวณทางร่วม

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	94.2333	51.9782	.4558	.8179
A2	94.4333	51.6333	.3289	.8217
A3	94.2667	50.8230	.4826	.8156
A4	94.5667	52.3230	.2343	.8263
A5	94.4667	51.1540	.5233	.8151
A6	94.4667	51.2920	.3679	.8199
B7	94.4333	50.5989	.5221	.8142
B8	94.7000	50.7000	.3673	.8202
B9	94.5667	50.1851	.4683	.8154
B10	94.5000	52.1897	.2821	.8236
B11	94.5000	51.5000	.3874	.8192
B12	94.6333	51.2057	.4228	.8178
C13	94.6333	51.3437	.2934	.8240
C14	94.3667	51.6885	.3848	.8194
C15	94.9000	51.4724	.3490	.8208
C16	94.7000	49.5276	.3272	.8250
C17	94.7333	51.7195	.2843	.8241
C18	94.4000	50.6621	.5083	.8146
D19	94.2667	50.7540	.4456	.8167
D20	94.3333	51.4713	.4571	.8171
D21	94.5333	51.9126	.3165	.8221
D22	94.5333	49.6368	.4785	.8147
D23	94.4333	52.3230	.2383	.8260

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 23

Alpha = .8261

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายศิริชัย สมพงษ์พันธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	29 มิถุนายน 2514
สถานที่เกิด	328/10 หมู่ 15 ตำบลชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	328/10 หมู่ 15 ตำบลชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พ.ศ. 2538 บรรจู่ในตำแหน่ง ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรตำบลกุคค จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2554 ดำรงตำแหน่ง ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2529 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมัธยมสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2532 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2553 ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2558 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์