



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเป็นการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อช่วยให้ทุกคนได้รู้ว่าการบริการของสถานีตำรวจที่มีประสิทธิภาพความพึงพอใจ ทักษะความรู้สึกละและความคิดเห็นที่ประชาชนรู้สึกต่อองค์การเป็นอย่างไร ในบทนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหัวข้อสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ และลักษณะการบริหารงาน
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ
 - 1.2 โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ
 - 1.3 การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ
 - 1.4 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานีตำรวจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารองค์การและการจัดการ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน

1.1 ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานแรกและหน่วยงานพื้นฐานเบื้องล่างสุดที่สัมผัสกับปัญหาความเป็นอยู่และทุกข์สุขของประชาชน การปฏิบัติงานจึงเป็นหน้าตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความเป็นสากล เป็นที่ยอมรับของนานาอารยประเทศทั่วโลก สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามทุกวิถีทางเพื่อพัฒนาสถานีตำรวจให้ดีขึ้น โดยที่เป็นรูปธรรม คือ



ยุคที่ 1 ระหว่าง พ.ศ.2537 – 2539 พล.ต.อ.พจน์ บุญจินดา อธิบดีกรมตำรวจ ได้ริเริ่มจัดทำโครงการ “โรงพักของเรา” เพื่อให้สอดคล้องกับคำขวัญที่ว่า “เสริมภาพพจน์ ลดความขัดแย้ง แข่งขันกันทำงาน มุ่งบริการประชาชน”

ยุคที่ 2 ระหว่าง พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมตำรวจ และผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้สานต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง แต่ได้เปลี่ยนชื่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตามคำขวัญว่า “ขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำใจต่อประชาชน”

โครงการโรงพักของเรา หมายถึง ทั้งประชาชนและตำรวจต่างก็เป็นเจ้าของร่วมกัน และเป็นสถานที่ที่ประชาชนผู้เดือดร้อนสามารถพึ่งพิงได้อย่างแท้จริง เมื่อมาใช้บริการแล้วต้องกลับไปด้วยความพึงพอใจ และประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ คือ

1. เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สูงขึ้น และให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และมีมาตรฐานเทียบระดับสากล
2. เพื่อสรรหา พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ
3. เพื่อแสวงหาและพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้มีเพียงพอ ทันสมัยใช้งานได้ และมีสถานที่ทำงานสมบูรณ์ สะอาด สะดวก และสวยงาม
4. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบ วิธีปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพสูง มีความสะดวก รวดเร็ว สอดประสานสัมพันธ์กัน และประชาชนพอใจ

โดยได้ดำเนินโครงการโรงพักนำร่องด้วยการปรับปรุงสถานีตำรวจที่คัดเลือก จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ สน.ลุมพินี สน.พญาไท สน.หลักสอง สภ.อ.เมืองสระบุรี สภ.อ.เมืองลพบุรี สภ.อ.เมืองจันทบุรี สภ.อ.เมืองอุบลราชธานี สภ.อ.เมืองมุกดาหาร สภ.อ.เมืองเชียงใหม่ สภ.อ.เมืองนครสวรรค์ สภ.อ.เมืองสุพรรณบุรี สภ.อ.เมืองภูเก็ต และ สภ.ภ.เมืองสงขลา และต่อมาได้ขยายผลปฏิบัติไปยังสถานีตำรวจอื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามโครงการอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ ซึ่งโครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ยึดถือยุทธศาสตร์สำคัญ 2 ประการ คือ

1. การกระจายอำนาจการบริการและการปฏิบัติการไปสู่ท้องถิ่น (Decentralization)
2. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Public participation)

โครงการนี้เป็นการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายรัฐธรรมนูญที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน



เป็นสำคัญ แต่โครงการนี้จะสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการตำรวจฐานะผู้ปฏิบัติ และผู้ให้บริการ ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ และเป็น “โรงพักของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน”

1.2 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ

องค์กรตำรวจได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอยู่บ่อย ๆ ทั้งนี้ เพราะงานตำรวจ มีความใกล้ชิดกับประชาชนค่อนข้างมากจึงย่อมมีความอ่อนไหวไปตามกระแสสังคม และภาวะเศรษฐกิจการเมืองที่มีการแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ดังนั้น องค์กรตำรวจจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างให้สอดคล้องกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ โดยมีสถานีตำรวจทั่วประเทศ จำนวน 1,348 สถานี ซึ่งสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี มีจำนวน 16 สถานี ประกอบด้วย

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

1.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ

1.2.1.1 ระดับสถานีตำรวจ

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2515 กำหนด ไว้ดังนี้



1. ตำรวจภูธรอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาภายในเขตพื้นที่ของอำเภอนั้น ๆ
2. ตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอนั้น ๆ
3. ตำรวจภูธรตำบล มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ภายในเขตพื้นที่ของตำบลต่าง ๆ ตามที่กรมตำรวจกำหนดไว้หรือตามประกาศจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรของกระทรวงมหาดไทย
 - 1.2.1.2 ระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ พ.ศ. 2532 กำหนดไว้ ดังนี้

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านแรงงาน และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อยอีกด้วย
2. สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง
3. สถานีตำรวจภูธรตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจเช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง
4. จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้
 - 4.1 การป้องกัน
 - 4.1.1 เหตุร้าย เหตุรุนแรงซึ่งเป็นการคิดทางอาญา หรือเป็นการรบกวนความสงบสุขของประชาชน และความสงบสุขของสังคม
 - 4.1.2 การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนผู้อ่อนแอทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอื่น ๆ
 - 4.1.3 การกระทำผิดทางอาญา
 - 4.1.4 การระงับและการปราบปราม
 - 4.1.4.1 การก่อเหตุร้ายเหตุรุนแรงต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระทำทางอาญาหรือเป็นการรบกวนความสงบสุขของประชาชนและความสงบสุขของสังคม

4.1.4.2 การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนผู้อ่อนแอทั้งทางร่างกาย จิตใจ
และอื่น ๆ

4.2 การกระทำผิดทางอาญา

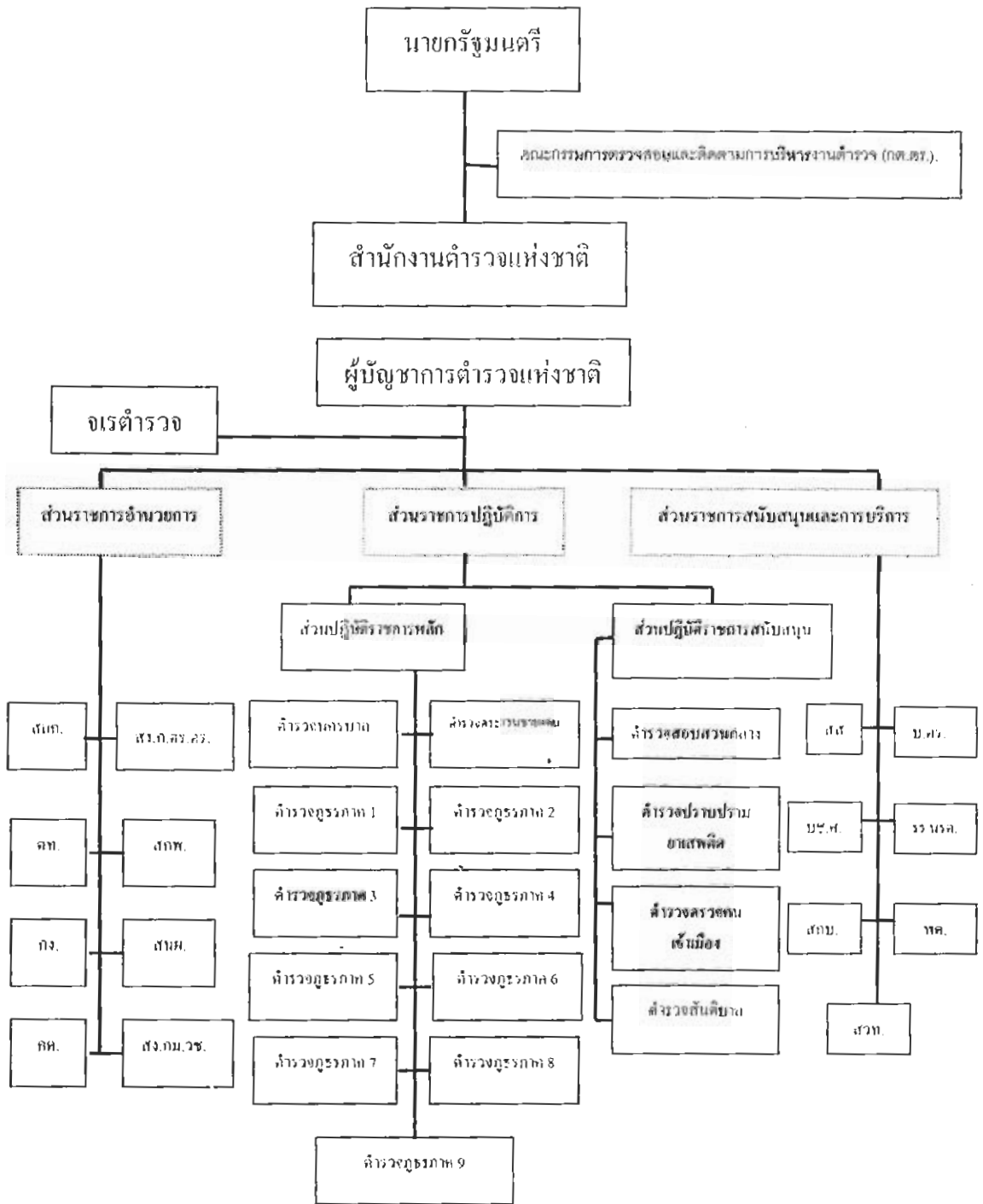
- 4.2.1 การจัดและควบคุมการจราจร
- 4.2.2 งานทะเบียนคนต่างด้าว
- 4.2.3 งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- 4.2.4 งานอารักขาและความมั่นคง
- 4.2.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.3 เป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมี ดังนี้

- 4.3.1 ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ทั้งทางด้านเสรีภาพ ร่างกาย
ชีวิตและทรัพย์สิน
 - 4.3.2 ให้สังคมเกิดความสงบสุข
 - 4.3.3 ให้บริการต่อประชาชน
 - 4.3.4 ให้ถือว่าการป้องกันเป็นเป้าหมายหลักของการทำงานของสถานีตำรวจ
 - 4.3.5 ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.3.6 ต้องเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
 - 4.3.7 ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน
 - 4.3.8 ต้องพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความเหมาะสม
 - 4.3.8 ต้องสอดคล้องกับแผนหรือนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

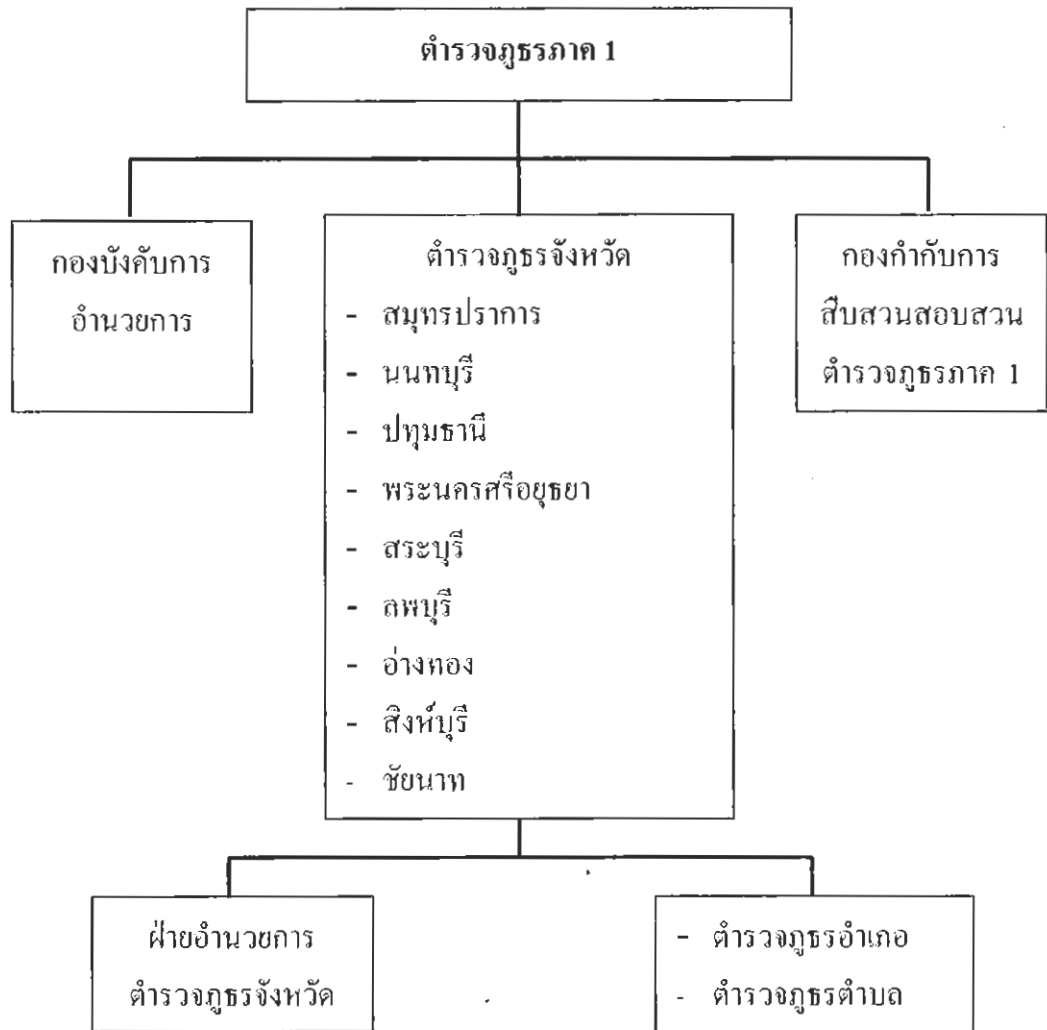


ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ที่มา : เอกสารประกอบการประชุมของสำนักงานแผนงานและงบประมาณสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1

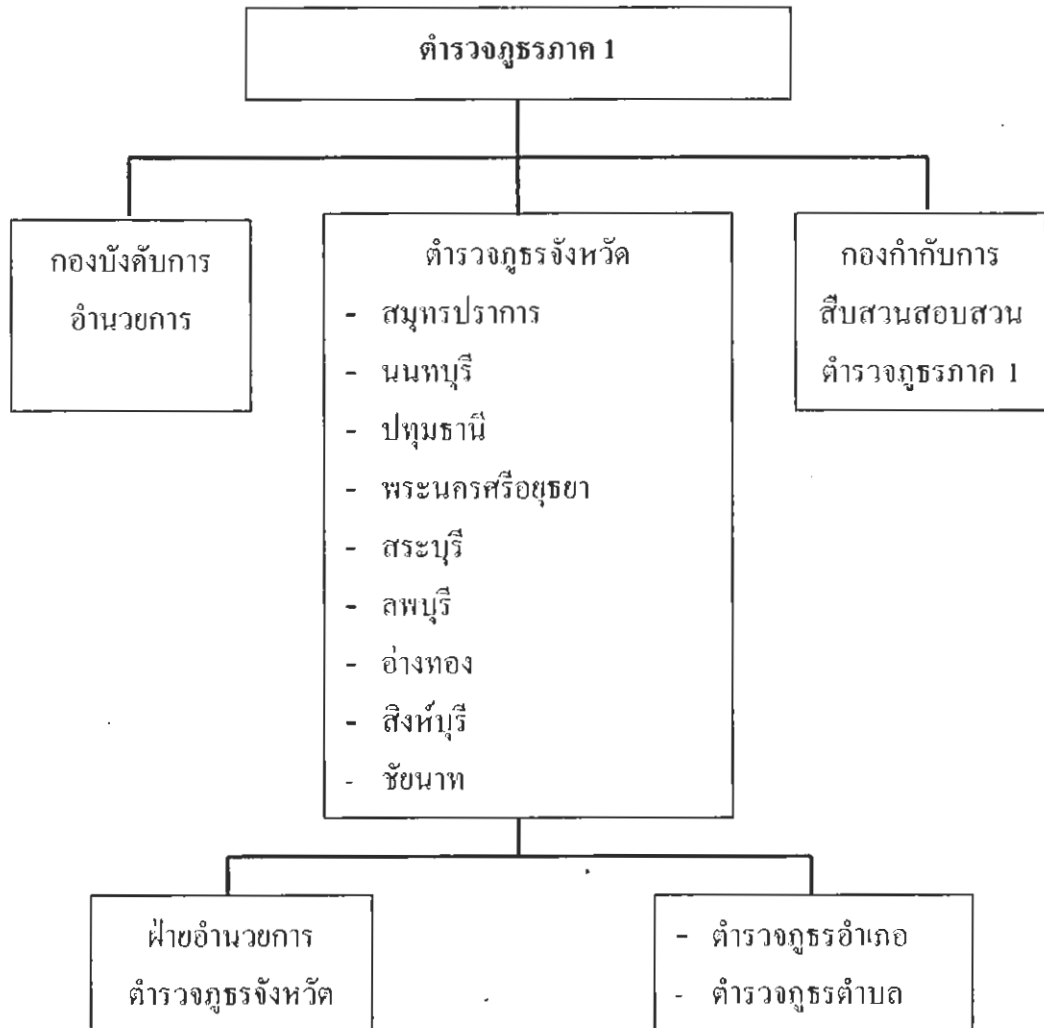


ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1

ที่มา : กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1, 2544 : 3.



โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1

ที่มา : กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2544 : 3.



โครงสร้างกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างของสถานีตำรวจระดับสถานีตำรวจภูธรอำเภอและสถานีตำรวจภูธรตำบลของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2544 : 5.

โครงสร้างของสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งผู้กำกับการ



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งผู้กำกับการ

ที่มา : พ.ต.อ.วัฒนา สักกวัตร.2542 : 54.



สถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1 ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบ 9 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดชัยนาท มีพื้นที่รับผิดชอบ 19,991,942 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามข้อมูลสำนักงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5,477,347 คน ประชากรแฝง เช่น บุคคลต่างด้าวและพนักงานตามโรงงานต่าง ๆ เป็นต้น จำนวน 500,000 คนเศษ

สถานีตำรวจมีการแบ่งระดับของสถานีตำรวจตามอัตรากำลังพลของแต่ละสถานี ดังนี้

1. ระดับสถานีตำรวจ ที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็น ผู้กำกับการ
2. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็น รองผู้กำกับการ
3. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็น สารวัตร
4. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็น รองสารวัตร

การจัดสถานีตำรวจในปัจจุบัน ได้ยึดถือแนวทางตามคำสั่ง กรมตำรวจ ที่ 774/2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานตำแหน่งในสถานีตำรวจ เนื่องจากได้มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการของกรมตำรวจเสียใหม่ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 โดยได้ยุบเลิกกองบัญชาการตำรวจภูธร 1-4 กองบังคับการตำรวจภูธร 1-12 ตำรวจภูธรจังหวัดเขตทุกจังหวัด และกองกำกับการตำรวจนครบาล 1-19 ซึ่งกรมตำรวจได้กำหนดลักษณะของงานในสถานีตำรวจไว้ 5 สายงาน ดังนี้

1. งานอำนวยการ ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีตำรวจในการอำนวยการบริหารปัจจัยทั้งหลาย และจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานีตำรวจนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อเสนอให้หัวหน้าสถานีสั่งการให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไข ปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแล และประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. งานป้องกันปราบปรามเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ งานป้องกันปราบปรามเป็นงานโชว์เป็นหน้าเป็นตาและเป็นชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้น ๆ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่เดียวกันประชาชนก็ควรจะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วย



3. งานสอบสวน เป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวน คือ การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐและยังเป็นเจ้าพนักงานของในรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง พนักงานสอบสวนควรจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับศาลด้วยการวางตนเป็นกลางและให้ความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย จึงจะเป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับ ความทุกข์ยากเดือดร้อน และต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะ ดำเนินการโดยรวดเร็วเพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็ว และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทาง ด้านกฎหมายแก่ประชาชนด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณี ที่พิจารณาแล้วเป็นคดีแพ่ง

4. งานสืบสวน เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม โดย นอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นแล้วก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษจนได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำในเชิงรุกควบคู่ไปด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าว ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งที่จัดตั้งขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้น นอกจากนี้งานสืบสวนต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความสะดวก ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานจรรยา เป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ต้องควบคุมกำกับดูแลการ จัดระบบจรรยาให้เกิดความคล่องตัว รณรงค์สร้างวินัยจรรยาแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตาม กฎจราจร ลดอุบัติเหตุจากการจราจร ค้ำจุนป้องกัน ลดปัญหาที่ก่อให้เกิดมลพิษต่าง ๆ จากการ ใช้รถเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม และสนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้ง การกระทำผิดเกี่ยวกับรถยนต์

ดังนั้น จึงเป็นความสามารถของผู้บริหารสถานีตำรวจที่จะต้องมีการนำทรัพยากร การบริหารอันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาใช้ในการ จัดการบริหารงานสถานีตำรวจที่ตนเองรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้

การบริหารจัดการสถานีตำรวจได้นำทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการที่มีอยู่ 4 ประการมาใช้ในการบริหารจัดการคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาใช้ในการบริหาร จัดการของสถานีตำรวจเพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกัน



ปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน และงานจรรยาให้บรรลุป่าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว

1.3 การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อยกระดับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการที่ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสร้างโรงพักให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อสนองตอบนโยบายและเจตนารมณ์ของรัฐบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำและร่วมประเมินผล เป็นการปรับค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งการบริหารจัดการของสถานีตำรวจโดยทั่วไปจะแบ่งลักษณะการบริหารจัดการออกเป็น 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวก **ยุทธวิธีทางอาญา**
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

1.3.1 ความหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

พ.ต.อ.วัฒนา สักกวัตร (การบริหารงานสถานีตำรวจ. 2542 : 1) การบริหารงานสถานีตำรวจ หมายถึง การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน และงานจรรยา ให้บรรลุป่าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัย ต่าง ๆ ได้แก่ ตัวข้าราชการตำรวจ งบประมาณ วัสดุสิ่งของ วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินการ

สถานีตำรวจนั้น เป็นหัวใจสำคัญของการแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน เป็นหน้าเป็นตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเป็นหน้าเป็นตาของรัฐบาล ถ้าสถานีตำรวจดูแลเอาใจใส่ต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนจะมองรัฐบาลไปในทางบวก แต่หากผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทางตรงกันข้ามภาพที่ดูกรมองก็จะเปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน



ทุ่มเทและระดมสรรพกำลังทั้งปวง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยในชีวิต เสรีภาพ และ ทรัพย์สินแก่ประชาชน

2. เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของตำรวจ เพราะมีเพียงตำรวจเท่านั้นที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะ ความสงบเรียบร้อยในประเทศจะเกิดขึ้นก็อยู่กับฝีมือการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจที่มีสถานีตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติงานหลัก

3. เพื่อสืบสวน สอบสวนคดีอาญา เป็นที่ทราบกันแล้วว่าในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ตำรวจได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของกระบวนการด้วยการมีหน้าที่รับผิดชอบการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา เพื่อเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคดีก่อนมีความเห็นเสนอพนักงานอัยการเพื่อฟ้องร้องยังศาลต่อไป โดยมีสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักในการสืบสวนคดีอาญา

4. เพื่อบังคับใช้กฎหมาย เพื่อคุ้มครองประพฤติดของคนในสังคมมิให้ล้ำเส้นกันหากใครฝ่าฝืนต้องได้รับโทษซึ่งก็คือ กฎหมายเจ้าหน้าที่ในการรักษาและบังคับใช้กฎหมายได้มอบหมายให้ตำรวจทำหน้าที่นี้

5. เพื่อรักษาสันติสุขและระเบียบของสังคม เป้าประสงค์สำคัญที่สุด คือ การรักษาสันติสุข และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม

6. เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ

7. เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปรามแหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน ยาเสพติด ให้โทษ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว

8. เพื่อควบคุมดูแลการจราจร

9. เพื่อควบคุมป้องกันและระงับอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ

10. เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกเรื่อง การเดินขบวน การก่อความไม่สงบและการก่อกลางล

ภารกิจในหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนั้น มีมากมายหลายประการ ซึ่งทุกสถานีตำรวจจะต้องมีทั้งผู้บริหารที่ดีและมีแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพจึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

1.3.4 เป้าหมายของการบริหารสถานีตำรวจ

เป้าหมายสำคัญในการบริหารตำรวจในปัจจุบัน อาจจำแนกได้เป็น 5 ประการ คือ



1. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร
3. บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจทั้งขณะที่อยู่ในสถานีตำรวจ หรือนอกสถานีตำรวจ
4. สร้างความรักและความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชนและข้าราชการหน่วยอื่น ๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่
5. เป็นหลักของประเทศชาติ ในอันที่จะดำเนินการทุกอย่างให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.3.5 กระบวนการบริหารงานสถานีตำรวจ

พ.ต.อ.วัฒนา สักกวัตร (2542 : 12) ได้กล่าวถึง ฮอลคอมป์ (Holcomb) ซึ่งเป็นนักวิชาการบริหารงานตำรวจชาวอเมริกันที่ได้เสนอทฤษฎีการบริหารงานตำรวจ ชื่อ “POSTEBCPIRD” จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยมีการอธิบายได้ดังนี้

P = Planning หมายถึง การจัดวางโครงการ แผนปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

O = Organization หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และการจัดสายงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

S = Staffing หมายถึง การบริหารงานด้านบุคคล ซึ่งได้แก่ การสรรหา การจัดอัตรากำลัง การแต่งตั้งโยกย้าย การตอบแทนความดีความชอบและการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน

T = Training หมายถึง การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

E = Evaluation หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่าได้ผลเป็นประการใด

B = Budgeting หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชี การใช้จ่ายเงิน การควบคุมและตรวจสอบการเงินและทรัพย์สิน

C = Co-ordination หมายถึง การประสานกิจการด้านต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมืออันดีและงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

P = Public Relation หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน รวมทั้ง การที่ผู้ร่วมงานต่างก็มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน



I = Information หมายถึง การแสวงหาและรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ทั้งที่จำเป็นและเกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วย เพื่อผู้บริหารจะได้ทราบความเคลื่อนไหวของงานอยู่ตลอดเวลา

D = Directing หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีดังกล่าวจะต้องมีคนที่มีประจำสถานีตำรวจเป็นผู้ดำเนินการจึงจะเกิดเป็นกระบวนการบริหารงานสถานีตำรวจขึ้นได้ เพราะฉะนั้น ตำรวจที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้กระบวนการบริหารงานสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์

1.4 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานีตำรวจ

ผู้กำกับการสถานีตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานีตำรวจ แบ่งเป็น 4 ด้าน มีผลดังนี้ การวางแผนระบบการทำงาน ได้พบว่า ในการวางแผนระบบการทำงาน ผู้กำกับการสถานีตำรวจต้องรับผิดชอบวางแผนระบบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจด้วยตนเอง มีการจัดวางแผนงานสายตรง งานจรจร รวมทั้งงานบริการบนสถานี และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานของตำรวจ เช่น ร่วมทำการสืบสวนหรือสอบสวนคดีสำคัญ ตลอดจนกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณามอบหมายงานโดยมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากหน้าที่การงานประจำได้ตามความเหมาะสม วินิจฉัยสั่งการในงานที่มีปัญหาควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ กำหนดมาตรการในการประสานงานในสถานีและกับหน่วยอื่น อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ ความประพฤติก มีระเบียบวินัยโดยวางแผนจัดอบรมหรือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ รวมทั้งการใช้งานมวลชนสัมพันธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย การปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และข้อบังคับกำหนด การจัดรูปแบบขององค์การพบว่า ในการจัดรูปแบบ องค์การของสถานี ผู้กำกับการสถานีจะต้องมีระบบการจัดการ ระบบการบริหารที่คล่องตัวรวดเร็ว การสั่งการ การตัดสินใจตอนที่ต้นกระชั้น เพื่อเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรง และประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ และตรวจสอบการบริหารกิจการตำรวจในรูปของคณะกรรมการ องค์การมี เอกภาพในการปกครองบังคับบัญชา และการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริงและปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานแห่งชาติ



การจูงใจเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่ง พบว่า ในการจูงใจเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้กำกับการสถานีนั้นผู้กำกับการสถานีผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าและเป็นผู้บังคับบัญชา ในการปกครองต้องใช้ทศสิทธาธรรม หรือราชาธรรม 10 คือ คุณธรรมของผู้ปกครองบ้านเมืองหรือธรรมของนักปกครอง การสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานต้องดูว่างานที่สั่งการให้ปฏิบัติที่ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้ตรงกับหน้าที่ชอบด้วยกฎหมายระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับกำหนด ถ้างานที่สั่งการไปมีปัญหาข้อขัดข้อง ผู้กำกับการสถานีต้องให้คำปรึกษาแนะนำ หรือร่วมปฏิบัติด้วย งานที่สั่งให้ปฏิบัติต้องเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมไม่ใช่เห็นแก่ส่วนตนงานที่ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติไปแล้วทำชื่อเสียงให้แก่สถานีตำรวจเกิดคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติและหน่วยงานมีการประกาศชมเชย หรือรางวัลมอบเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีมีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการช่วยเหลือเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือ ช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจในสถานีตามกำลังและความเหมาะสม การกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน พบว่า ในการกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานนั้น ผู้กำกับการสถานีมีการวางแผนงานการปฏิบัติในด้านต่างๆไว้ก่อนแล้ว เช่น การวางแผนการจัดสายตรวจ การวางแผนงานจราจร รวมถึงงานบริการบนสถานีด้วย ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีจึงสามารถที่จะเข้าไปกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรยายสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวบรวมข้อมูลการปฏิบัติเติมไว้เป็นหลักฐานหรือพื้นฐาน เพื่อตรวจสอบว่าแผนมีความสมบูรณ์เพียงใด และต้องจัดทำสถิติแสดงไว้เป็นรูปแผนภูมิ กราฟ ต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังต้องการวางนาฬิกาอาชญากรรมไว้ด้วยเพื่อให้สามารถป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ช่วงวัน เวลา รอบระยะเวลาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรและการจัดการ

ความหมายของการบริหารและการจัดการ

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบริหาร ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการ คำศัพท์ใช้กัน 2 ตัว คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public administration) คำศัพท์อีกคำหนึ่งคือ คำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างไรก็ตาม คำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้ มีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม. 2542 : 60)



2.1.1 การบริหาร (Administration)

คำว่า การบริหาร (Administration) หมายถึง “การใช้บริการโดยทั่วไป “ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า การออกคำสั่ง การปกครอง การดำเนินการ การจัดการ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2534 : 295)

นอกจากนี้ ได้มีนักบริหารและนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหารและการจัดการ ไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

เกษม จันทร์แก้ว (2540 : 512-514) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปการดำเนินการนำวัตถุดิบสู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร องค์กรที่ดีผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (Assembling resource) ทำให้การผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

คาสท์ และโรเซ็นชวีค (Kast and Rosenzweig, 1974 : 6) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การร่วมมือและประสานงานกันระหว่างมนุษย์และทรัพยากรทางวัตถุอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

เดล (Dale, 1973 : 4) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการ จัดองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 6) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การจัดองค์การและการอำนาจการ เพื่อสามารถนำเอาทรัพยากรไปใช้ในการประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

เจริญผล สุวรรณโชติ (2519 : 179) ได้ให้ความหมายของ การบริหาร หมายถึง กระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เข้ามาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์การดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ต่อไป การกระตุ้นหรือการช่วยให้เกิดการกระทำควบคุมและการกระทำที่ทำให้เกิดการรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน อย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

สมาน รังสิโยฤกษ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2533 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า หมายถึง การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อัน



ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีปฏิบัติงาน เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานหรืออีก นัยหนึ่งการบริหารคือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

จากคำจำกัดความดังกล่าว พอสรุปสาระสำคัญของการบริหาร คือ เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรมนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

2.1.2 ทรัพยากรในการบริหาร

ปัจจุบันทรัพยากรในการบริหารได้พัฒนาออกไปอย่างกว้างขวางตามความคิดของนักวิชาการแต่ละคนซึ่งได้ค้นคว้ารวบรวมไว้สรุปได้ ดังนี้

1. ทรัพยากรคน
2. ทรัพยากรด้านทุน
3. ทรัพยากรด้านวิชาการ
4. ทรัพยากรด้านลูกค้า
5. ทรัพยากรด้านเวลา
6. ประเภทของระบบบริหาร

โดยทั่วไประบบการบริหารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การบริหารระบบราชการ (Public administration)
2. การบริหารธุรกิจ (Business administration)
3. การบริหารการศึกษา (Educational administration)

2.1.4 การจัดการ (Management)

ดริคเกอร์ (สมคิด บางโม. 2542 : 60 ; อ้างอิงจาก Drucker. 1972. **General and Industrial Management.**) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่า การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

สมคิด บางโม (2542 : 61) มีความเห็นว่า การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นว่าการจัดการมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล

การจัดการมิใช่เป็นการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปแต่เพียงอย่างเดียว ในภาวะปัจจุบันซึ่งวิทยาการก้าวหน้าการจัดการจึงจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการเข้ามาช่วย มิใช่ประสบการณ์แต่เพียง



อย่างเฉียว การศึกษาวิชาการจัดการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับงานย่อมจะเกิดคุณค่าหลายประการ คือ (สมคิด บางโม. 2542 : 32-33)

1. คุณค่าในด้านการประหยัด หมายถึง จะทำให้การใช้จ่ายเงินทุนเกิดประโยชน์สูงสุด ได้กำไรหรือผลตอบแทนสูงสุด ประหยัดทั้งคน เงิน วัสดุสิ่งของ และเวลา
2. คุณค่าในด้านประสิทธิผล การทำงานให้ลุ่ล่งไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือที่คาดหวังไว้ เรียกว่า การจัดการนั้นมีประสิทธิผล (Effectiveness) แต่ผลสำเร็จของงานดังกล่าวนี้ อาจไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ หากไม่ใช่หลักวิชาการเข้ามาช่วยการในจัดการ
3. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
4. คุณค่าด้านความเป็นธรรม การจัดการงานหากปฏิบัติตามความพอใจของผู้จัดการ โดยมีได้ขีดหลักเกณฑ์และทฤษฎีต่าง ๆ เป็นหลักย่อมจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นโดยมิได้ตั้งใจ ทำให้ขวัญในการทำงานของคนในหน่วยงานไม่ดี ซึ่งจะส่งผลไปถึงคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ด้วย
5. คุณค่าในเกียรติยศชื่อเสียง ผู้จัดการที่ดีมีประสิทธิภาพในทุกสาขางานและในทุกระดับย่อมจะเป็นผู้ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ตรงข้ามกับผู้จัดการที่บริหารงานตามใจตนเอง ปราศจากหลักเกณฑ์ เล่นพวกพ้อง ดังนั้น การศึกษาวิชาการบริหารและการจัดการจะช่วยให้มีความเข้าใจลึกซึ้งซึ่งมองเห็นลู่ทางที่จะบริหารงานให้ลุ่ล่งไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

การจัดการจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่า ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4 M (สมคิด บางโม. 2542 : 62) ได้แก่

1. คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ
2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Materials) หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย
4. การจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวนี้



2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์การสมัยใหม่ที่มีความซับซ้อนมากก็ยังคงอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันคนที่มีรู้ความสามารถน้อยก็ยังคงมีความจำเป็นในการช่วยให้งานขององค์การ ดำเนินไปอย่างราบรื่นมนุษย์จึงนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในการทำงาน การบริหารคน หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งขาดภาระหน้าที่อันยิ่งใหญ่ของ นักบริหารที่ฉลาดจึงอยู่ที่การใช้คนให้เป็น และรู้จักหาวิธีที่ทำให้พนักงานของตนทำงานให้กับ องค์การอย่างเต็มที่ การจูงใจเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะให้บุคคลเกิดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำย่อมทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมี ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังที่จะได้ผลงานออกมาตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันคนที่ทำงานอยู่แล้วก็มีสุขมีความสุขภาคภูมิใจ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้วย ผู้บริหารจะต้องพยายามหาเทคนิคการจูงใจให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ของ องค์การเพื่อเพิ่มศักยภาพและความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน โดยการสร้างคุณค่าในงานที่เกิดขึ้นและ เปิดโอกาสให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าและเกิดความพึงพอใจหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าการจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหาร เนื่องจากเป็นธรรมชาติของคนที่ไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องการพลัง บางอย่างมาเป็นกำลังใจหรือผลักดันให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เสร็จ ถ้าไม่มีพลังสิ่งนี้การทำงาน อาจเข้าลักษณะเข้าขามเย็นขาม หรือมีจะนั้นก็อาจทำงานอย่างขอไปที ซึ่งทำให้้องค์การไม่เจริญ ก้าวหน้า หรืออาจเป็นผลเสียแก่องค์การโดยส่วนรวมก็เป็นได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้อง เป็นผู้บริหารต้องศึกษาถึงความรู้ ความสามารถ นิสัยใจคอของประชาชนที่มาใช้บริการแต่ละคนที มาใช้บริการเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงให้สนองวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล (ประชาชน) และสนอง ต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (สถานีดารวจ) ให้สอดคล้องกันให้ได้ผลงานและน้ำใจคนในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลัง จากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการ ตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้ามคำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คำพล ทับทิมไทย (2533 : 10) สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 2 ประเด็นคือ ความพึงพอใจ หมายถึง ปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจหรือความสุข



ที่ได้ประสบ ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ๆ

คูเปอร์ (Cooper, 1958 : 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสภาพการทำงานที่ดี ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมกับสถานที่ทำงาน รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

บลัม และเนลเลอร์ (Blum and Noyloy, 1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา สภาพของงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

เมธี ปิถันธนานนท์ (2525 : 22) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งหนึ่งของกระบวนการจูงใจบุคคลเข้าสู่หน่วยงาน เพื่อให้ผู้มาใหม่มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและชุมชนที่รับใช้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของความรู้สึกในด้านปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับของบุคคลในหน่วยงาน นั่นคือ มุ่งสนองความต้องการตามลำดับขั้นบุคคล

รัตตัญญู เทียนปฐม (2538 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

โวลแมน (Wolman, 1973 : 34) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

กู๊ด (Good, 1973 : 19) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการและจะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ในทางบวกมากกว่าทางลบเมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่าง ๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก



2.2.2 ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ

ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ จากการสำรวจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ออสแคมป์ (Oskamps. 1984 : 174-175) พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

มิลเลท (Milliet. 1954 : 4) ได้อธิบาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันก้าวหน้า

มอร์ซ (Morse. 1955 : 27) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานคือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้ลดความเครียดลง และเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ปรีชาพร วงษ์อนุครโรจน์ (2535 : 143) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ .

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2537 : 351) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความโน้มน้าวจิตใจทางด้านทัศนคติในเชิงบวกที่บุคคลกรมีต่อการได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ

กู๊ด (Good. 1973 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ คุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อองค์การ งานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการ



ปฏิบัติงานและทำงานให้วัตถุประสงค์ขององค์การ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos, 1990 : 99) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1973-1974 : 159) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลิฟล็อก (Lovelock, 1988 : 176) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Weber, 1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องของทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

สโบล (Sbolo, 1975 : 15) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

วัชร วัชรเสถียร (2539 : 10) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็น



การบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

มิลเลทท์ (Millett. 1954 : 357) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานของรัฐทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกันคือ ประชาชนทุกคนควรมีสถิตีเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น ระดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมกันและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอัตราก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลธน ธนาหงส์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด



4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสบาย บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี

รัชชา กุลรานิชไชยนนท์ (2535 : 49) ซึ่งกล่าวถึง หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 2. ความสม่ำเสมอ
 3. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 4. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 4.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 4.3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 4.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 4.3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 - 4.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.4.1 ผู้ใช้บริการใช้เวลาารอคอยน้อย
 - 4.4.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
 - 4.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 4.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ



- 4.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 4.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 4.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 4.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 4.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - 4.6.3 ความซื่อสัตย์ (Credibility)
 - 4.6.4 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

- 4.7 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 4.7.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 4.7.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 4.7.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 4.8 การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 4.8.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 4.8.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ชัชวาล ปัทอง (2539 : 26) เห็นว่า องค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของความหมายกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดต่อระหว่าง องค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการลูกค้าหรือรับบริการสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการก็คือผลงาน หรือการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการนั่นเอง

กิตตินัย สิทธิชัย (2540 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น การวางตนเป็นกลาง (Attractive neutrality) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530 : บทคัดย่อ) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ผลการวิจัย พบว่าการปฏิบัติงานเรื่องระบบสายตรวจนั้น การมีสายตรวจให้ปรากฏต่อสายตาประชาชน เพื่อสร้างความอบอุ่นใจนั้นอยู่ในระดับที่ดี ประชาชนมีความต้องการสายตรวจอย่างมากแต่ในขณะเดียวกันจำนวนสายตรวจที่จัดให้ปรากฏแก่สายตาประชาชนนั้น อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง แต่การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายต่อตำรวจกลับอยู่ในระดับดี การปฏิบัติงานของตำรวจประจำคู่ยามต้องปรับปรุงในเรื่องระบบค่าตรวจคืน พบว่าการกำหนดจุดที่ให้มีการตั้งด่านตรวจคืน อยู่ในระดับดี มีความเหมาะสมกับพื้นที่และเส้นทางในขณะเดียวกันความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่ ตรวจค้นผู้ต้องสงสัยหรือการตรวจค้นอาวุธของด่านตรวจก็อยู่ในระดับที่ดีด้วยคงมีปัญหาในส่วนของจำนวนด่านตรวจคืน ยังมีไม่เพียงพอเท่านั้น

สำหรับความรวดเร็วในการดำเนินการติดตามจับกุมคนร้ายตลอดจนความเอาใจใส่ในการจับกุมของตำรวจยังคงอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงความเอาใจใส่ดำเนินการปราบปรามยาเสพติดให้โทษและการปราบปรามการพนัน พบว่าการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี แต่สำหรับการปราบปรามความผิดของสถานบริการ โดยเฉพาะการกวดขันไม่ให้เด็กอายุต่ำกว่า 20 ปี เข้าสถานบริการ การปราบปรามการโชว์เปลือยตามสถานบริการและการค้าประเวณีในสถานบริการ และการค้าประเวณีในสถานบริการอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ส่วนการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนนั้น พบว่า จะต้องปรับปรุงทั้งด้านกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมายให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ความเอาใจใส่ในการดำเนินการและความเที่ยงธรรม ส่วนการให้บริการบนสถานีตำรวจพบว่า การให้ความสนใจของตำรวจต่อประชาชนผู้มาติดต่อ และสภาพสถานที่ที่จัดไว้ให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจอยู่ในเกณฑ์ดีและปานกลาง แต่ในเรื่องการอำนวยความสะดวก และรวดเร็วกับการใช้กิริยาวาจาของตำรวจนั้นยังต้องปรับปรุงในเรื่องของการให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติตามกฎหมายการจับกุมผู้กระทำความผิดจะต้องปรับปรุง และในด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับการจราจรให้ประชาชนทราบ ตลอดจนการแจ้งสภาพข้อมูลจราจรในแต่ละวันต้องมีการปรับปรุงอีกเช่นกัน



อรรถกิจ กรณ์ทอง (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝักราชนิเวศ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เรื่องสายตรวจ มีความเห็นว่าพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรภูฝักราชนิเวศ มีความเหมาะสมดีแล้ว ประชาชนมีความรู้สึกรอคอยปลอดภัยเมื่อได้พบเห็นสายตรวจบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัย สายตรวจจัด 4 ผลัดต่อวัน ให้เน้นการตรวจในช่วงเวลากลางคืน ตามบ้านพัก และหมู่บ้านจัดสรรภารกิจของสายตรวจคือ การป้องกันอาชญากรรม

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สายตรวจรถยนต์ที่เหมาะสม สมควรมี 2-5 คัน สายตรวจรถจักรยานยนต์ควรมีมากกว่า 5 คัน ในการตรวจควรมีตำรวจ 2 คน ต่อรถ 1 คัน นายตำรวจสัญญาบัตรควรร่วมตรวจเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสมกลุ่มตัวอย่างต้องการให้สายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์เข้าระงับเหตุทันที ที่ได้รับแจ้งเหตุเป็นลำดับแรก มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรตรวจตามสถานที่ และในช่วงเวลาที่มีอาชญากรรมเกิดขึ้นบ่อย ๆ ตามลำดับ ส่วนสายตรวจเดินเท้ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีสายตรวจ 5 คน ต่อ 1 ผลัด เน้นการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์เป็นลำดับแรก เข้าระงับเหตุทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ มีการหยุดพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสาร และเยี่ยมเยียนประชาชน ตรวจตามสถานที่และในช่วงเวลาที่มีอาชญากรรมเกิดขึ้นบ่อย ๆ ตามลำดับ

สำนักงานแผนงานและงบประมาณ (กรมตำรวจ 2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับสูง โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้สึกรอคอยและปลอดภัยเมื่อมีตำรวจมาเยี่ยมถึงบ้านพัก และความพึงพอใจต่ำสุดท้ายเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุม ผู้กระทำผิดโดยใช้กำลังรุนแรง และเกินกว่าเหตุ ความพึงพอใจด้านการบริการงานจราจร ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รณรงค์ให้ประชาชนเคารพกฎจราจรอยู่เสมอ และมีความพึงพอใจต่ำสุดท้ายเรื่อง ความเสมอภาคในการออกใบสั่งคดี ส่วนความพึงพอใจด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งความหรือติดต่อบนสถานีตำรวจ และพึงพอใจในระดับสุดท้ายในเรื่องการจับกุมผู้กระทำผิดด้วยความเสมอภาค

พ.ต.ท. ทรงเกียรติ วาทะกุล (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนเมื่อมาขอรับบริการจากสถานีตำรวจ คือ พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและการบริหารงานของสถานีตำรวจ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับ



ประชาชนน้อย กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการประชาชน และขั้นตอนการทำงานมีความยุ่งยากซับซ้อนประชาชนเข้าใจได้ยาก

วิโรจน์ สัตยศัพท์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษาระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนอาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงานและลักษณะชุมชนของประชาชน โดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ร.ต.อ.วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาค่าความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปแต่ละด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อยู่อาศัยชุมชนแออัดและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการสร้างร่วมมือจากชุมชน และประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุชิน กิจกสิกร (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิเคราะห์การบริหารสถานีตำรวจนครบาลมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การบริหารงานสถานีตำรวจนครบาลภายหลังจากเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง



กรมตำรวจโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหาร (ผู้กำกับ รองผู้กำกับ) ระดับผู้ปฏิบัติ (สารวัตร รองสารวัตร) จากตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล และปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล ใช้วิธีสุ่มแบบระดับชั้น (Stratified random sampling) ได้ตัวแทนใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 36 สถานี 328 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมในด้านทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ต่อพฤติกรรมและ กิจการบริหารงาน สถานีตำรวจนครบาลไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านการวางแผนการจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาลหลังปรับปรุงโครงสร้างสถานีตำรวจนั้น ระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติแสดงทัศนคติสอดคล้องกันในเรื่องการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกำลังพลที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานหลักการปรับปรุงโครงสร้างสำหรับข้อเสนอแนะนั้นภาพรวมควรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่กำลังพลเพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุมความจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับ โดยคำนึงถึงความเสมอภาคที่ทุกชีวิตมีสิทธิมนุษยชนเท่าเทียมกันไม่ไช่แบ่งชั้นตามยศศักดิ์ ซึ่งเป็นศักดิ์นาที่สังคมมอบให้ ควรคำนึงว่าเมื่อสภาพจิตใจพร้อมร่างกายก็จะมีเรี่ยวแรงที่จะปฏิบัติงาน ทุกชีวิตมีค่าเมื่อมนุษย์ด้วยกันมอบคุณค่าให้แก่กัน การปรับปรุงโครงสร้างเพียงใดก็ตามหากไม่คำนึงถึงค่าของคน การปรับปรุงนั้นก็ล้มเหลว ดังนั้น การบริหารงานด้วยโครงสร้างใหม่จะมีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานในโครงสร้างนั้น

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล 6 ด้านด้วยกัน คือ ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงด้วยเช่นกัน ด้านการใช้บริการบนสถานีตำรวจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีปานกลาง ด้านการจราจรก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนัก สุดท้ายทางด้านภาพพจน์ และความประพฤติกองตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวโดยสรุปแล้วในภาพรวมประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

สำนักนโยบายและแผน (กรุงเทพมหานคร 2537 : บทคัดย่อ) ได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80,067 คน ต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติในรูปแบบร้อยละ กำหนดให้เหตุผลปัจจัยของความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและกำหนดให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตเป็นตัวแปรตาม

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของทุกงานในทุกสำนักงานเขต ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 75 ในขณะที่ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมารับบริการที่ต้งสำนักงาน ร้อยละ 87 ส่วนความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขปโลก อาทิเช่น งานรักษาความสะอาด งานปกครอง งานโยธา และงานอนามัย เป็นต้น มีร้อยละ 62 สำหรับสาเหตุของความไม่พื่อนั้น พบว่า ทั้งระบบการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนพอใจหรือไม่พอใจต่อกิจกรรมการให้บริการ ในแต่ละประเภท ส่วนปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่สำคัญกว่ากันอย่างไรนั้น การศึกษาค้นนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึง