

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัด เชียงใหม่” ได้ใช้แนวความคิดการศึกษา ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลาย ๆ ทศนะดังนี้

**Benjamin B. Wolman** (อ้างใน อนุชิต อุดมภักดี, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงท่าทีทั่วไปที่เป็นผลมาจากท่าที ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

**Phillip B. Applewhite** (อ้างใน อนุชิต อุดมภักดี, 1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

**Victor H. Vroom** (อ้างใน วิโรจน์ ศิริชัยเจริญ, 2539) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือ

V มาจากคำว่า Valance ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy ซึ่งหมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล

มีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงเป็นรูปสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์การที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมี

ส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กร นั้นรวมกันความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานองค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำ ไปด้วย

### 2.1.2 แนวความคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

**John David** (อ้างใน อนุชิต อุคมภักดี, 2547) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ เป็นการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือประโยชน์จากการบริการอย่างเสมอภาคกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของคำว่า “บริการ” ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่าเป็น “การรับใช้ อำนาจความสะดวกให้ช่วยเหลือแก่ผู้อื่น”

ดังนั้น “การบริการประชาชน ” จึงหมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนาจความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่ประชาชน ” ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

“บริการสาธารณะ” หมายความว่า กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

คำว่า “บริการสาธารณะ” เป็นคำใหม่ในภาษาไทย ซึ่งแปลมาจากคำว่า “Public Service” ซึ่งแต่เดิมในประเทศไทยเราเคยเรียกรวม ๆ ว่า “ราชการ ” แล้วแปรเปลี่ยนมาใช้เป็นคำว่า

“ราชการ” แล้วแปรเปลี่ยนมาใช้เป็นคำว่า “ราชการบริการ” กล่าวคือราชการที่อยู่ในหน้าที่ของฝ่ายบริหารรวมทั้งฝ่ายปกครอง แต่เนื่องจากต่อมากิจการที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในประเทศเราสมัยนี้ได้ขยายขอบเขตออกไปเป็นอันมาก บางด้านก็มืองค์กรของเอกชน รัฐวิสาหกิจดำเนินการ จึงได้มีการเปลี่ยนมาเรียกว่า “การบริการสาธารณะ” นั่นเอง

บริการสาธารณะ: เป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐอาจเป็นผู้ทำเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2530: 15)

### ลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ

จากคำนิยาม “บริการสาธารณะ ” ข้างต้น อาจจะแยกลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสมอ บริการสาธารณะส่วนใหญ่ฝ่ายปกครองเข้าอำนาจการจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง แต่ก็มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจมอบหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปจัดทำ ในกรณีเช่นนี้ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ควบคุมดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนาจการจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ยังถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

1.1 บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

1.2 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยบทกฎหมาย

1.3 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

1.4 เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

### ประเภทของบริการสาธารณะ

ในทางทฤษฎีบริการสาธารณะ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

1) บริการสาธารณะทางปกครอง

## 2) บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

“บริการสาธารณะทางปกครอง ” ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วถือเป็นงานในหน้าที่ที่ฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำด้วย เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม การป้องกันประเทศ การอำนวยความสะดวกยุติธรรม

“บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ” เป็นบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มีของเงินทุน (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษยา, 2543)

### หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

โดยทั่วไปแล้ว กิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น หลักเกณฑ์บริการสาธารณะในทางทฤษฎี เป็นหลักเกณฑ์ที่พัฒนามาจากลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ 3 ประการ ของ Louis Polland แห่ง Ecole de Bordeaux ซึ่งต่อมาในแวดวงนักกฎหมายมหาชนเรียกหลักเกณฑ์นี้ว่า “กฎหมายของบริการสาธารณะ ” หรือกฎหมายของ Rolland หลักเกณฑ์นี้ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะนั้นประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค : หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่ง โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง : เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ความต่อเนื่องดังกล่าวอาจไม่มีมาตรฐานว่าต้องต่อเนื่องแน่นอนตายตัวเท่านั้น อาจเข้าลักษณะของคำว่าสม่ำเสมอได้ เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

การรักษาพยาบาลการควบคุมคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการ สาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง : บริการสาธารณะที่คืบหน้า จะต้องสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะ รักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของ ประชาชนด้วยหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีความหมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการ สาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์ ของมหาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2541)

### ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

เมื่อพิจารณาจากพื้นฐานภายใต้การปกครอง ระบอบประชาธิปไตย ในลักษณะรัฐบาล ของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจการใด ๆ ก็ตามของหน่วยงาน ของรัฐจะต้องฟังเสียงประชาชนในฐานะผู้รับบริการและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควร จะได้รับเป็นสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติงาน และการประเมินผล เพื่อให้สามารถบริการประชาชน ได้สอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐนั้น ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ หรือ อีกนัยหนึ่งคือ ลูกคามีไซ้อยู่ในฐานะแค่เพียงผู้รอรับบริการเท่านั้น แต่จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในแง่ของการได้รับสนใจโดยถือว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ ความ คิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้า ประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ให้ได้ เช่นเดียวกับภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนหรือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมการ ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ก็ต้องปรับตัวให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขนี้ด้วย

งานตำรวจในสภาพความเป็นจริง กำลังตำรวจไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงต้องอาศัยบทบาทของประชาชน ในการให้ความร่วมมือต่าง ๆ ทั้งในการให้ข่าวสาร ช่วยแจ้งเหตุ หรือสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ นอกจากนั้นแล้วประชาชนยังจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการ ประเมินผลการปฏิบัติขององค์กรของรัฐด้วย ประชาชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการชี้ให้เห็น ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการขององค์กรของรัฐ เพราะการที่จะบอกได้ว่า องค์กรของรัฐใดสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น ควรให้

ประชาชนผู้ได้รับผลจากการบริการสาธารณะนั้น (ในฐานะลูกค้าผู้รับบริการ) เป็นผู้มีส่วนร่วมในการประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหันไปประเมินถึงความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์มากขึ้น เป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไข (ปิยะ อุทาโย, 2539)

#### 2.1.4 แนวคิดพฤติกรรมของตำรวจที่ควรปฏิบัติต่อสังคม

ตำรวจเป็นผู้ที่ใกล้ชิดประชาชนและมีบทบาทในการใช้และรักษากฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม ดังนั้น พฤติกรรมของตำรวจที่ควรปฏิบัติต่อสังคมแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (พล.ต.ต.ประเสริฐ เกสรมาลา, 2525: 25)

##### 1. ด้านการประชาสัมพันธ์

การวางโครงการประชาสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก สิ่งที่น่าจะสำคัญที่สุดก็คือการประชาสัมพันธ์ทำให้สังคมเข้าใจงานของตำรวจยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความปรารถนาดีต่องานของตำรวจนอกจากจะแจ้งข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมต่าง ๆ แล้วยังช่วยป้องกันมิให้ตำรวจกระทำการเกินขอบเขตและปฏิบัติการใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยมีขอบด้วยกฎหมาย พฤติกรรมของตำรวจก็จะเป็นไปในทางที่ถูกที่ควร อันจะทำให้สังคมส่วนรวมมีความไว้วางใจตำรวจอย่างยิ่งด้วย

##### 2. ด้านการสร้างศรัทธาต่อประชาชน

ความประทับใจเมื่อได้เห็น อากัปกริยา การสนทนาวิสาสะ การบำเพ็ญประโยชน์ การปฏิบัติเพื่อส่วนรวมด้วยความจริงใจ จริงจัง และสม่ำเสมอ จะก่อให้เกิดศรัทธาตั้งแต่แรกเริ่มและตลอดไป ยากที่จะแปรเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีได้โดยง่าย

##### 3. ด้านการสร้างความเข้าใจที่ดี

ความไม่เข้าใจกัน รับฟังข้อเท็จจริงฝ่ายเดียว มีแนวโน้มไปในทางที่ไม่ชอบตำรวจมาก่อนหรือเกี่ยวข้องกับฝ่ายที่จะต้องได้รับทุกข์ในการจัดการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ ย่อมจะทำให้อุปสรรคในการทำงานของตำรวจอย่างยิ่ง การใดที่ตำรวจได้ดำเนินไปแล้วตามหลักและวิธีการที่ถูกต้องด้วยทำนองครองธรรมแทนที่จะเป็นผลดี อาจจะเป็นไปในทางตรงกันข้ามได้

การสร้าง ความเข้าใจที่ดีต่อประชาชนจึงมีประโยชน์อย่างยิ่ง ถ้าประชาชนมีความเข้าใจตำรวจและอยู่ในฝ่ายผู้รักษากฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนอย่างแท้จริงการปฏิบัติงานของตำรวจในเรื่องใด ๆ ย่อมจะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือด้วยความเห็นอกเห็นใจ

จากประชาชนในสังคมเสมอแต่เพียงระมัดระวังอย่างให้เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้มอบหมายไว้ เพราะการสร้างสัมพันธ์ที่ดีด้วยการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อทุกอย่างอาจจะทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเสียเปรียบ ตำรวจเองจะต้องถูกฟ้องร้องและพิจารณาทัณฑ์ จึงต้องระมัดระวังและดำเนินการอย่างเหมาะสม

#### 4. ด้านความสามารถในการจัดการ

การปฏิบัติของบุคคลในเครื่องแบบตำรวจ ต่างกับงานขององค์กรโดยทั่วไป กล่าวคือ ตำรวจจะต้องปฏิบัติได้ตามลำพัง บางกรณีไม่มีผู้ร่วมปรึกษาหารือแสดงข้อคิดเห็นหรือขอรับคำสั่งจากผู้ใด ตำรวจต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง คาดคะเนเหตุการณ์และกล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง ดำเนินการอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ รู้จักการผ่อนผันตามสมควรและมีวาทศิลป์ จึงจะทำให้สังคมยอมรับฟังและปฏิบัติตามใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ของตำรวจ

ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อความชำนาญด้วยวิธีการต่าง ๆ ของสถาบันการฝึกอบรมและกรมตำรวจ จึงมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เสริมสร้างพัฒนาบุคลิกภาพทำให้ตำรวจให้เหมาะสมกับบุคคลทั่วไป
  2. เสริมสร้างสมรรถนะทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาและวิจารณ์ญาณ
- สิ่งสนับสนุนที่นับว่าสำคัญที่สุดและจะทำให้ตำรวจมีความสามารถในการจัดการได้ โดยลำพังอย่างมีประสิทธิภาพก็คือ “ขวัญ” ซึ่งจะทำให้ตำรวจมี “จิตใจ” และทำงานได้อย่างสมเกียรติ

#### 2.1.5 แนวคิดมรรยาทกับการปฏิบัติหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องมีความสัมพันธ์อยู่กับประชาชนอย่างใกล้ชิดย่อมจะสร้างความรู้สึกรับรู้ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ต่อทำที่หรือการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ ประชาชนเป็นผู้รับรู้และตัดสินใจได้ว่าได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของตำรวจนั้นหรือไม่เพียงใด ควรได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเขาได้เพียงใด (ไพรัช พงษ์เจริญ, 2538 : 20-30)

มรรยาทกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ อาจแบ่งเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. มารยาทในการปฏิบัติตน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการติดต่อกับประชาชน ในเรื่องมารยาทและการปฏิบัติหน้าที่ ได้อธิบายถึงแนวทางการปฏิบัติไว้เป็นหลักใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ทำงาน เป็นสถานที่ราชการซึ่งประชาชนเข้ามาติดต่อเป็นประจำทุกวัน อยู่เสมอ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ราชการ จึงเป็นส่วนหนึ่งในทางจิตวิทยาที่จะสร้างความน่าเกรงขาม น่าเคารพนับถือมาสู่เจ้าของสถานที่นั้น ๆ โต๊ะทำงาน ตู้เอกสาร หรือ

เครื่องมือเครื่องใช้ของทางราชการนั้นควรจัดไว้เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เกะกะ มองดูรุงรัง ซึ่งจะทำให้ขาดความน่าเกรงขาม

1.2 การปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ทำงานตำรวจยังต้องมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานภายนอกสถานีกอีกด้วย เช่น ตำรวจผู้ยาม ตำรวจจราจร หรือสายตรวจต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง ทั้งในการรักษามรรยาทและรักษาระเบียบวินัย การไม่รักษามรรยาทและการเสียวินัยย่อมนำความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ หน้าที่ของตำรวจต่าง ๆ อันพึงสังวรต่อการปฏิบัติหน้าที่

2. มารยาทในการปฏิบัติงานของตำรวจ ในการให้ข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชนแบ่งออกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

### 2.1 ความใกล้ชิดประจำวัน

#### 2.2 คุณพินิจในการให้ข่าว

2.3 อุปสรรคในทางปฏิบัติ ทางปฏิบัติของตำรวจอาจจะเป็นอุปสรรคในความรับผิดชอบของสื่อมวลชน ซึ่งพอจะสรุปเป็นสาเหตุใหญ่ได้ 2 ประการ คือ

- ประการแรก ข่าวสำคัญและด่วน
- ประการที่สอง พยายามแถลงทุกข่าว ภายในขอบเขตของกฎหมาย

#### 2.4 ความร่วมมือของตำรวจ

#### 2.5 ความร่วมมือของสื่อมวลชน

3. มารยาทในการปฏิบัติงานของตำรวจในการให้บริการสังคม

3.1 งานบริการสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคมเป็นงานที่กว้างขวาง และอยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจแทบทั้งสิ้น

3.2 การปฐมพยาบาล ผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุและได้รับอันตรายถึงแก่ชีวิต มิได้เกิดจากการตายในทันทีทันใด พบว่าสาเหตุของการตายเพราะขาดการปฐมพยาบาล ปล่อยให้ผู้ที่ได้รับอันตรายสาหัส เสียชีวิตไปก่อนถึงโรงพยาบาลเป็นจำนวนไม่น้อย เพราะฉะนั้นกรมตำรวจทุกประเทศ ได้บรรจุวิชาการปฐมพยาบาลไว้ในหลักสูตรตำรวจและได้ให้มีการฝึกวิชาการอย่างจริงจังในสัปดาห์แรกเพื่อให้นักเรียนตำรวจได้เรียนรู้การปฐมพยาบาลเสียก่อนเพราะการเรียนต่อ ๆ ไป หากได้รับบาดเจ็บเพราะอุบัติเหตุใด ๆ ก็จะสามารถปฐมพยาบาลได้ทุกคน ซึ่งในที่นี้สามารถนำความสามารถนี้ช่วยเหลือประชาชนได้ทันที่ด้วย

### 2.1.6 ทฤษฎีสวนประสมทางการตลาด

ทฤษฎีสวนประสมทางการตลาด ( Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยมีส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดเป็นตัวสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อที่มีศักยภาพเพื่อจูงใจทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ (Kotler and Armstrong, 1994 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรวิรัตน์และคณะ, 2541) ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ ( Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และ/หรือความแตกต่างทางการแข่งขัน พิจารณาจากองค์ประกอบ(คุณสมบัติ)ของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์ พื้นฐาน รูปร่างลักษณะ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า ฯลฯ การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์และสายผลิตภัณฑ์

2. ราคา ( Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาถัดจากผลิตภัณฑ์ ราคาคือต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้นๆ

3. การส่งเสริมการตลาด ( Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีและพฤติกรรมการซื้อ และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานทำการขายและติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ ซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ ต้องใช้หลักการเลือก ใช้เครื่องมือสื่อสารแบบผสมผสาน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้าผลิตภัณฑ์คู่แข่ง โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญมีดังนี้

ก. การโฆษณา เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การและ (หรือ) ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิดที่ต้องการจ่ายเงิน โดยผู้อุปถัมภ์รายการกลยุทธ์ การโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการโฆษณา งบประมาณในการ

โฆษณา ข่าวสารที่ต้องการสื่อสาร การเลือกใช้สื่อ ช่วงระยะเวลาที่จะใช้ในการโฆษณาและการประเมินโฆษณาว่าบรรลุหรือไม่

ข. การขายโดยใช้พนักงานขาย หมายถึง เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจูงใจตลาดโดยใช้บุคคล งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขายและการจัดการหน่วยงานขาย

ค. การส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขาย และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ ทดลองใช้หรือการซื้อ โดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือบุคคลอื่น ในช่องทางการส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบ คือ กระตุ้นผู้บริโภคเรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง และการกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย

ง. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ เป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผน โดยองค์กรหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของ การประชาสัมพันธ์

4. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากร ( People) คือบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด โดยที่รวมถึงลูกค้าและบุคลากรที่ให้บริการลูกค้า คุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรมการจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพอใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเหนือคู่แข่ง บุคลากรต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีแก่องค์กร

5. การสร้างและการนำเสนอลักษณะกายภาพ ( Physical) ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วน หรือแผนกของพื้นที่ภายในอาคาร และลักษณะทางกายภาพอื่นที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าและทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนรวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆที่มีไว้ในการให้บริการด้วย

6. กระบวนการให้บริการ ( Process) หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและประทับใจ ซึ่งจะพิจารณาใน 2 ด้าน คือความซับซ้อน และความหลากหลาย ความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการลงทะเบียน การจัดบริการรักษาความสะอาดของศูนย์ การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว ส่วนในด้านความหลากหลายต้องพิจารณาถึงความมีอิสระ ความยืดหยุ่น ความสามารถเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับงาน

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530)** เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ” พบว่าทัศนคติของประชาชนส่วนใหญ่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มีแนวโน้มไปในทางเสื่อมเสียภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อดำรงในสายตาประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจชอบข่มขู่ทำตัวเป็นนายประชาชน และกริยาไม่สุภาพ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทางเสื่อมเสียระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นผลให้ประชาชนทำตัวห่างเหินและไม่ยอมให้ความร่วมมือด้วย

**กองวิจัยและวางแผน กรมตำรวจ (2531)** เรื่อง “คู่มือประชาชน” ได้สำรวจทัศนคติของประชาชนต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์พบว่า ประชาชนมักจะได้รับความช่วยเหลือและให้คำแนะนำจากตำรวจบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะในด้านเอกสาร แผ่นปลิว คำแนะนำในการป้องกันอาชญากรรมหรือการไม่ติดต่อกับตำรวจ นอกจากนี้ประชาชนยังสนใจเข้าชมนิทรรศการที่ตำรวจจัดขึ้น ประชาชนรู้สึกว่าการออกเยี่ยมเยือนชุมชนและเข้าร่วมสังสรรค์หรือเล่นกีฬากับสมาชิกในชุมชนบ่อยครั้ง ซึ่งมีผลทำให้ประชาชนรู้สึกว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ตำรวจจัดขึ้นมีส่วนช่วยในการลดปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด อบายมุข เด็กและ เยาวชน การจราจร ฯลฯ และเป็นส่วนที่สร้างเสริมให้ตำรวจกับสมาชิกในชุมชนมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการส่วนใหญ่มีระเบียบวินัยดี พุดจาน่าฟัง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ อยากมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ และมั่นใจว่าตำรวจเป็นที่พึ่งได้ยามเมื่อได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรม

รายงานของอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อศึกษา “ปัญหาความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน ” พบว่าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากสาเหตุใหญ่ 5 ประการ คือ

- สาเหตุจากพฤติกรรมของตำรวจเอง
- สาเหตุจากประชาชนผิดหวังในการปฏิบัติงานของตำรวจ
- สาเหตุจากความอ่อนแอของระบบการบริหาร และบุคลากรชั้นสูงของกรมตำรวจ ทำให้กรมตำรวจไม่อาจต้านกระแสทางการเมืองได้
- สาเหตุจากสถานะเศรษฐกิจและสังคม
- สาเหตุจากทัศนคติของประชาชนที่มีอยู่กับตำรวจอยู่เดิม

ความร่วมมือของประชาชนในประเทศไทยยังไม่เพียงพอ การร่วมมือของประชาชนในโครงการดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงส่วนน้อยซึ่งยังไม่อาจส่งผลให้อาชญากรรมลดลงตามเป้าหมายจากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ประชาชนไม่ยอมให้ความร่วมมืออนั้นมีสาเหตุหลายประการ

**นิตยา พงษ์พานิช (2537)** ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอ สอด จังหวัดเชียงใหม่ ” พบว่า ลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองและสอด มีความแตกต่างกันทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ ทศนคติต่อการพบปะ เรื่องที่พบปะ ความเหมาะสมของสำนักงาน นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก และไม่มี ความแตกต่างกันระหว่างอำเภอเมือง กับ อำเภอสอด แต่มีความแตกต่างกันในระหว่าง 5 หน่วยงานที่ทำการศึกษา คือ ที่ทำการปกครอง สรรพกร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี

**ปิยะ อุทาโย (2539)** ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวของสถานีตำรวนครบาล ” การวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรว รวมทั้งพิจารณาค้นหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดังกล่าว

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเป็นว่าการงานของตำรวในสถานีตำรวนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวดังกล่าว ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ และทางผู้จัดทำได้ให้คำเสนอแนะไว้ว่า ควรที่ศึกษาพื้นที่อื่น ๆ เพื่อมารองรับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการของสถานีตำรวด้วย

**สิทธิศักดิ์ วิมุกตานนท์ (2545)** เรื่อง “ภาพลักษณ์ของตำรวในสายตาประชาชนกรณีศึกษาสถานีตำรวภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้เกิดภาพลักษณ์ของตำรวในสายตาประชาชนในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรว ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรว และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรว ของสถานีตำรวภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

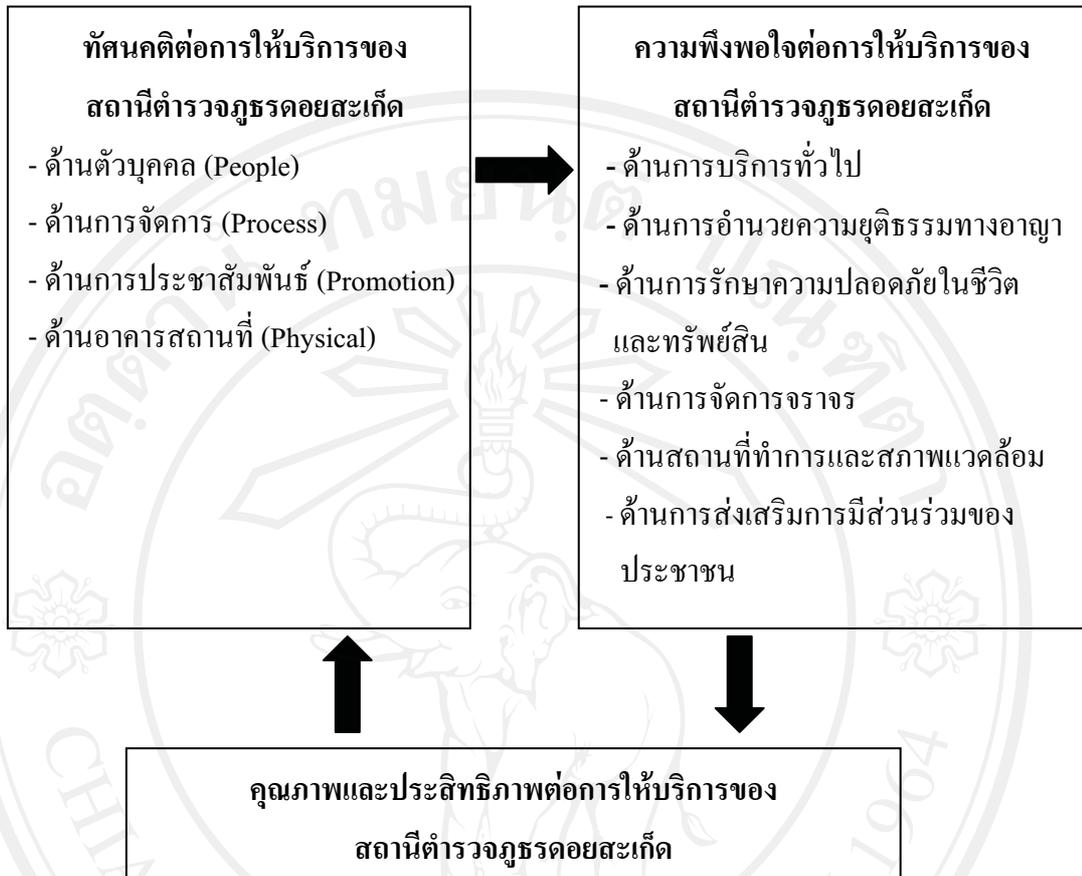
จากการศึกษาพบว่าภาพลักษณ์ของตำรวในสายตาประชาชนในเขตรับผิดชอบสถานี ตำรวภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง เป็นไปในทางบวก จากอิทธิพลของพฤติกรรมบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรว และยังทราบอีกว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับ

การศึกษาก็แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม บุคลิกภาพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างกันด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลสืบเนื่องให้เกิดภาพลักษณ์แบบนี้ เช่น มีส่วนร่วมกับตำรวจมากขึ้น ประกอบกับงานในหน้าที่ที่ต้องมีส่วนใกล้ชิดกับการให้บริการประชาชนอยู่เสมอในการจัดระเบียบสังคมภายใต้กรอบของกฎหมายมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ดังกล่าว

**อนุชิต อุดมภักดี (2547)** เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ” เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่ามีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถานีหรือไม่ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามปลายเปิดจากประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรพิงคราชนิเวศน์ ผลการศึกษพบว่า ประชาชนพอใจต่อการให้บริการในด้านอำนวยความสะดวก มาตรฐานการรักษาคความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร สถานีทำการและสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

### 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ นั้น จำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวบุคคล (เจ้าหน้าที่ตำรวจ) ด้านการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวจะเป็นตัวชี้วัดว่าภาพลักษณ์และคุณภาพของการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด ที่มีต่อประชาชนที่มาใช้บริการเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนา วางแผน และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป



ภาพ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา