

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องซึ่งได้จัดเรียงเป็นหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบบริการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพในภาพรวม
- 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการ
- 2.10 ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ
- 2.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับภารกิจตำรวจ

โดยหลักการทั่วไปตำรวจโดยความหมายของประชาชนชาวไทย มักจะกล่าวถึงเสมอว่า ตำรวจ คือ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้ซึ่งมีหน้าที่สร้างสันติสุขในสังคม บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ด้วยบทบาทหน้าที่ของตำรวจไทยที่มีพัฒนาการจากปราบปรามผู้ร้ายมาสู่ความเป็นตำรวจนักพัฒนา ตำรวจ คือ พี่น้องของประชาชน จึงได้มีแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย และกำหนดขอบข่ายภารกิจของตำรวจไว้ดังเช่น

Kenney และ William (1968) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วตำรวจมีภารกิจและหน้าที่สรุปได้ดังนี้

1. การควบคุมอาชญากรรม (Crime Control) หมายความว่า การปราบปรามโจรผู้ร้ายและหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจทั้งหมด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการกระทำ

ต่าง ๆ ในทางอาชญากรรมตลอดจนบทบาทของตำรวจ ในการนำผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาล

2. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) ได้แก่กิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะขจัดความปรารถนาของผู้ที่จะประกอบอาชญากรรม และได้ประสานงานอย่างใกล้ชิด กับหน่วยงานอื่น ๆ ของสังคมในการป้องกันอาชญากรรม

3. การควบคุมความประพฤติ (Control or Pegulationtion Conduct) หมายความว่า กิจกรรมของตำรวจซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับของสังคม ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติตนของประชาชนในสังคมทั้งหมด

ประเสริฐ เกษรมาลา (2523) ได้กล่าวถึงลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติอาจแบ่งได้ดังนี้ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention)
2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Suppression)
3. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน (Public Safety)
4. การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ (Nation Security)
5. การบริการโดยทั่วไป (General Service)

ประชา พรหมนอก (2530) กล่าวว่า การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานที่ต้องควบคุม ให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม งานของตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง กล่าวคือ เป็นทั้งผู้รักษากฎหมายและข้อบังคับของสังคม ตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือน ที่ต้องรับผิดชอบในการรักษากฎ ข้อบังคับของสังคมและความปลอดภัยของสังคม รวมทั้งการรักษากฎหมาย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ณรงค์ มหานนท์ (2525) ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ตามหลักอาชญาวิทยาและทัณฑวิทยาไว้เป็น 6 ประการ ดังนี้

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย
2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน
3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตรายจากภัยต่าง ๆ
4. ตำรวจมีหน้าที่สืบสวนการกระทำความผิดทางอาญาทั้งปวง
5. ตำรวจมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

6. หน้าที่พิเศษอื่น ๆ ของตำรวจได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบในยามสงคราม เป็นต้น

กรมตำรวจ (2536) ได้สรุปอำนาจหน้าที่ของตำรวจได้ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีหน้าที่สืบสวนจับกุม ตรวจค้น และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด
3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายแล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไปดุจเดียวกับข้าราชการพลเรือนทั่วไป และต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างข้าราชการทหารและข้าราชการพลเรือน
4. ตำรวจในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสันติบาล มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึก ทั้งในเขตทำการยุทธ์ และมีหน้าที่ที่รักษาความสงบเรียบร้อย ตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ตำรวจจึงต้องกำหนดหลักการตลอดจนแนวทางที่จะใช้ในการดำเนินงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังปรากฏในนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมตำรวจ (กรมตำรวจ, 2532) ว่า "ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และป้องกันอุบัติเหตุของชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้เกิดความกล้าในหน้าที่ของพลเมืองดีที่จะร่วมมือกันช่วยเหลือตนเองและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ" ดังนั้นภารกิจของตำรวจจึงมิได้อยู่ที่การปราบปรามผู้กระทำความผิดหรือรักษาความสงบของสังคมเพียงอย่างเดียว หากแต่ตำรวจต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาสังคมด้วยเพราะแท้ที่จริงแล้วตำรวจก็คือประชาชนคนหนึ่ง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริการ

กรอนรูส์ (Gronroos 1990) ได้ขยายคำว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler 1973 - 1974) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลิฟล็อก (Lovelock 1988) ได้อธิบายว่า การบริการ คือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สโบล (Sbolo 1975) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในความหมายที่ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

วิชา วัชรเสถียร(2539) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวให้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ

การบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized

Countries-NICS) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้นยิ่งกว่าแต่ก่อน จะพบว่าอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ส่งผลให้ความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกสบายมีเพิ่มมากขึ้น อาชีพบริการมีความหลากหลายและมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต

จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ส่งผลให้การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน

วิรัช วิชรเสถียร (2539) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคหรือการขยายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้อย่างยิ่ง เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะมีทุกประเภทการบริการที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างภาพพจน์และความประทับใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้

ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตัดสินใจซื้อขายกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

4) ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจนั้น การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดี ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานอื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษานักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนานๆหรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงจะประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

1) ช่วยให้มีโอกาสและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2) ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบ

เทียบประกอบการตัดสินใจ เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่มีผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะอยู่หลายประการ ซึ่งสามารถสรุปลักษณะสำคัญของการบริการได้ดังนี้คือ (วิชรา วิชรเสถียร, 2539)

การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่รับบริการ ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจจะซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาแล้ว ตัวอย่างเช่น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจทางด้านการบินพาณิชย์ และมีชื่อเสียงในการให้บริการเป็นเยี่ยมมาช้านานผู้โดยสารที่มาใช้บริการเลือกใช้บริการเพราะความไว้วางใจ และจากคำกล่าวอ้างอิงของผู้ที่มีประสบการณ์ที่พอใจในบริการ

นอกจากนี้การบริการยังมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว เช่น การบริการของบริษัทการบินไทย



จำกัด (มหาชน) ที่ว่าดีนั้น เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ซื้อหรือลูกค้าอาจจะเคยได้ยินชื่อเสียง แต่ไม่สามารถสัมผัสได้ นอกเสียจากซื้อบริการนั้นและทดลองใช้บริการนั้นจึงจะสามารถทราบได้

อีกประการหนึ่งการบริการยังมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเหล่านั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคของการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตของการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ เช่นในธุรกิจการท่องเที่ยว จะมีตัวแทนหรือสำนักงานจัดการท่องเที่ยว นอกจากนี้อาจใช้วิธีพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายหรือจัดบริการลูกค้ากลุ่มใหญ่ และฝึกฝนให้มีผู้ให้บริการที่มีความสามารถมากขึ้น

นอกจากนี้การบริการยังมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะไม่เหมือนกัน บริการครั้งแรกอาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจและประทับใจมาก แต่ความรู้สึกเหล่านั้นกลับลดน้อยลง เมื่อได้รับบริการในครั้งต่อไป ทั้ง ๆ ที่การให้บริการมีลักษณะเช่นเดียวกันกับครั้งแรกและจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน ซึ่งจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการในโรงพยาบาล การบริการที่สถานีตำรวจ เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการเพียงด้านใดด้านหนึ่งคงไม่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างแน่นอน ดังนั้นจึงควรที่จะมีการให้ความสำคัญในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไปพร้อมกัน เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

อีกทั้งการบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะทำให้เกิดเป็นความสูญเสียเปล่า เนื่องจากไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการใน



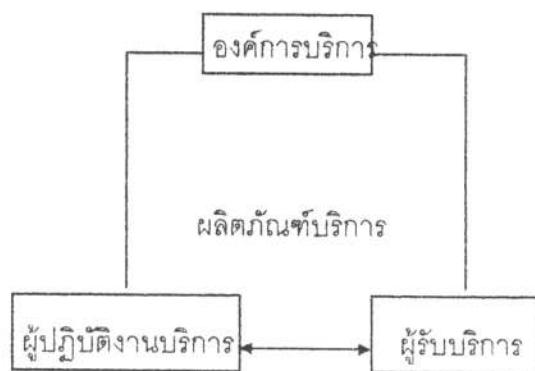
แต่ตลอดเวลา เพราะความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นการบริการจึงต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมสำหรับไว้บริการให้กับผู้มารับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้เพื่อบริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นที่จะต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ให้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา

และประเด็นสุดท้ายการบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการมาใช้บริการ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที แต่การซื้อบริการนั้นผู้ที่ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้อย่างถาวร เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้า ซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ซึ่งจากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริการนั้นมีลักษณะที่หลากหลาย ไม่อาจกำหนดเป็นการเฉพาะเจาะจงเพียงส่วนหนึ่งส่วนใดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดนี้มาประยุกต์ในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบการบริการ

ระบบการบริการ (service systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ (Gronroos, 1990) ทั้งนี้โครงสร้างของระบบการบริการทั่วไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่างๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งโครงสร้างของระบบการบริการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังแผนภูมิที่ 2



สภาพแวดล้อมของการบริการ

## แผนภูมิที่ 2 แสดงโครงสร้างของระบบบริการ

ที่มา : ดัดแปลงจาก Gronroos, Christian. Service Management and Marketing.  
Lexington, Ma : Lexington Books, 1990, p. 193.

จะเห็นได้ว่าโครงสร้างของระบบการบริการไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ
3. องค์การบริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ด้วยกันทั้งสิ้น และจะต้องพิจารณาดำเนินการพัฒนาไปพร้อมๆกัน เนื่องจากว่าแต่ละส่วนนั้นมีความสอดคล้องกันทุกฝ่าย

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี

Paradurman Zeithal & Barry ( อังโนรัชยา กุลรานิชไชยนนท์, 2535 ) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
  - 4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

John D. Millett (อ้างถึงใน รัตนา ศรีรัตนวุฒิ 2536) กล่าวว่า การให้บริการจะต้องมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

Gross (อ้างถึงใน ชัชวาล ปัทมทอง, 2539) เห็นว่า องค์การหรือหน่วยงานในการให้บริการเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของความหมายกลุ่ม จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดต่อระหว่างองค์การหรือหน่วยงานในการให้บริการลูกค้าหรือรับบริการสิ่งทีเชื่อมโยงระหว่างองค์การหรือหน่วยงานในการให้บริการก็คือผลงาน หรือการให้บริการขององค์การ หรือหน่วยงานในการให้บริการนั่นเอง

Weber (อ้างถึงใน ชัชวาล ปัทมทอง, 2539) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสถานที่เหมือนกัน

Kants and Dauet (อ้างถึงใน กิตตินัย สิทธิชัย, 2540) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะ

ต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการโดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อนเป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการ โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ชู้ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชชี (2526) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ขององค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และ องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำที่จะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ขององค์การ และองค์การเองและยังได้กล่าวอีกว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิงบริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึง ปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กุลธณ ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความล้าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ควรดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและล้าเสมอ ไม่อาจหยุดตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน



3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ่งเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Bounds (1994) ได้ทำการศึกษาถึงเหตุผลของการจำแนกว่าบริการเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ น่าพอใจพบว่าเหตุผลส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของบุคลิภาพ และการปะทะสังสรรค์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

Demby (1985) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าไม่มีใครรู้คุณภาพบริการดีกว่าตัวผู้ให้บริการเอง

Lanning and O,Connor (1980) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยความต้องการและรสนิยมของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการนั้นจะกำหนดได้เพียงมาตรฐานทางเทคนิคเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ตัววัดคุณภาพของบริการทั้งหมด

Starr, Martin K. (1971) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพเอาไว้ว่า คุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของของตัวแปรด้านต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ ไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (Tolerance Limits) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (Specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์ หรือวัตถุวิสัย (Objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (Subjective) จึงจำเป็นจะต้องระบุมิติต่างๆ ของคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณที่วัดได้

ประวิทย์ จงวิศาล และคณะ (2526) ได้กล่าวถึงคุณภาพไว้ในมุมมองว่าคุณภาพคือ ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการหรือ ทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

พิธีสิทธิ์ คำนวนคิลปี (2541) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีการทักทายโอบาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม้ออ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5 ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานที่บริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีเสียงดังหรืออีกทีกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานที่บริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุด คือความสะดวก ได้แก่สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการไม่ตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบทหรือขาดความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และระสนิยมของผู้ใช้บริการ

สุรศักดิ์ นานานุกูล และชำนาญ รัตนกร (2530) ได้ให้ความหมายว่าสินค้าที่มีคุณภาพหรือการบริการที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วย คุณภาพทั้งทางรูปธรรม (Tangible) และคุณภาพทางด้านนามธรรม (Intangible) อีกด้วย กล่าวคือ

#### ด้านรูปธรรม ประกอบด้วย

- คุณภาพด้านการออกแบบ (Specification & Drawings) คือแบบผลิตภัณฑ์ใช้งานได้ดีและสวย

- คุณภาพด้านการผลิต (Production) คือผลิตได้ง่าย ประหยัดเรียบร้อยใช้เทคโนโลยีสูงกว่าสินค้าบริษัทอื่นอย่างเห็นได้ชัด

- คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คือใช้ได้ยาวนาน เชื่อถือได้

- คุณภาพด้านต้นทุน (Costs) คือต้นทุนต่ำ และขายราคาไม่แพง

#### ด้านนามธรรม ประกอบด้วย



- คุณภาพด้านบริการ (Services) เช่น ส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา บริการภายหลังการขายดี บริการรวดเร็ว
- คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) คือ ใช้ได้ปลอดภัย
- คุณภาพด้านบุคลากร (Employee) คือ ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้นมีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้มากขึ้น ขวัญและกำลังใจสูง

เสรี ยูนิพันธ์ และคณะ (2522) ได้อธิบายเรื่องคุณภาพไว้ว่า คำว่าคุณภาพได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายอย่าง เช่น ความเหมาะสมต่อการใช้งาน การทำงานได้อย่างที่คาดหวัง ขึ้นแห่งความดี และเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งความหมายของคำจำกัดความที่กล่าวมานั้นก็มีส่วนถูกต้องด้วยกันทั้งสิ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดสองอย่างคือ หน้าที่ และ รูปร่างลักษณะ คำว่าหน้าที่สื่อความหมายไปในส่วนของความคงทน และมั่นคงกับการอยู่ในสภาพที่ดีทำงานได้ ส่วนลักษณะรูปร่างที่มีความหมายออกไปทางความสวยงาม ความเรียบร้อยกลมกลืน เส้นแนว และโครงสร้างของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ฉะนั้นเมื่อตั้งมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องกำหนดหน้าที่และรูปร่างลักษณะดังกล่าวไว้ให้ชัดเจนเมื่อมีการกำหนดชัดเจนทั้ง 2 อย่าง ก็ย่อมก่อให้เกิดการผลิตที่บรรลุถึงมาตรฐานคุณภาพนั้นได้ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ชนิด คือ

1. คุณภาพที่ป่งกล่าว (Stated Quality)
2. คุณภาพที่แท้จริง (Real Quality)
3. คุณภาพที่โฆษณา (Advertised Quality)
4. คุณภาพจากการใช้และประสบการณ์ (Experienced Quality)

## 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพในภาพรวม (Total Quality Management ; TQM)

1) การ์วิน (Gavin, 1988) มองว่าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการของตลาดหรือผู้รับบริการจะต้องถูกนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์โดยผู้บริหาร แต่ผู้บริหารจะต้องให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดจุดมุ่งหมายแล้วตามด้วยการให้การอบรมหรือเสริมสร้างความรู้เพิ่มเติมให้สมาชิกทุกคนเข้าใจบทบาทที่มี แต่ละคนจะมีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง หรือพัฒนาคุณภาพของผลผลิต หรือบริการต่างๆ ในการดำเนินการเช่นนี้จะสำเร็จได้ผู้บริหารจะต้องมีความเป็นผู้นำสูงสามารถที่จะทำให้ทุกคนเห็นคุณค่าหรือความสำคัญของคุณภาพของการบริการ

2) แรมพีและโรเบิร์ต (Rampey and Robert, 1992) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า

“การบริหารจัดการคุณภาพในภาพรวม” ว่า คือ ความบริหารจัดการทั้งระบบ (Total System Approach) โดยไม่มองแยกแยะเป็นส่วนประกอบย่อย ถ้ามองไปที่ตัวองค์กร การจะให้เกิดคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลทุกคนในองค์กรตั้งแต่ระดับล่างไปจนถึงระดับสูงสุด สมาชิกขององค์กรทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพของการบริการอยู่ที่บุคคลหรือระบบการบริหารที่เป็นตัวคน (People-Focused Management System) บุคคลที่เกี่ยวข้องนอกจากจะเป็นคนภายในองค์กรทุกคนแล้วยังรวมไปถึงผู้รับบริการอีกด้วย

3) บาวด์และคณะ (Bounds, et al., 1994) มองว่าการที่ผู้บริหารในปัจจุบันหันมาเน้นที่การบริหารคุณภาพหรือกล่าวง่าย ๆ ว่าเป็นความสนใจกับคุณภาพของบริการเป็นเพราะเราได้เข้าสู่ภาวะการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ผู้บริการที่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์จะมองไม่เห็นความสำคัญของคุณภาพบริการ ผู้ให้บริการในยุคปัจจุบันจะต้องสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานในองค์กรให้พร้อม หรือสามารถให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือลูกค้าในกรณีที่เป็นภาคธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ ในทางบริการเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านค่านิยม ความเชื่อ ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร หรือสารสนเทศต่างๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแนวทางการบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการจะทำให้มีคุณภาพในการให้บริการขององค์กรนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับล่างไปจนถึงระดับสูงสุด ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในสถานีตำรวจภูธรอำเภอมะนัง ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา

## 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการ

1) โบว์โอ และคณะ (Boulo, et al , 1992) มองว่าการประเมินคุณภาพของบริการนั้น ควรวางอยู่บนหลักเกณฑ์ของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

2) โบลี บราวน์ (Brown, 1993) มองว่าการประเมินคุณภาพของบริการแต่ละอย่างได้ จะต้องมีความมาตรฐานที่กำหนดขึ้น หรือยอมรับโดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านก่อน เมื่อได้มาตรฐานของบริการในแต่ละด้านแล้วเราจึงสามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ การประเมินคุณภาพของบริการในความหมายของบราวน์จะเป็นเพียงการเปรียบเทียบว่าได้มีการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ การให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้จะถือว่าเป็นบริการที่ด้อยคุณภาพ

ภาพบริการตามแนวทางของบราวน์ เป็นการประเมินโดยใช้แบบฟอร์มตรวจเช็ค (Checklist) ประกอบกับการเฝ้าสังเกตการให้บริการ โดยมีได้คำนึงถึงค่านิยม รสนิยม ความคาดหวัง หรือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการประเมินคุณภาพการบริการนั้น จะต้องมีการประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้กับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถานี่ตำรวจในครั้งนี้ด้วย

## 2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman Jr., 1975) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่า สวัสดิการตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการ และไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine or day-today)

2) ฟิทซ์เจอร์รัลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant, 1980) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมืองกับปัจจัยทางด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติของประชาชน ต่อความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการโดยทั้งสองปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วย

สมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือในส่วนของผู้แปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยเชื้อชาติรายได้และอายุ เป็นตัวทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกันทั้งนั้น คนผิวดำ คนจน และคนแก่ เป็นที่ถูกละเลยถูกกีดกันในการได้รับบริการสาธารณะ เมื่อเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่นจึงมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้น ถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องพึ่งพาการบริการสาธารณะมากขึ้น ประการต่อมาประชาชนที่มีความรู้สึกว่า

หน่วยงานท้องถิ่นไม่มีความรับผิดชอบต่อพวกเขา ก็จะมีคามพึงพอใจน้อย และจะต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วยเช่นกัน รวมทั้งประชาชนที่มีความรู้สึกว่าเขาเองได้รับบริการไม่คุ้มกับเงินภาษีที่เสียไป จะมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะน้อยจึงต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติทั้งสองประการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจของประชาชนก็คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

3) บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983 : 50-58) ได้ทำการศึกษาที่เมืองทศบาลูล มลรัฐฮอลาบามา เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัย และวัดวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ (subjective and objective measure of police service delivery) ทั้งนี้ การวัดในเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในส่วนนี้จะมีสองลักษณะ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สอง จะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่า ระหว่างละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจ หลังจากได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน ประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัย หรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัตถุวิสัยจะประกอบด้วย สถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุม เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจ และเวลาที่ตำรวจใช้ในการมาถึงที่เกิดเหตุเมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลา และร้อยละของการไม่ทันเวลา

ผลการศึกษาค้นพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3 ปัจจัยนี้คือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังการได้รับแจ้งเหตุการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบการได้รับบริการจากตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์ต่อ 3 ปัจจัยดังกล่าวคือ ตัวแปรภูมิหลัง อาทิ อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษาประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ โดย

เฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในขณะที่มีข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากการวัดในเชิงวัตถุไม่ได้แสดงถึง ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

4) ศิริวรรณ อนันต์โท (2529) กับผลการศึกษาวิจัยเรื่องภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อตำรวจ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ ได้แก่ ปัจจัยภูมิหลัง ความสัมพันธ์ส่วนตัวต่อตำรวจ และประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่าในส่วนของปัจจัยด้านภูมิหลัง มีเพียงอายุและระดับการศึกษาของประชาชนเท่านั้น ที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจในขณะที่ เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์แต่อย่างใด ขณะเดียวกันในด้านสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจก็จะมีผลความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ โดยเฉพาะผู้ที่เป็ญาติใกล้ชิดกับตำรวจจะมีความรู้สึกด้านบวกต่อตำรวจมากกว่ากลุ่มไม่มี นอกจากนี้ในส่วนของการประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอาทิเช่น ถ้าเคยพบตำรวจพูดจาไม่สุภาพ พบตำรวจข่มเหงประชาชนหรือพบตำรวจละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตำรวจมากกว่าผู้ที่ไม่เคยพบ

5) สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการคือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนั้นยังพบต่อไปว่าถ้าเป็นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

6) กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล 6 ด้านด้วยกัน คือ ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงด้วยเช่นกัน ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำปานกลาง ด้านการจราจรก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนักสุดท้ายทางด้านภาพพจน์ และความประพฤติของตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลางกล่าวโดยสรุปแล้วในภาพรวมประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

7) ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

กระบวนการยุติธรรมการวิจัยครั้งนี้ได้อาศัยรูปแบบการวิจัยสำรวจทัศนคติของประชาชนผู้พักอาศัยในกรุงเทพมหานครเป็นประชากรในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีขนาด 1,100 คน

ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ในระดับยูนิแวลริเอท พบว่าห้าตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับสี่ตัวแปรตาม คือ มีความพึงพอใจต่อตำรวจ มีความพึงพอใจต่อทนายความ มีความพึงพอใจต่อศาลและมีความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออัยการ ส่วนการวิเคราะห์ในระดับมัลติแวลริเอท พบว่า ทั้งห้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับกลุ่มห้าตัวแปรตาม

8) มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยังให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมหลังการได้รับบริการปรากฏว่าพอใจในระดับปานกลาง

9) สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537) ได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80,067 คน ต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยและการบริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติในรูปแบบร้อยละ กำหนดให้เหตุปัจจัยของความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและกำหนดให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตเป็นตัวแปรตาม

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของทุกงานในทุกสำนักงานเขต ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 75 ในขณะที่ประชาชนพึงพอใจต่อบริการเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมารับบริการ ณ ที่ตั้งสำนักงานเขต ร้อยละ 87 ส่วนความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขปลอดภัย อาทิเช่น งานรักษาความสะอาด งานปกครอง งานโยธา และงานอนามัย เป็นต้น มีร้อยละ 62 สำหรับสาเหตุของความไม่พื่อนั้นพบว่าทั้งระบบการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนพอใจหรือไม่พอใจต่อกิจกรรมการให้บริการ ในแต่ละประเภท ส่วนปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่สำคัญกว่ากันอย่างไรนั้น การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึง

10) จิราพร วีระหงษ์ (2538) ได้ทำภาคินพนธ์เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชันโดยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาเช่นเดียวกันกับโครงการวิจัยของสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณีสำนักงานเขต เพียงแต่เปลี่ยนประชากรในการศึกษาให้แคบเข้าโดยศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตตลิ่งชันใช้ประชากรตัวอย่างจำนวน 1,082 คน

ข้อค้นพบจากการศึกษา พบว่ามีเฉพาะผลการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภค ซึ่งประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 72.3 ไม่พึงพอใจร้อยละ 25.5 ไม่ออกความเห็นร้อยละ 2.5 สำหรับปัจจัยสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ได้ผลยืนยันเช่นเดียวกันกับการศึกษาของสำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พบว่าทั้งด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการล้วนแต่เป็นปัจจัยสาเหตุแต่ก็ไม่ได้ศึกษาลึกไปถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรต่างๆแต่อย่างใด

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่าได้มีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการมาใช้บริการหน่วยงานของรัฐของประชาชน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ซึ่งจากผลงานการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสถานีตำรวจ อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

## 2.11 หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ

### 1. ระดับสถานีตำรวจภูธร

1.1 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2515 กำหนดไว้ดังนี้

ตำรวจภูธรอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาภายในเขตพื้นที่ของอำเภอนั้นๆ

ตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอนั้นๆ



**ตำรวจภูธรตำบล** มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ภายในเขตพื้นที่ของตำบลต่างๆตามที่กรมตำรวจกำหนดให้ หรือตามประกาศจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรของกระทรวงมหาดไทย

1.2 ระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ พ.ศ. 2532 กำหนดไว้ดังนี้

**สถานีตำรวจภูธรอำเภอ** มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมถึงตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านแรงงานและการปกครองบังคับบัญชาโดยตรงลงไปจากกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อยอีกด้วย

**สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ** มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

**สถานีตำรวจภูธรตำบล** มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติกรเช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

1.3 จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ ( ชาติรี ปริชากุล, 2537 )

#### 1.3.1 การป้องกัน

- เหตุร้าย เหตุรุนแรงซึ่งมีความผิดทางอาญา หรือเป็นการรบกวนความสงบสุขของประชาชน และความสงบเรียบร้อยของสังคม

- การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนผู้อ่อนแอทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอื่นๆ

- การกระทำผิดทางอาญา

#### 1.3.2 การระงับและการปราบปราม

- การก่อเหตุร้ายเหตุรุนแรงต่างๆ ซึ่งเป็นการกระทำทางอาญาหรือเป็นการรบกวนความสงบสุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม

- การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนผู้อ่อนแอทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอื่นๆ



- การกระทำผิดทางอาญา

1.3.3 การจัดและควบคุมการจราจร

1.3.4 งานทะเบียนคนต่างด้าว

1.3.5 งานชุมชนและชุมชนสัมพันธ์

1.3.6 งานอารักขาและความมั่นคง

1.3.7 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4 เป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้

1.4.1 ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ทั้งทางด้าน

เสรีภาพ ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน

1.4.2 ให้สังคมเกิดความสงบสุข

1.4.3 ให้บริการต่อประชาชน

1.4.4 ให้ถือว่าป้องกันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของสถานี

ตำรวจ

1.4.5 ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดย

เฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้อง

1.4.6 ต้องเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

1.4.7 ต้องเป็นการปฏิบัติโดยให้ความเคารพ ต่อสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

1.4.8 ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน

1.4.9 ต้องพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตาม

ความเหมาะสม

1.4.10 ต้องสอดคล้องกับแผนหรือนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 2. ภายในสถานีตำรวจ

หน่วยงานต่างๆ ในสถานีตำรวจมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

### 2.1 งานธุรการ

รับผิดชอบงานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 2.2 งานป้องกันปราบปราม

รับผิดชอบการป้องกันการระงับ และการปราบปราม การประชาสัมพันธ์ งานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี การบริการประชาชนบนสถานีที่ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบไว้และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 2.3 งานสืบสวน

รับผิดชอบทั้งการสืบสวนก่อนเกิดเหตุและการสอบสวนหลังเกิดเหตุ งานข่าว และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

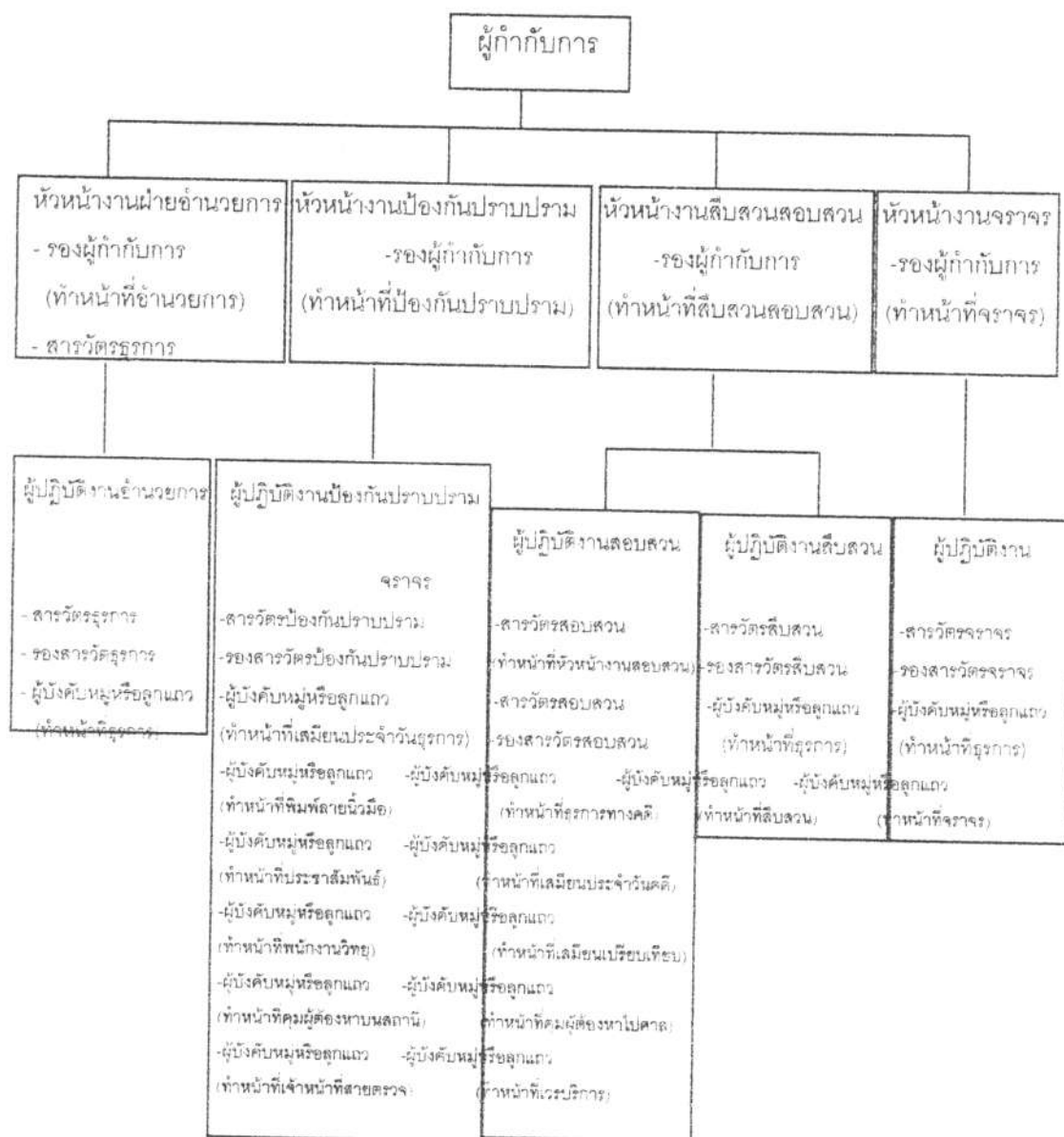
### 2.4 งานสอบสวน

รับผิดชอบการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท การเปรียบเทียบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 2.5 งานจราจร

รับผิดชอบการจัดการและควบคุมการจราจร อำนวยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจราจร และงานอื่นๆ หรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ได้จัดโครงสร้างของสถานีตำรวจ แบ่งตามหน้าที่ได้ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างสถานีดำรวจอำเภอเมืองเลย อำเภอเมือง จังหวัดเลย

## 2.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยใช้แนวคิดในการแก้ไขปัญหาตามแบบเชิงระบบ (System Model) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการในการดำเนินการ (Process) ผลงาน (Output) ผลลัพธ์ (Effect) และผลกระทบ (impact) ของการดำเนินการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจกรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่

- 1.1 บุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย อำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการดังต่อไปนี้ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ในงานสอบสวน งานจราจร งานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม งานธุรการ เป็นต้น
- 1.2 งบประมาณ ได้แก่ งบประมาณในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ
- 1.3 วัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ
- 1.4 เทคโนโลยี

### 2. กระบวนการดำเนินการ (Process) ได้แก่

2.1 สำรวจและวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจที่เป็นอยู่ว่าเป็นอย่างไร โดยการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับกลุ่มประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจ

2.2 การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.3 กำหนดกิจกรรมแทรกแซง ในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา

2.4 ดำเนินการพัฒนาตามกิจกรรมแทรกแซงดังนี้

#### 2.4.1 การพัฒนาด้านอาคารสถานที่

- จัดให้มีแผ่นป้ายรายชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ
- จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่องานด้านต่างๆ
- การรักษาความสะอาดของสถานี
- การจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องาน
- การจัดห้องทำงานบนสถานีโดยการมีหมายเลขกำกับห้องทำงานแต่ละห้อง การระบุชื่อห้องไว้แต่ละห้อง

- การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อกาน โดยมีที่นั่งรอที่เพียงพอ การมีน้ำดื่มไว้บริการ การมีหนังสือสำหรับประชาชนให้อ่านขณะนั่งรอ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอ

- การทำป้ายสัญลักษณ์เพื่อให้ทราบสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ

#### 2.4.2 การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

- การประชุมกำกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนให้ทราบถึงจุดประสงค์ขององค์การและมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน

#### 2.4.3 การพัฒนาด้านการบริการ

- การจัดให้มีการบริการประชาชนในบางส่วนเสร็จสิ้นในจุดเดียว

- การจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความถนัดในการปฏิบัติงานและการจัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

- การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสถานีตำรวจคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการ

- การจัดผู้รับฟังความคิดเห็นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

#### 2.4.4 การพัฒนาด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

- การจัดทำแผ่นพับ เอกสารคู่มือ ในการติดต่อราชการเพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการติดต่อกานที่สถานีตำรวจ

- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

- การจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไว้ตามแหล่งชุมชน เช่น สถานีขนส่ง เป็นต้น

- การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นจากประชาชน

### 3. ผลงาน (Out put)

- จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้เข้าประชุม
- จำนวนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสถานี
- จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏ
- จำนวนประชาชนที่แสดงความคิดเห็นใส่ตู้แสดงความคิดเห็น
- จำนวนประชาชนที่ได้รับแผ่นพับคู่มือ

### 4. ผลลัพธ์ (Effect)

- เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการอย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น
- สถานีตำรวจมีการพัฒนา
- ประชาชนเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการดีขึ้น

### 5. ผลกระทบ (Impact)

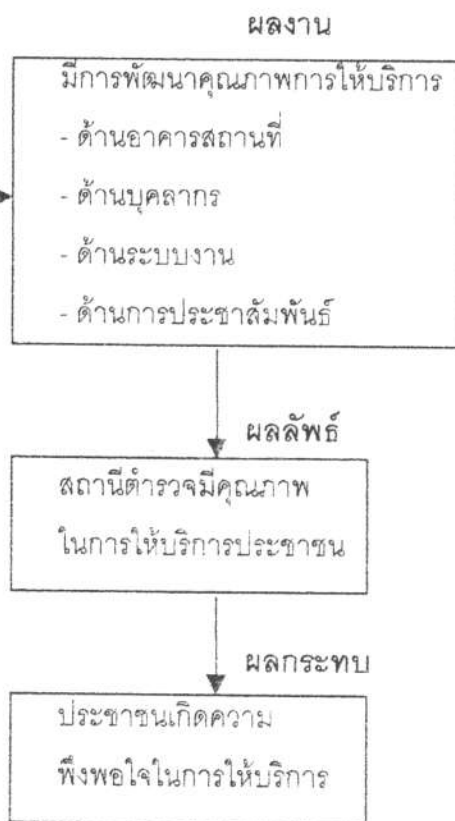
สถานีตำรวจมีคุณภาพในการบริการประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

โดยกรอบแนวความคิดในการวิจัยเขียนปรากฏตามแผนภูมิที่ 4

## กระบวนการขั้นตอน



## ผลที่เกิดขึ้น



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย