

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหัวข้อสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ
 - 1.2 โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ
 - 1.3 การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ
 - 1.4 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานีตำรวจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสำหรับการให้บริการ
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน

1.1 ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานแรกและหน่วยงานพื้นฐานเบื้องล่างสุดที่สัมผัสกับปัญหาความเป็นอยู่และทุกข์สุขของประชาชน การปฏิบัติงานจึงเป็นหน้าตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความเป็นสากล เป็นที่ยอมรับของนานาชาติารยประเทศทั่วโลก สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามทุกวิถีทางเพื่อพัฒนาสถานีตำรวจให้ดีขึ้น โดยที่เป็นรูปธรรม คือ

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

ระหว่าง พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ และผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้สานต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง แต่ได้เปลี่ยนชื่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตามคำขวัญว่า “ขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำใจต่อประชาชน” (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2549 : 4)

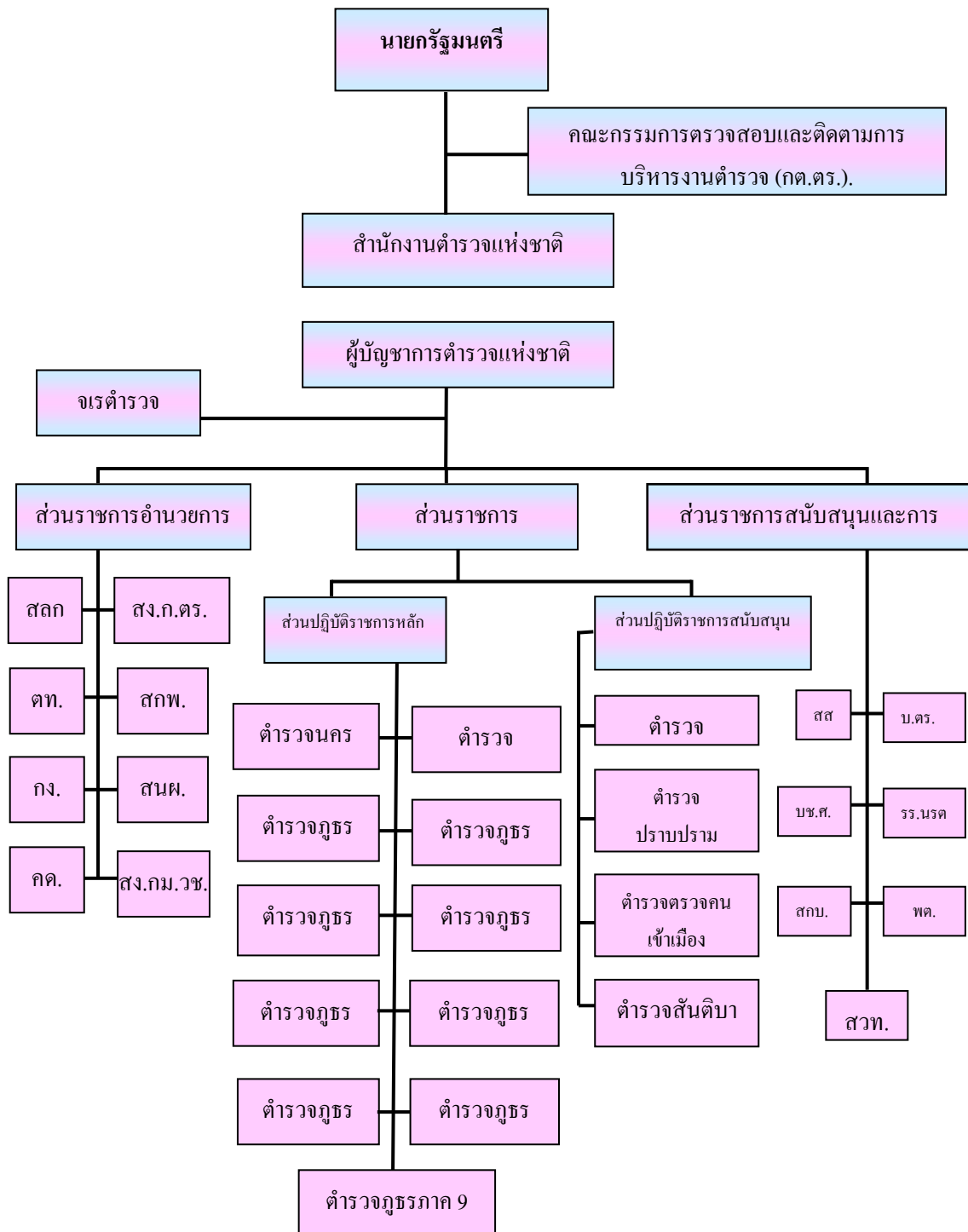
โครงการโรงพักของเรา หมายถึง ทั้งประชาชนและตำรวจต่างก็เป็นเจ้าของร่วมกัน และเป็นสถานที่ที่ประชาชนผู้เดือดร้อนสามารถพึ่งพิงได้อย่างแท้จริง เมื่อมาใช้บริการแล้วต้องกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ คือ

1. เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สูงขึ้น และให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และมีมาตรฐานเทียบระดับสากล
2. เพื่อสรรหา พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ
3. เพื่อแสวงหาและพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้มีเพียงพอ ทันสมัยใช้งานได้ และมีสถานที่ทำงานสมบูรณ์ สะอาด สะดวก และสวยงาม
4. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบ วิธีปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพสูงมีความสะดวก 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 คือ การกระจายอำนาจการบริการและการปฏิบัติการไปสู่ท้องถิ่น และการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายรัฐธรรมนูญที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นสำคัญ

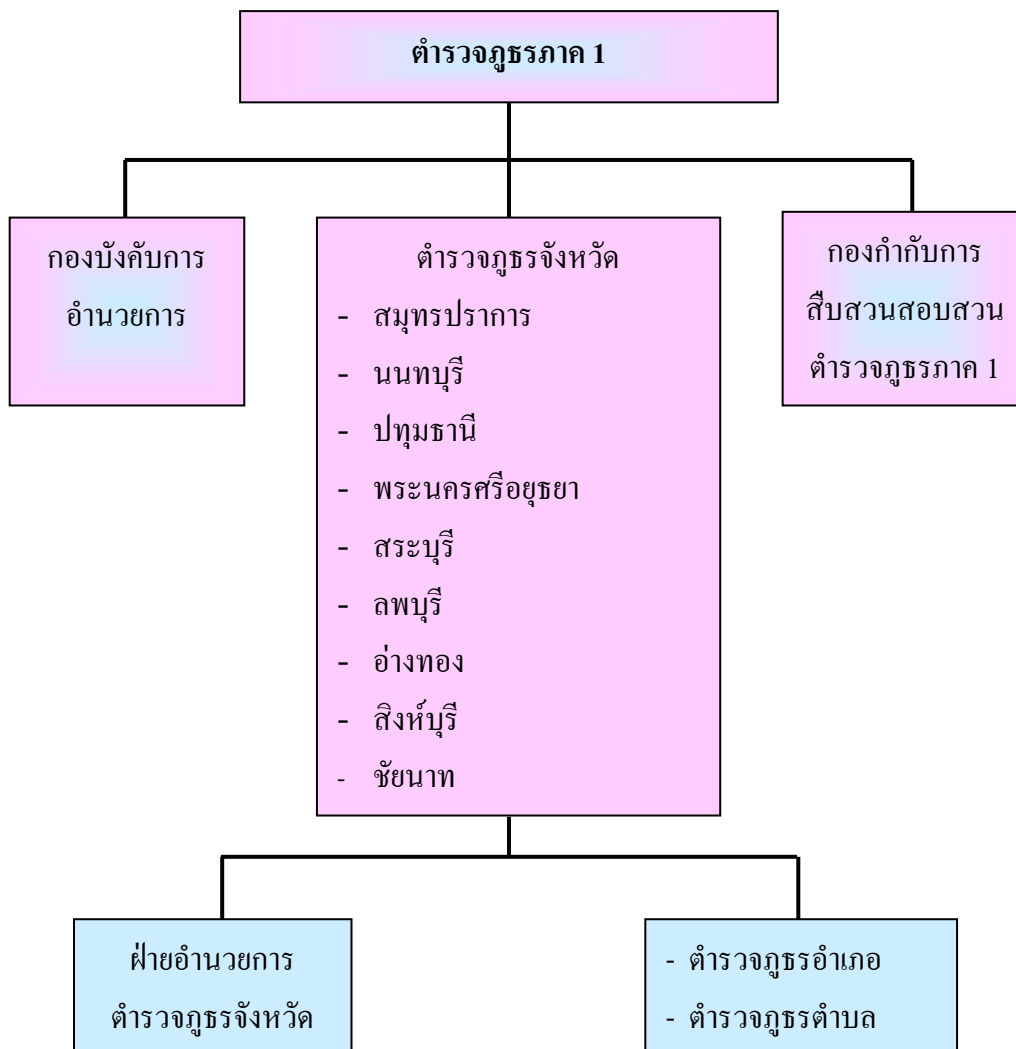
โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ที่มา : สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 5.

โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1

ที่มา : กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2544 : 3.

ประวัติความเป็นมา ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง สถานที่ตั้งเป็นที่ราชพัสดุ เลขที่ อท. 67 ที่ดินจำนวน 3 ไร่ 1 งาน ตั้งอยู่เลขที่ 12 ถนนเทศบาล 1 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ริมแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออก หรือตั้งอยู่ทางทิศใต้ของศาลากลางจังหวัดอ่างทอง อาคารที่ทำการเดิมก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2486 เป็นอาคารไม้สักทั้งหลังชั้นเดียว

ตั้งอยู่บริเวณบ้านพัก ผกก.สภอ.เมืองอ่างทอง (ปัจจุบัน) หน้าที่ทำการลงแม่น้ำเจ้าพระยาด้านหน้าเป็นที่ทำการของ สภอ.เมืองอ่างทอง ด้านหลังเป็นที่ทำการของ กก.ภ.จว.อ่างทอง (เมื่อครั้งที่เป็นกองกำกับการ) ต่อมาเมื่อ 24 เมษายน 2518 ก่อสร้างที่ทำการ สภ.อ.เมืองอ่างทอง เป็นอาคารคอนกรีต เสริมเหล็ก 2 ชั้น กว้าง 15.6 เมตร ยาว 20.50 เมตร ราคา 738,600 บาท

1.2 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ

องค์กรตำรวจได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอยู่บ่อย ๆ ทั้งนี้ เพราะงานตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชนค่อนข้างมากจึงย่อมมีความอ่อนไหวไปตามกระแสสังคม และภาวะเศรษฐกิจการเมืองที่มีการแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ดังนั้น องค์กรตำรวจจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างให้สอดคล้องกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ โดยมีสถานีตำรวจทั่วประเทศจำนวน 1,348 สถานี



ภาพประกอบ 4 สถานีตำรวจพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง

ที่มา : กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2544 : 20.

สถานีตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทองที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานีมีจำนวน 7 สถานี ประกอบด้วย

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง
2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอไชโย
3. สถานีตำรวจภูธรอำเภอวิเศษชัยชาญ
4. สถานีตำรวจภูธรอำเภอสามโก้
5. สถานีตำรวจภูธรอำเภอโพธิ์ทอง
6. สถานีตำรวจภูธรอำเภอแสวงหา
7. สถานีตำรวจภูธรอำเภอป่าโมก

หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ

1. ระดับสถานีตำรวจ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2515 กำหนด ไว้ดังนี้

1.1 ตำรวจภูธรอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาภายในเขตพื้นที่ของอำเภอนั้น ๆ

1.2 ตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอนั้น ๆ

1.3 ตำรวจภูธรตำบล มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ภายในเขตพื้นที่ของตำบลต่าง ๆ ตามที่กรมตำรวจกำหนดไว้หรือตามประกาศจัดตั้งสถานีตำรวจของกระทรวงมหาดไทย

2. ระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ พ.ศ. 2532 กำหนดไว้ ดังนี้

2.1 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านแรงงาน และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อยอีกด้วย

2.2 สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอมี หน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

2.3 สถานีตำรวจภูธรตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการเช่นเดียวกับสถานี ตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. การป้องกัน

- 1.1 เหตุร้าย เหตุรุนแรงซึ่งเป็นความผิดทางอาญา หรือเป็นการรบกวนความสงบสุข
- 1.2 การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนทั้งทางร่างกาย และจิตใจ
- 1.3 การกระทำผิดทางอาญา
- 1.4 การระงับและการปราบปราม

2. การกระทำผิดทางอาญา

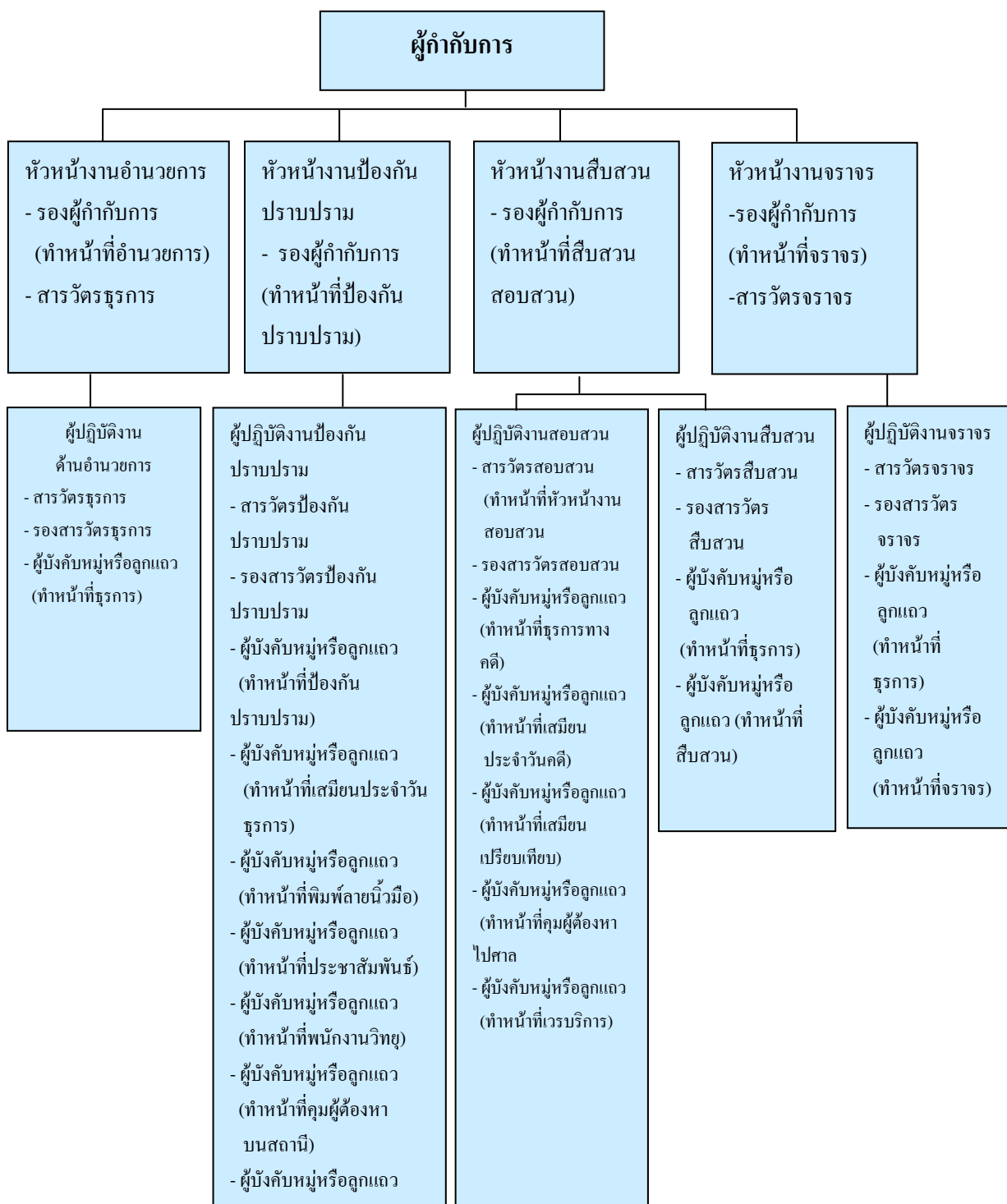
- 2.1 การจัดและควบคุมการจราจร
- 2.2 งานทะเบียนคนต่างด้าว
- 2.3 งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- 2.4 งานอารักขาและความมั่นคง
- 2.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

เป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมี ดังนี้

1. ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ทั้งทางด้านเสรีภาพ ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน

- 1.1 ให้สังคมเกิดความสงบสุข
- 1.2 ให้บริการต่อประชาชน
- 1.3 ให้ถือว่าการป้องกันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ
- 1.4 ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้อง
- 1.5 ต้องเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- 1.6 ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน
- 1.7 ต้องพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความเหมาะสม
- 1.8 ต้องสอดคล้องกับแผนหรือนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างของสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งผู้กำกับการ



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับผู้กำกับการ

ที่มา : กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2549 : 54.

สถานีตำรวจมีการแบ่งระดับของสถานีตำรวจตามอัตรากำลังพลของแต่ละสถานี ดังนี้

1. ระดับสถานีตำรวจภูธร ที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นผู้กำกับการ
2. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นรองผู้กำกับการ
3. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นสารวัตร
4. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นรองสารวัตร

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

1. งานอำนวยการ ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีตำรวจในการอำนวยการบริหาร ปัจจัยทั้งหลาย และจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานีตำรวจนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อเสนอให้หัวหน้าสถานีสั่งการให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแล และประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. งานป้องกันปราบปรามเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ งานป้องกันปราบปรามเป็นงานโชว์เป็นหน้าเป็นตาและเป็นชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้น ๆ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่เดียวกันประชาชนก็ควรจะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วย

3. งานสอบสวน เป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวน คือ การอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐและยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้น ที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง พนักงานสอบสวนควรจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับศาลด้วยการวางตนเป็นกลางและให้ความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย จึงจะเป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน และต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเชิญผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็วเพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็ว และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้

ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พิจารณาแล้วเป็นคดีแพ่ง

4. งานสืบสวน เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือเมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นแล้วก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำในเชิงรุกควบคู่ไปด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าว ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งที่จัดตั้งขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้น นอกจากนี้งานสืบสวนต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความสะดวก ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานจราจร เป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ต้องควบคุมกำกับดูแลการจราจรให้เกิดความคล่องตัว วัฒนธรรมสร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจร ลดอุบัติเหตุจากการจราจร ด้วยการป้องกัน ลดปัญหาที่ก่อให้เกิดมลพิษต่าง ๆ จากการใช้รถเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม และสนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งการกระทำผิดเกี่ยวกับรถยนต์

ดังนั้น จึงเป็นความสามารถของผู้บริหารสถานีตำรวจที่จะต้องมีการนำทรัพยากร การบริหารอันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาใช้ในการจัดการบริหารงานสถานีตำรวจที่ตนเองรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การบริหารจัดการสถานีตำรวจได้นำทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการที่มีอยู่ 4 ประการมาใช้ในการบริหารจัดการคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาใช้ในการบริหารจัดการของสถานีตำรวจเพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน และงานจราจรให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว

1.3 การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อยกระดับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการที่ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสร้างโรงพักให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อสนองตอบนโยบายและเจตนารมณ์ของรัฐบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำและร่วมประเมินผล เป็นการปรับค่านิยมและ

จิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งการบริหารจัดการของสถานีตำรวจโดยทั่วไปจะแบ่งลักษณะการบริหารจัดการออกเป็น 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

ความหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

วัฒนา สักกวัตร (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2542 : 1) การบริหารงานสถานีตำรวจ หมายถึง การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน และงานจราจร ให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ตัวข้าราชการตำรวจ งบประมาณ วัสดุสิ่งของ วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินการ

สถานีตำรวจนั้น เป็นหัวใจสำคัญของการแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน เป็นหน้าเป็นตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเป็นหน้าเป็นตาของรัฐบาล ถ้าสถานีตำรวจดูแลเอาใจใส่ต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนจะมองรัฐบาลไปในทางบวก แต่หากผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทางตรงกันข้ามภาพที่ถูกมองก็จะเปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน

หลักการบริหารงานสถานีตำรวจ

การบริหารงานตำรวจ ควรจะต้องมีพื้นฐานมาจากหลักการบริหารงานทั่วไป แล้วนำมาปรับใช้กับสถานีตำรวจ ซึ่งมีปรมาจารย์ทางด้านการบริหารหลายท่านได้เสนอหลักในการบริหารทั่วไปไว้ ดังนี้

1. หลักการแบ่งงานกันทำ
2. การมอบหมายอำนาจและความรับผิดชอบ
3. การมีระเบียบวินัย
4. เอกภาพในการบังคับบัญชา
5. เอกภาพในการอำนวยความสะดวก
6. ประโยชน์ส่วนบุคคลต้องถือเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม

7. ให้ผลตอบแทนการทำงาน
8. การรวมอำนาจ
9. การจัดสายการบังคับบัญชา
10. ระเบียบและคำสั่ง
11. ความเสมอภาค
12. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
13. ความกตริริเริ่ม
14. ความสามัคคี

การบริหารจัดการสถานีดำรวจได้นำหลักการบริหารทั่วไปของฟาโยล (Fayol) ซึ่งมี 14 ข้อมาใช้ในการบริหารจัดการสถานีดำรวจซึ่งผู้บริหารได้ยึดถือและนำหลักการบริหาร 14 ข้อ มาประกอบกับหลักการตำรวจอาชีพ และอุดมคติของตำรวจไทยไปใช้ในการบริหารสถานีดำรวจซึ่งจะทำให้เป็นผู้บริหารที่มีคุณธรรมในการปกครองบังคับบัญชาและได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของสถานีดำรวจมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและได้รับการยอมรับให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชน

วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสถานีดำรวจ

การดำเนินงานของสถานีดำรวจจำเป็นต้องมีการบริหารงานที่ดี และเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อคุ้มครองชีวิต เสรีภาพ และทรัพย์สินของประชาชน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นปัญหาสำคัญของสังคมและมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบกิจกรรมประจำวันของประชาชนอย่างมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงต้องพยายามทุ่มเทและระดมสรรพกำลังทั้งปวง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยในชีวิต เสรีภาพ และทรัพย์สินแก่ประชาชน

2. เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของตำรวจ เพราะมีเพียงตำรวจเท่านั้นที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยเฉพาะ ความสงบเรียบร้อยในประเทศจะเกิดขึ้นก็อยู่กับฝีมือการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจที่มีสถานีดำรวจเป็นผู้ปฏิบัติงานหลัก

3. เพื่อสืบสวน สอบสวนคดีอาญา เป็นที่ทราบกันแล้วว่าในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ตำรวจได้เข้าไปเกี่ยวข้องในขั้นต้นของกระบวนการด้วยการมีหน้าที่รับผิดชอบการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา เพื่อเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคดีก่อนมีความเห็นเสนอ

พนักงานอัยการเพื่อฟ้องร้องยังศาลต่อไป โดยมีสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักในการสืบสวนคดีอาญา

4. เพื่อบังคับใช้กฎหมาย เพื่อคุ้มครองประพฤติดของคนในสังคมมิให้ล้ำเส้นกันหากใครฝ่าฝืนต้องได้รับโทษซึ่งก็คือ กฎหมายเจ้าหน้าที่ในการรักษาและบังคับใช้กฎหมายได้มอบหมายให้ตำรวจทำหน้าที่นี้

5. เพื่อรักษาสันติสุขและระเบียบของสังคม เป้าประสงค์สำคัญที่สุด คือการรักษาสันติสุขและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม

6. เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ

7. เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปรามแหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน ยาเสพติดให้โทษ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว

8. เพื่อควบคุมดูแลการจราจร

9. เพื่อควบคุมป้องกันและระงับอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ

10. เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกร้อง การเดินขบวน การก่อความไม่สงบและการก่อจลาจล

ภารกิจในหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนั้น มีมากมายหลายประการ ซึ่งทุกสถานีตำรวจจะต้องมีทั้งผู้บริหารที่ดีและมีแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพจึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

เป้าหมายของการบริหารสถานีตำรวจ อาจจำแนกได้เป็น 5 ประการ คือ

1. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร

3. บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจทั้งขณะที่อยู่ในสถานีตำรวจหรือนอกสถานีตำรวจ

4. สร้างความรักและความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชนและข้าราชการหน่วยอื่น ๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่

5. เป็นหลักของประเทศชาติ ในอันที่จะดำเนินการทุกอย่างให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กระบวนการบริหารงานสถานีดำรวจ

วัฒนา สักกวัตร (2542 : 12) ได้กล่าวถึง ฮอลคอมป์ 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 รวมทั้งการที่ผู้ร่วมงานต่างก็มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

I = Information หมายถึง การแสวงหาและรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ทั้งที่จำเป็นและเกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วย เพื่อผู้บริหารจะได้ทราบความเคลื่อนไหวของงานอยู่ตลอดเวลา

D = Directing หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีดังกล่าวจะต้องมีคนประจำสถานีดำรวจเป็นผู้ดำเนินการจึงจะเกิดเป็นกระบวนการบริหารงานสถานีดำรวจขึ้นได้ เพราะฉะนั้น ตำรวจที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้กระบวนการบริหารงานสถานีดำรวจมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์

1.4 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานีดำรวจ

ผู้กำกับการสถานีดำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานีดำรวจ แบ่งเป็น 4 ด้าน มีผลดังนี้ การวางแผนระบบการทำงาน ได้พบว่า ในการวางแผนระบบการทำงาน ผู้กำกับการสถานีดำรวจต้องรับผิดชอบวางระบบการปฏิบัติงานของสถานีดำรวจด้วยตนเอง มีการจัดวางแผนงานสายตรวจ งานจราจร รวมทั้งงานบริการบนสถานี และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้องกับ งานของ ตำรวจ เช่น ร่วมทำการสืบสวนหรือสอบสวนคดีสำคัญ ตลอดจนกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณามอบหมายงาน โดยมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอื่น นอกเหนือจากหน้าที่การทำงานประจำได้ตามความเหมาะสม

วินิจฉัยสั่งการในงานที่มีปัญหาควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ กำหนดมาตรการในการประสานงานในสถานีและกับหน่วยอื่น อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ มีระเบียบวินัยโดยวางแผนจัดอบรมเองหรือขอรับการสนับสนุนจาก บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ รวมทั้งการใช้งานมวลชนสัมพันธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย การปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และข้อบังคับกำหนด การจัดรูปแบบองค์กร พบว่าในการจัดรูปแบบองค์กรของ สถานี

ผู้กำกับการสถานีจะต้องมีระบบการจัดการ ระบบการบริหารที่คล่องตัวรวดเร็ว การสั่งการ การตัดสินใจตอนที่สั้นกระชับ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อประชาชน โดยตรง และประชาชนสามารถ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ และตรวจสอบการบริหารกิจการตำรวจในรูปของคณะกรรมการ องค์กรมีเอกภาพในการปกครองบังคับบัญชา และการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริงและปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานแห่งชาติ

การจงใจเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่ง พบว่าในการจงใจเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้กำกับการสถานีนั้นผู้กำกับการสถานีผู้ซึ่งเป็นหัวหน้า และเป็นผู้บังคับบัญชาในการปกครองต้องใช้ทศพิธราชธรรมหรือราชธรรม 10 คือคุณธรรมของผู้ปกครองบ้านเมืองหรือธรรมของนักปกครอง การสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานต้องดูว่างานที่สั่งการให้ปฏิบัติ นั้นผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้ตรงกับหน้าที่ชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับกำหนด ถ้างานที่สั่งการ ไปมีปัญหาข้อขัดข้อง

ผู้กำกับการสถานีต้องให้คำปรึกษาแนะนำ หรือร่วมปฏิบัติด้วย งานที่สั่งให้ปฏิบัติต้องเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่ใช่เห็นแก่ส่วนตนงานที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติไปแล้วทำชื่อเสียงให้แก่

สถานีตำรวจเกิดคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติและหน่วยงานมีการประกาศชมเชย หรือรางวัลมอบเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีมีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการช่วยเหลือเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจในสถานีตามกำลังและความเหมาะสม

การกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน พบว่า ในการกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานนั้น ผู้กำกับการสถานีมีการวางแผนงานการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ไว้อยู่แล้ว เช่น การวางแผนการจัดสายตรวจ การวางแผนงานจราจร รวมถึงงานบริการบนสถานีด้วย ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีจึงสามารถที่จะเข้าไปกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรยายสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวบรวมข้อมูลการปฏิบัติเคมไว้เป็นหลักฐานหรือพื้นฐาน เพื่อตรวจสอบว่าแผนมีความสมบูรณ์เพียงใด และต้องจัดทำสถิติแสดงไว้เป็นรูปแผนภูมิ กราฟ ต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังต้องการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมไว้ด้วยเพื่อให้สามารถป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ช่วงวัน เวลา รอบระยะเวลาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีบท กมลลาศน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

โกศล น้อยอ่าง (2543 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป

อรวรรณ เมฆทัศน์ (2543 : 6) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่าง ๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึง

พอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

ศุริยา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉย ๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542 : 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

ทัศนีย์ ศิลาวรรณ โฉม (2544 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรธม จันทร์ทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้น

พื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มิลเลท (จามจูรี จันทรัดนา. 2543 : 22 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954. **Management in the public service : The Oust for Effective performance.** p.19) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กรซวัลด์ หอมไกรลาส (2546: 45-46) ได้วางหลักการไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างอยู่ในทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะ ไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับ

การตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อไปนี้

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่อไปได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการ ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้แบ่งเป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงดังนี้ (กรซวัลด์ หอมไกรลาส. 2546 : 40-43)

1. ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการ ที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการ และปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นซึ่งมี 2 ประเภท คือ 1) ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสรเสรี และ 2) ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวัง ของตนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (กรซวัลด์ หอมไกรลาส. 2546 : 45-46) เฮอริชเบิร์ก ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ

1. ปัจจัยค่าจูน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น เฮอริชเบิร์กจึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร

- 1.2 การควบคุมดูแล
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 1.4 สภาพการทำงาน
- 1.5 เงินเดือน
- 1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.9 สถานภาพ
- 1.10 ความมั่นคง

2. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติปัจจัยนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.2 การยอมรับนับถือ
- 2.3 ลักษณะของงาน
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า
- 2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงข้อนี้ และได้นำผลงานที่เกี่ยวข้องและสอดคล้อง พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไกหรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือ

พนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อกับองค์กรมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อยังมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจติดใจได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบกราดตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเฝ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรใช้โลม่น้ำหอมเสียนุ่ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสารผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

เวอร์มา (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Verma. 1999. **Introduction to Quality Method: A Managerial Emphasis.** p.45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง โทมัส (Thomas. 1961 : 11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กิตตินัย สิทธิชัย (2540 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันหมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเอาเชื้อชาติ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อนเป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุขวนขวาทกับผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดอ่างทอง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสำหรับการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 4-5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ คือ 1) การเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถ 4) ความมีน้ำใจ 5) ความน่าเชื่อถือ 6) ความไว้วางใจ 7) การตอบสนองลูกค้า 8) ความปลอดภัย 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

สมชาย กิจบรรยง (2543 : 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวม คือการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัตถุประสงค์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

สรุปได้ว่า คุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าพร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ในด้านของที่พักรักษา จะต้องคำนึงถึงลูกค้าหรือลูกจ้างที่เข้าพักรักษาเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค” ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 124-125) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้รวมหมายถึงกระบวนการตัดสินใจและการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า การศึกษาพฤติกรรมผู้ซื้อของบริโภค เป็นวิธีการศึกษาที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร เช่น เวลา บุคลากร และอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริโภคสินค้า ซึ่งนักการตลาดต้องศึกษาว่าสินค้าที่เขาจะเสนอนั้น ใครคือผู้บริโภค (Who?) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What?) ทำไมจึงซื้อ (Why?) ซื้ออย่างไร (How?) ซื้อเมื่อไร (When?) ซื้อที่ไหน (Where?) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด (How?) รวมทั้งการศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื้อเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

เลวิทท์ (ทิวา พงษ์ชนไพบุลย์และคณะ. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Leavitt. 1997. **Consumer Behavior.** p.78) ได้กล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาจะต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ เสมอ ซึ่งสาเหตุดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นทำให้มนุษย์เกิดความต้องการ และจากความต้องการดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อแสดงพฤติกรรมออกมา จากทฤษฎีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค จะมีลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการขึ้น 2) พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้

ต้องมีสิ่งจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ และ 3) พฤติกรรมผู้บริโภคที่เกิดขึ้น ย่อมมีเป้าหมายในเรื่องของการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัณฑิต ทิศภาค (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอมหากเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูงเรียงตามลำดับคือ ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังต่อบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ การศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจและความรู้สึกต่อการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ต่อพงษ์ ต้นตระวานิชย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน มีเขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล และมารับบริการมากที่สุดในช่วงเวลา 12.00 – 18.00 น. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง ด้านบริการทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.3529 ด้านการอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.3912 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.3019 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัย และช่วงเวลาที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในส่วน of เพศและรายได้ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิงขร สาระพันธ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษากรณี พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร จังหวัดระยอง. ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้ พนักงานสอบสวนประมาณครึ่งหนึ่ง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 31.7 มีอายุ 40 – 49 ปี อายุโดยเฉลี่ย 39.8 ปี สูงที่สุด 57 ปี ต่ำสุด 24 ปี อายุราชการโดยเฉลี่ยเท่ากับ 18.05 ปี อายุราชการมากที่สุด 39 ปี และต่ำสุด 5 ปี พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ ร้อยละ 95 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนน้อย ร้อยละ 5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ระยะเวลาที่

ปฏิบัติงานด้านการสอบสวน 5 -9 ปี ร้อยละ 36.6 ระยะเวลา 10 – 15 ปี ร้อยละ 30.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 65.0 และพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.0 มีสถานภาพสมรส ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมากระวังลำดับ การรับแจ้งความ การสอบสวนของพนักงานสอบสวน การสรุปและเสนอสำนวนการสอบสวน การพิจารณาสั่งคดีของพนักงานอัยการ และการพิจารณาคดีชั้นศาล ปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนคือ อายุราชการ และระดับการศึกษา ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ อายุ ยศ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านอัตรากำลัง ความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การควบคุมกำกับดูแลจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจากประชาชน การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

เอนก สิงหา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกพนักงานสอบสวนตามตำแหน่ง สบ.2 กับ สบ.1 และที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่าด้านเครื่องมือเครื่องใช้และยานพาหนะ ด้านระบบงาน ด้านกำลังพล มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือจากประชาชนมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในด้านระบบงาน คืองานสอบสวนมีภาระความรับผิดชอบผูกพันต่อเนื่อง ด้านกำลังพล คือ พนักงานสอบสวนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้และยานพาหนะ คือมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสอบสวนไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนจัดหามาใช้เอง ส่วนด้านความร่วมมือจากประชาชน คือ ประชาชนไม่ยอมมาเป็นพยานในคดีที่ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้อง

ตรีธนู พวงมณี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกันปราบปราม สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระบุรี. ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกันปราบปราม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกันปราบปรามที่มีอายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามและสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงานไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกันปราบปรามที่มีระดับการศึกษาและความเพียงพอของรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปรีชา เฟื่องพลอย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจโดยทั่วไป และเห็นด้วยอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการแก้ไขในเรื่องความสะอาดของห้องสุขา และควรเพิ่มอัตรากำลังพลให้เพียงพอกับการที่จะจัดสายตรวจเพิ่มมากขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการ รวมทั้งเพิ่มน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ รถจักรยานยนต์สายตรวจ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

สัมฤทธิ์ ศรีอาจ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ของตำรวจภูธรภาค 2 ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลดอาชญากรรม ตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเกณฑ์การประเมินผล พบว่าโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการปฏิบัติงานตามโครงการ เสร็จตามระยะเวลาทุกขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมทั้งมีการจัดระบบการประสานงานที่ดี ระหว่างหน่วยงาน หลังโครงการเสร็จสิ้น ราษฎรสามารถป้องกันตนเองจากปัญหาอาชญากรรมได้ ทั้งนี้ยังทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง และในการปฏิบัติงานตามโครงการมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างตำรวจกับประชาชน บรรลุผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ เว้นแต่การที่ประชาชนเคยได้รับใบปลิว ทั้งเอกสารตามโครงการ การหาความรู้ไปใช้เพื่อป้องกันตนเองให้รอดพ้นจากปัญหาอาชญากรรม การเข้าขมนิทรศการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับในด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม และให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม บรรลุผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ และ 3) การประเมินข้อคิดเห็นของข้าราชการอื่นที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายในภาพรวม พบว่า ข้าราชการอื่นที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายเห็นว่าโครงการ ประสบความสำเร็จเว้นแต่เนื้อหาสาระของเอกสารที่แจกจ่ายตามโครงการ การเคยได้รับแจกใบปลิว หรือเอกสารให้ความรู้ และการที่หน่วยงานราชการบางแห่งไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามโครงการจึงส่งผลให้ไม่บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้

สำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับสูง โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ที่รอบรู้และปลอดภัยเมื่อมีตำรวจมาเยี่ยมถึงบ้านพัก และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมผู้กระทำความผิดโดยใช้กำลังรุนแรง และเกินกว่าเหตุ ความพึงพอใจด้านการบริการงานจราจร ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รณรงค์ให้ประชาชนเคารพกฎจราจรอยู่เสมอ และมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายเรื่อง ความเสมอภาคในการออกใบสั่งคดี ความพึงพอใจด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกธรรมชาติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งความหรือติดต่อบนสถานีตำรวจ และพึงพอใจในระดับสุดท้ายในเรื่องการจับกุมผู้กระทำความผิดด้วยความเสมอภาค

โศพส เอี่ยมสะอาด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติโชค มากบัว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี. ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านศักดิ์ศรีของอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยสนับสนุนด้านความเพียงพอของอุปกรณ์ ความสำนึกในหน้าที่ และการเห็นคุณค่าในตัวเอง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ อายุงานสายตรวจ และจำนวนผู้อยู่

ในความอุปการะและปัจจัยสนับสนุนด้านการได้รับการฝึกอบรม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชวลิต อนันตรังสี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ในเขตสถานีตำรวจภูธร อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. ผลวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความยุติธรรม ด้านความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การมีประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมกับตำรวจ แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานัส เลาะหมัดจิตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้ 1) กลุ่มประชากรที่มีอายุ 41 – 45 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รายได้ปัจจุบันน้อยกว่า 6,000 บาท มีอายุราชการ 5 – 10 ปี มีชั้นยศสิบตำรวจตรี – สิบตำรวจเอก มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ปฏิบัติงานด้านยาม / สายตรวจทั่วไป และเคยโยกย้ายไม่เกิน 2 ครั้ง 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับพึงพอใจมากใกล้เคียงกัน และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ได้แก่ สถานภาพสมรส โดยพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสถานภาพโสดจะมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

นงเยาว์ กิจที่พึง (2547 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ

บริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 – 40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้างทั่วไป มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยทางการบริการประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจมาติดต่อแจ้งเอกสารหาย การมาติดต่อใช้เวลารอเจ้าหน้าที่เวลา 1 – 10 นาที ใช้ระยะเวลาทั้งหมดในการดำเนินการนาน 1 – 10 นาที ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่างเวลา 08.01 – 12.00 น. ลักษณะการเดินทางมาติดต่อเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่คนแรกที่พบบนสถานีตำรวจ คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เวรประชาสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่ประชาชนเคยได้รับบริการบนสถานีตำรวจอื่น ๆ เคย 1 – 2 ครั้ง จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อ ประสบการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การวิจัยครั้งนี้ แบ่งความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจระดับดี ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับ คำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”

จากการศึกษาผลงานวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่สำคัญจากผลงานวิจัยที่น่าสนใจ นำมาศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง