



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเป็นข้าราชการประเภทหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคมเป็นเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมของรัฐหน่วยแรกที่เข้าสัมผัสกับประชาชนเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้าสัมผัสกับประชาชนทุกระดับตลอด 24 ชั่วโมง และ 7 วันต่อสัปดาห์เป็นหน่วยงานเดียวในสังคมที่ถืออาวุธในการปฏิบัติงานในยามบ้านเมืองสงบสุข โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย (Law enforcement agency) เกี่ยวเนื่องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมซึ่งมีความเป็นอยู่มีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไปตามสถานภาพการประกอบอาชีพในวิถีชีวิตประจำวัน หรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งกันเป็นธรรมดาปกติวิสัยนับเป็นภารกิจที่ต่อเนื่องเหน็ดเหนื่อยตราตรึงตลอดเวลา และไม่อาจสะอึกหยุดลงได้แม้แต่เสี้ยววินาที ปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นอันเนื่องจากเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นกระแสที่เชื่อมโยงควบคุมไปทั่วโลกล่อให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้านภาวะการแข่งขันได้กดดันให้ทุกองค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ประชาชนผู้รับบริการ) มีการเรียกร้อง เพื่อบริการที่มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตรวจสอบได้เริ่มมีความเข้มแข็งมากขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก โดยได้มีการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง เพราะสถานีตำรวจเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชนซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการปรับปรุงระบบกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีความคล่องตัว ทั้งในด้านการบริหาร งบประมาณ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การพัสดุ ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้าง และกฎระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีจุดเน้นการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ ดังนี้



ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แต่งตั้งประชาชนพลเมืองดีเป็นกรรมการ
สถานีตำรวจเพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหาร และปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในลักษณะ
การร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันติดตามประเมินผลในฐานะที่สถานีตำรวจ
ถือเสมือนเป็นสมบัติรวมของชุมชน

ด้านความโปร่งใสในการทำงาน ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของ
สถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแต่ละเรื่องอย่าง
ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ด้านระบบบริการบนสถานีตำรวจ ได้รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่
เดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวมากที่สุด

ด้านระบบการบริการนอกสถานที่ ได้กระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจไปสู่
ชุมชนให้มากที่สุดโดยใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุก เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนตามหลักการ
ของงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ด้านการพัฒนาข้าราชการตำรวจ มุ่งเน้นการปรับปรุงค่านิยม จิตสำนึกของข้าราชการ
ตำรวจและปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ”

ด้านงบประมาณและวัสดุ ดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ
ประจำปีให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจ รวมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการ
ปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ
ได้บริการประชาชนให้สอดคล้องและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และ
เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ
และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ โดยเฉพาะสถานีตำรวจซึ่งจะนำไปสู่
การพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจให้เข้าสู่ระบบ
มาตรฐานสากลเพื่อประโยชน์สูงสุดในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนได้อย่าง
มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค อันจะนำไปสู่การได้รับ
ความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน ตามนโยบายเร่งด่วนที่จะสร้างภาพลักษณ์ของตำรวจโดยตรง

ผู้วิจัยได้มีโอกาสไปติดต่อราชการบนสถานีตำรวจพบข้อบกพร่องบางส่วนที่ต้อง
ปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกันตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นสำคัญ
จึงเปรียบเสมือนประตูด่านแรกที่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาอาชญากรรมและ
อุบัติเหตุต่าง ๆ และการบริการอื่น ๆ จะมาติดต่อขอความช่วยเหลือ และขอความร่วมมือในการ

แก้ไขความเดือดร้อนตลอดเวลา แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนในแนวทางการดำเนินงานที่ตั้งเอาไว้ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนแต่อย่างใด และเพื่อสร้างภาพพจน์ของตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน การศึกษานี้ จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในงานต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยเลือกศึกษาประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 16 อำเภอ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานด้านบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

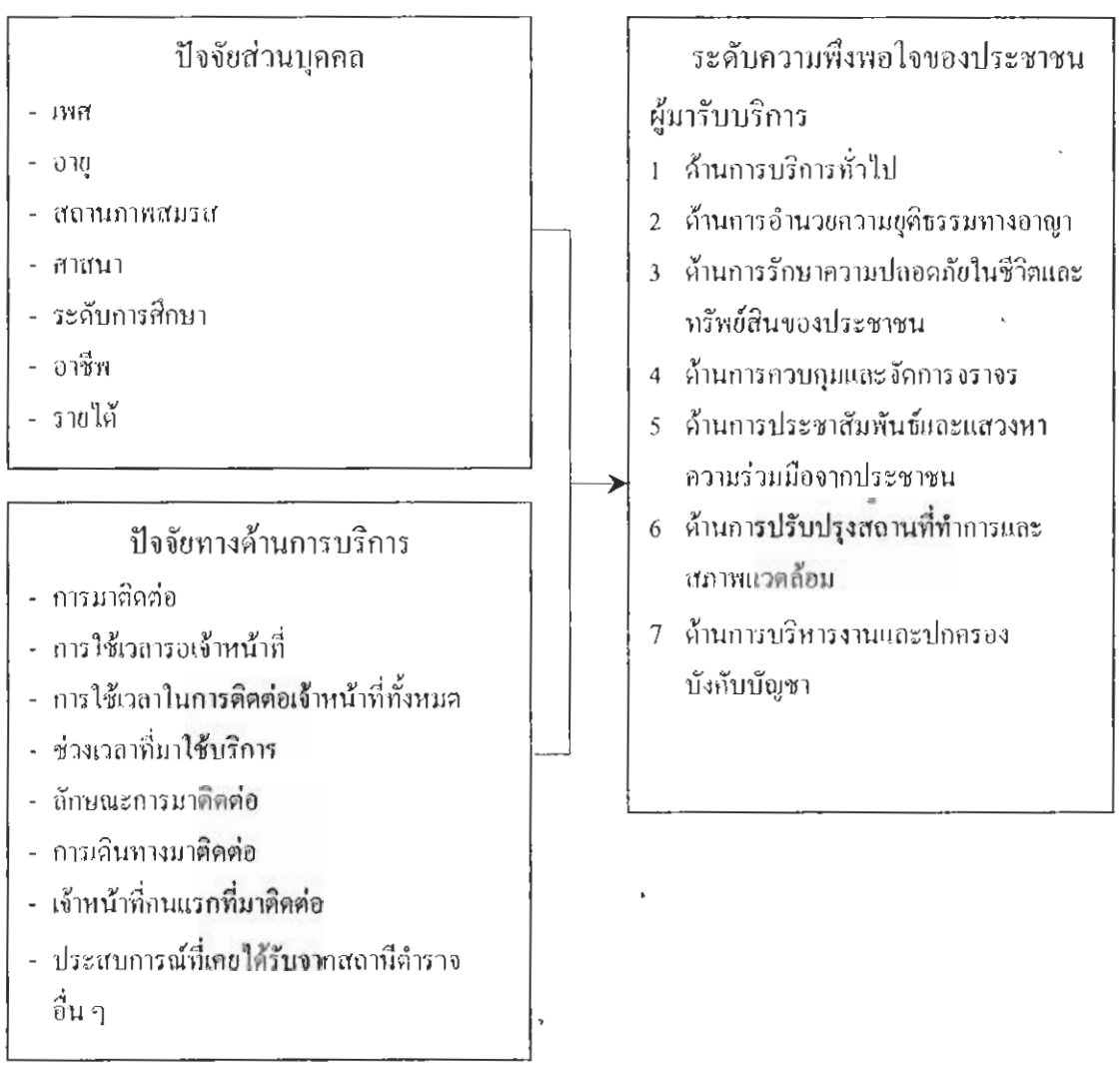
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยความพึงพอใจพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

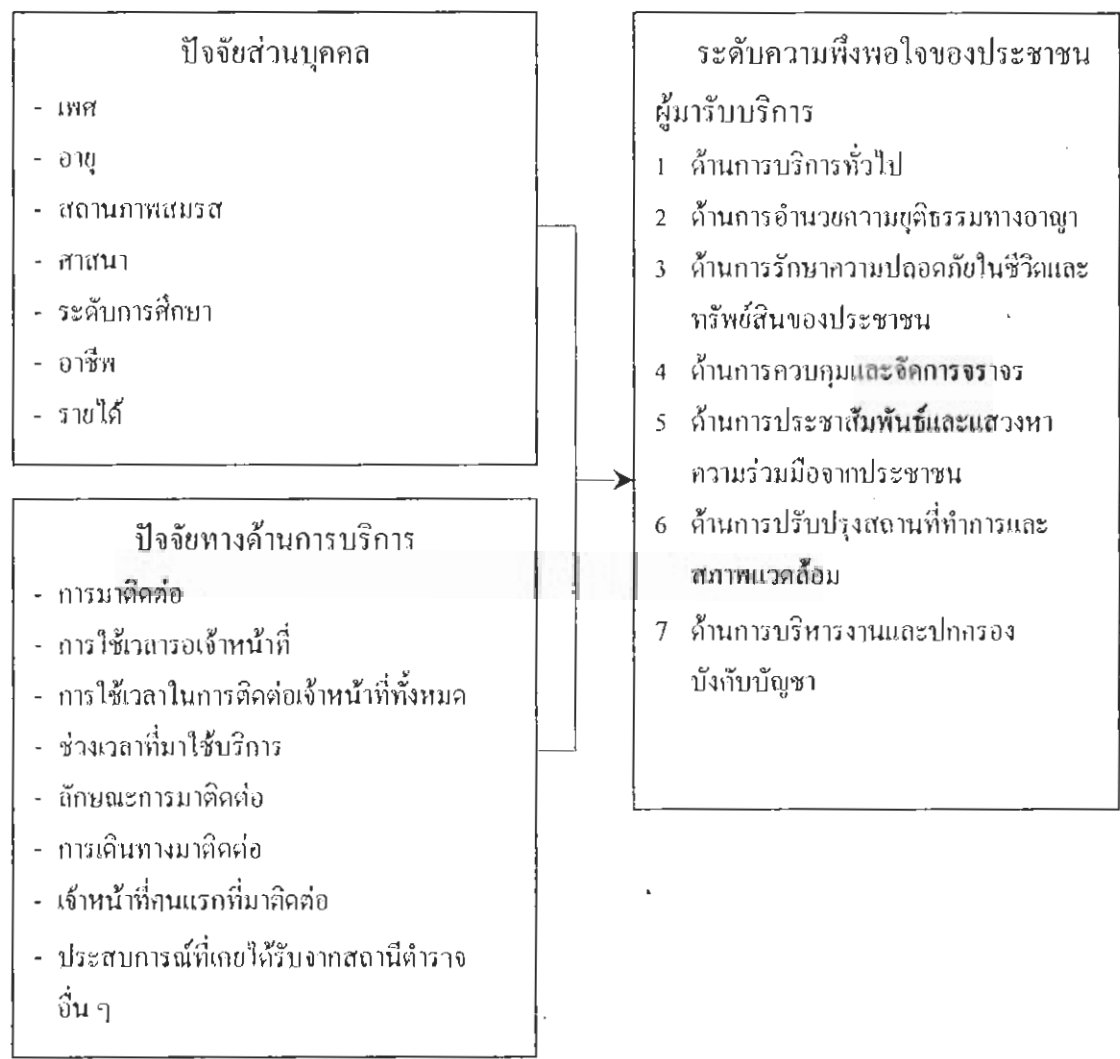
สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

1. เพศของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. อายุของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

1. เพศของประชาชนผู้มารับบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

2. อายุของประชาชนผู้มารับบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน



3. อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
4. รายได้ของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
5. ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
6. ลักษณะการมาติดต่อของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
7. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ดำรงของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
8. ช่วงเวลาที่มารับบริการของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาถึงการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกตรงตามกฎ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความเพื่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ดำรงสถานีดำรงภูธร ทั้ง 16 อำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในปี 2546
3. ขอบเขตของสถานที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถามประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 16 สถานีดำรง
4. ขอบเขตของเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาดังตั้งแต่นั้น มี.ค.-เม.ย.47 เป็นช่วงเวลาที่ออกสำรวจ ส่วนช่วงเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ พ.ค.-มิ.ย.47



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานด้านการบริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจเป็นที่รักใคร่ของประชาชน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อที่หมายนั้น

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ หมายถึง ทักษะคิดในเชิงประมวลความรู้สึกของประชาชนว่า มีระดับมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารงาน และปกครองบังคับบัญชาโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติตามลักษณะงานที่รับผิดชอบความสัมพันธ์กับประชาชนให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น ยุติธรรมและได้รับบริการที่ดี

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถานะที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจ หมายถึง สถานะของกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในครั้งนี้ เช่น ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เสียหาย เป็นผู้ต้องหา เป็นผู้กล่าวโทษ เป็นพยาน แจ้งความเป็นหลักฐาน มาเยี่ยมผู้ต้องหาและเสียค่าปรับ

ประสบการณ์ที่เคยได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกเดิมหรือประสบการณ์เดิมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น เคยถูกรีดไถ หรือไม่เคยถูกรีดไถ เคยได้รับความเป็นธรรมหรือไม่เคยได้รับความเป็นธรรม

สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง สถานีตำรวจที่ตั้งขึ้นมาเพื่อบริการประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง สถานีตำรวจที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ



ซึ่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 16 สถานีตำรวจ ได้แก่

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา
2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าเรือ
3. สถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง
4. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางไทร
5. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบาล
6. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางปะอิน
7. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางปะหัน
8. สถานีตำรวจภูธรอำเภอผักไห่
9. สถานีตำรวจภูธรอำเภอภาชี
10. สถานีตำรวจภูธรอำเภอลาดบัวหลวง
11. สถานีตำรวจภูธรอำเภอลำลูกกา
12. สถานีตำรวจภูธรอำเภอเสนา
13. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางซ้าย
14. สถานีตำรวจภูธรอำเภออุทัย
15. สถานีตำรวจภูธรอำเภอมหาราช
16. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านแพรก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริการทั่วไป หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งที่สถานีตำรวจได้จัดการบริการให้กับประชาชนผู้มาติดต่อที่สถานีตำรวจ ได้แก่ การบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้บริการอย่างทันเวลา การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการนำวิทยาการตำรวจ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน การปฏิบัติการสอบสวนสะดวกและรวดเร็ว การมีพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ การจัดให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนสม่ำเสมอ การจัดให้มีผู้ยามและที่ปักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย และมีการระดมป้องกันปราบปราม



อาชญากรรมทุกเดือน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกำลังควบคุม **และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร** การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร การอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจร และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ การรวบรวมข้อคิดเห็น ความเดือดร้อนของประชาชน และการจัดการอภิปรายเกี่ยวกับกิจกรรมของตำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ การจัดพื้นที่ใช้สอยรอบสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน และการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการกวาดล้างเครื่องแบบมาปฏิบัติงานประจำสถานีตำรวจ และการฝึกอบรมอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ