

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. ประวัติความเป็นมาของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

คำว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้น ผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม ไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม และไม่ว่าการกระทำนั้นจะพึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม ดังนั้น การเดิน การยืน การคิด การตัดสินใจ การปฏิบัติตามหน้าที่ การละทิ้งหน้าที่เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 315) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (human behavior) ว่า หมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรม เช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสัมผัสกับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมากำเนิด สันดานอันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

ชัยพร วิชชาวุธ (2523, หน้า 12) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (behavior) ว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้น ผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การไต่ยืน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ฯลฯ ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

โสภา ชูพิกุลชัย (2529, หน้า 25) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (behavior) ว่า หมายถึง การกระทำกิจกรรมหรือปฏิกิริยาที่ปรากฏออกมาทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทาง

ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่มนุษย์ต่างย่อมจะแสดงออกมาให้เห็นอย่างเด่นชัด เช่น การพูด การเดิน การร้องไห้ การกิน การเล่น การนอน เป็นต้น หรืออาจไม่สามารถเห็นเด่นชัดได้ เช่น ความพอใจ หรือการนึกคิด เป็นต้น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 46) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิตซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งมนุษย์ สัตว์ พืช ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นจากภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกาย พฤติกรรมนี้สามารถสังเกตได้โดยตรง หรือใช้เครื่องมือวัดได้ หรืออาจสังเกตได้ในทางอ้อม เช่น การพูด การเคลื่อนไหว การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย การจำ การคิด ตลอดจนความรู้สึก ทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การเดิน การพูด การเกิดความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ เป็นต้น

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542, หน้า 1) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (mentally and physically) พฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน เนื่องจากพฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นพฤติกรรมทางจิต ซึ่งยากจะเข้าใจ

กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 92) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม หมายถึง กริยาของสิ่งมีชีวิตในทุกรูปแบบที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น ทั้งสิ่งเร้าที่อยู่ภายในและภายนอกร่างกาย เพื่อเป็นไปอย่างเหมาะสมในการอยู่รอดของชีวิต โดยสิ่งที่มีชีวิตทุกชนิดต้องมีการปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมตลอดเวลา เพราะสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พฤติกรรมจึงเกิดจากการประสานงานกันระหว่างระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ และระบบต่อม

อารีย์ พันธุ์ฉนิ (2534, หน้า 15) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม หมายถึง การกระทำ การแสดงอาการของอินทรีย์ (organism) ที่แสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิด และจินตนาการ ซึ่งเจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่จะรู้ได้ และในส่วนของบุคคลอื่นสามารถรู้ได้ที่เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) และพฤติกรรมภายใน (covert behavior)

สมโภชน์ เอี่ยมสุภายิต (2526, หน้า 24) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การพูด การแสดงความรู้สึก เป็นต้น

แกรี่ และ โจเซฟ (1992, อ้างใน พงษ์รพี บุณนสมภพ, 2543, หน้า 11) สรุปว่า เราอาจนิยามพฤติกรรม (behavior) เช่นเดียวกับกิจกรรม (activity) การกระทำ (action) การแสดง (performance) การแสดงอาการตอบ (responding) การตอบรับ (response) ปฏิกริยาโต้ตอบ (reaction) แท้จริงแล้วเขาสรุปรวมความว่า “พฤติกรรม” คือ ทุกสิ่งที่บุคคลพูด หรือทำ

ส่วนทัศนะในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ เราอาจแบ่งทัศนะเรื่องพฤติกรรมออกเป็น 3 ทัศนะ (opinion) ใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

1. มุมมองทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (the social / behavior viewpoint) ทัศนะนี้มองว่า พฤติกรรมมนุษย์ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม (the social environment) ที่มนุษย์ถือกำเนิดมา การรู้เรื่องชีวิตวัยเด็กของบุคคล สิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับครอบครัวของเขา เพื่อนและสังคมรอบข้างเขา จะทำให้เข้าใจพฤติกรรมของบุคคลได้มากขึ้น

2. มุมมองทางสภาวะภายในของจิต (the-intra-psychic viewpoint) ทัศนะนี้ให้ความสำคัญกับโครงสร้างทางบุคลิกลักษณะ (the structure of personality) ปัจจุบันบุคคล คือ ผู้มีจิตสำนึกที่สามารถนำตัวเองไปสู่กลุ่มเป้าหมายและคุณค่าเฉพาะของตัวเองได้ (his own unique set of goals and values) ดังนั้น พฤติกรรมของเขาจึงเกิดจากตัวเขาเอง

3. มุมมองทางชีววิทยา (the biological viewpoint) ทัศนะนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางชีววิทยาที่เกี่ยวกับอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของมนุษย์ (human organism) ที่นำพาเขาไปสู่การมีพฤติกรรมต่าง ๆ

ลีทวิช วรานูสันติกุล (2529, หน้า 9) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง ปฏิบัติทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกมาภายนอก พฤติกรรมภายใน อาจมีทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรมนามธรรม เช่น ปฏิบัติของอวัยวะภายในร่างกาย ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ มักจะเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถเห็นได้ชัด ส่วนพฤติกรรมภายนอก เป็นปฏิบัติที่แสดงออกตลอดเวลาของการดำรงชีวิต เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นมองเห็นทั้งจากวาจาและการกระทำ

จากคำจำกัดความดังกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด หรือมีสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปอย่างรู้ตัว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ ถึงแม้บุคคลอื่นสามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม แต่สามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมของมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ คือ (Cronbach , 1972 อ้างใน สุชาติ สุธรรมรักษ์, 2531, หน้า 9-10)

1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (goal) เป็นความต้องการหรือ วัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจหรือสนองความต้องการในทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานาน จึงจะสามารถบรรลุผลตามความต้องการ คนเราจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อนสนองความต้องการห่างออกไปในภายหลัง

2. ความพร้อม (readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของเขา

3. สถานการณ์ (situation) หมายถึง ลู่ทางหรือ โอกาส เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (interpretation) เป็นการพิจารณาลู่ทาง หรือสถานการณ์ ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปเขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้รับความพอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง (response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกิจกรรมนั้น ผลที่ได้รับอาจจะตามที่คาดคิดไว้ (confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความหมาย (contradict) ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง (reaction thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็กล่าวได้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่ เพื่อเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้ ถ้าเป้าประสงค์นั้นมันเกินความสามารถ ก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้นไปเสีย

การวัดพฤติกรรม

ในการวัดพฤติกรรมให้ได้ข้อมูลที่จะตอบคำถามการวิจัยได้ชัดเจนขึ้น มีความหมายยิ่งขึ้น ควรใช้การวัดพฤติกรรมในหลาย ๆ วิธีดังนี้ อูธร ผิวขาว (2540 อ้างใน นรารักษ์ บุญรัตพันธุ์, 2544, หน้า 7)

1. ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (behavioral intention) การวัดความตั้งใจในการแสดงเชิงพฤติกรรมของบุคคลคือ การถามว่าเขาได้วางแผนที่จะทำอะไรบ้างในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การกินปลาดิบหรือไม่ จะพาลูกไปฉีควัคซีนหรือไม่ จะดื่มเหล้าหรือไม่ จะขับถ่ายในส้วมหรือไม่ เป็นต้น การถามถึงเจตนาเชิงพฤติกรรมเป็นการให้ผู้ตอบรายงานตนเอง ข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์ดังที่กล่าวแล้ว จึงควรใช้วิธีวัดพฤติกรรมแบบอื่นประกอบด้วย

2. การสังเกตพฤติกรรม (behavioral observation) ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมที่เราต้องการศึกษาในสภาพการณ์ทดลองหรือในสภาพการณ์จริง

3. ตัวบ่งชี้พฤติกรรม (behavioral indicators) คือ การรวบรวมข้อมูลการกระทำต่าง ๆ เมื่อบุคคลได้แสดงพฤติกรรมแล้ว เช่น ต้องการรู้ว่าชาวบ้านชอบดื่มเหล้ายี่ห้ออะไรก็รวบรวมจำนวนเหล้ายี่ห้อต่าง ๆ ที่มีขายในร้านค้าของหมู่บ้านว่ายี่ห้อใดขายได้มากที่สุด หรือต้องการทราบ

ชนิดของยาแก้ปวดที่ชาวบ้านใช้ ก็ดูจากจำนวนยาแก้ปวดที่ชาวบ้านได้ซื้อไปจากร้านค้าว่ายี่ห้อใดขายได้มากที่สุด

การศึกษาตัวบ่งชี้พฤติกรรมนี้ อาจได้จากการสังเกตหลักฐานของพฤติกรรมได้ เพราะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมักมีร่องรอยเหลือไว้ให้สังเกต ร่องรอยนี้อาจจะติดตัวผู้กระทำพฤติกรรมหรืออยู่ในสิ่งของอื่น ๆ ร่องรอยที่ติดตัวบุคคลผู้ทำพฤติกรรม เช่น รอยคราบบุหรี่ป่นหรือปลายนิ้วมีหน้าตาแดงก่ำเนื่องจากคิมเหล้ามาก หรือหน้าตาเศร้าหมองเพราะมีเรื่องกลุ้มใจ เป็นต้น

4. การวัดพฤติกรรมทางอ้อม (behavioral measures) การวัดพฤติกรรมทางอ้อม คือ การให้บุคคลรายงานสถานการณ์นั้น ๆ

ประเภทของพฤติกรรม

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2526, หน้า 98) ได้แบ่งพฤติกรรมไว้เป็นสองประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายใน (covert behavior) คือ การกระทำหรือกิจกรรมที่เกิดในตัวบุคคล โดยสมองจะทำหน้าที่รวบรวมและสั่งการ เช่น ความรู้สึก ความคิด ค่านิยม ทักษะคติ ความเชื่อ ซึ่งเป็นส่วนของนามธรรม หรือการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของกล้ามเนื้อ ซึ่งเป็นรูปธรรม เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) เป็นกิจกรรมหรือปฏิกิริยาที่ปรากฏออกมาให้เห็นได้ทั้งที่เป็นวาจา ท่าทาง การกระทำ

การจัดประเภทของพฤติกรรมขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ ใช้หลักการสังเกต หลักการรู้ตัว และหลักการยอมรับทางสังคมเป็นหลักเกณฑ์ในการจัด (ปนิพรรณ จันทรนิภา, 2546, หน้า 7-8)

1. เมื่อใช้หลักการ “สังเกต” เป็นหลักเกณฑ์ในการจัดประเภทพฤติกรรมมี 2 ประเภท คือ

1.1 พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้หรือพฤติกรรมภายนอก (overt behavior) เช่น การเดิน การวิ่ง การอ่านหนังสือ พฤติกรรมประเภทนี้แบ่งตามวิธีการสังเกตได้ 2 ลักษณะ คือ

พฤติกรรมโมลาร์ (molar behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยตรงไม่ต้องอาศัยเครื่องมือใด ๆ ช่วย เช่น การเดิน การวิ่ง เป็นต้น

พฤติกรรมโมเลกุล (molecular behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยจึงจะสังเกตได้ เช่น ความดันโลหิต กระแสประสาท เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตไม่ได้หรือพฤติกรรมภายใน (covert behavior) เช่น ความในใจ การคิด การจำ การตัดสินใจ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นความในใจ รู้ได้เฉพาะเจ้าตัวเท่านั้น คนอื่นจะรู้เมื่อเจ้าตัวบอกหรือแสดงออกด้วยการกระทำให้ทราบ แต่ถ้าเจ้าตัวไม่บอกให้ทราบเราต้องใช้วิธีสันนิษฐานจากการกระทำแทน

2. เมื่อใช้หลักการ “รู้ตัว” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภท พฤติกรรมแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

2.1 พฤติกรรมที่ผู้กระทำรู้ตัวและจงใจกระทำพฤติกรรมนั้น เช่น การขโมย การพุดคุย นักจิตวิเคราะห์ เช่น ฟรอยด์ เรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมจิตสำนึก (conscious)

2.2 พฤติกรรมที่ผู้กระทำไม่รู้ตัว เช่น ความฝันหรือคนที่พูดคำว่านะครึบ นะครึบโดยไม่รู้ตัว นักจิตวิเคราะห์ เรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมจิตใต้สำนึก (unconscious)

3. เมื่อใช้หลัก “การยอมรับทางสังคม” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภท พฤติกรรมจัดได้ เป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (desirable behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่สังคมยกย่องว่า ดี ถูก และควรกระทำ เช่น การทำตามหน้าที่ ทำตามจารีตประเพณี เป็นต้น

3.2 พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (undesirable behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่สังคม ประณามว่าเลว ผิด และไม่ควรกระทำ เช่น การฆ่าคน การกระทำผิดกฎหมายบ้านเมือง เป็นต้น

ดังนั้น พฤติกรรมจึงหมายถึงการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ทั้งที่สังเกตได้โดยตรง-สังเกต ไม่ได้โดยตรง หรือผู้กระทำรู้ตัว-ผู้กระทำไม่รู้ตัว หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์-ไม่พึงประสงค์ก็ตาม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542, หน้า 2-3) กล่าวว่า สามารถพิจารณาประเภทของ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต ได้แก่

1.1 พฤติกรรมภายนอก (overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน

1.2 พฤติกรรมภายใน (covert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่าง ชัดเจน

2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม แบ่งออกเป็น

2.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ (unlearned) เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะเป็น พฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้นโดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของ ชีวิต

2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (learned) เป็นพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้

3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์ แบ่งออกเป็น

3.1 พฤติกรรมทางกาย (physiological activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้ อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การ ปรับเปลี่ยนอิริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การโค้งตัว เป็นต้น

3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (psychological activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับ ความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์

4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท แบ่งออกเป็น

4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ

4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาตญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Determinants)

ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์ (2539, หน้า 20) กล่าวถึงสิ่งที่มากำหนดพฤติกรรมมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งอาจแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ได้แก่

1.1 ความเชื่อ (belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริงคือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

1.2 ค่านิยม (value) คือ แนวความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด และไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลาย ๆ อันที่มีอยู่

1.3 ทักษะคติ หรือเจตคติ (attitude) ทักษะคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทักษะคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่อย่างไรก็ดีออกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทักษะคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทักษะคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่าแรงจูงใจ (motive) ดังนั้นทักษะคติจึงเป็นผู้วางแนว หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

1.4 บุคลิกภาพ (personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) มาอธิบาย หลักของทฤษฎีนี้บ่งว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งรางวัล (reward of reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มา

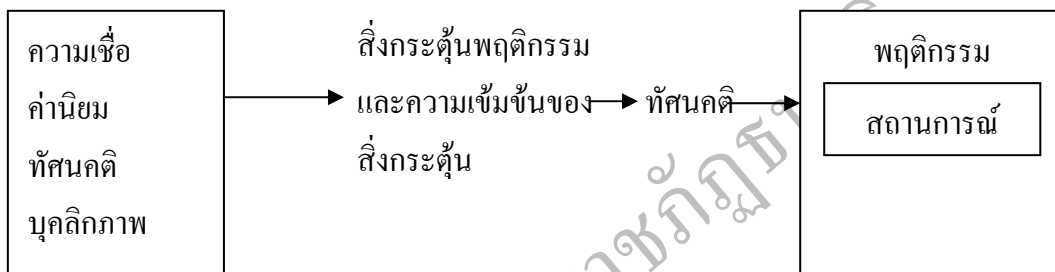
อย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้มพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งการลงโทษ (punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

2. สิ่งที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยของมนุษย์ ได้แก่

2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (stimulus object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ทำให้เราแสดงพฤติกรรมออกมาอาจเป็นอะไรก็ได้ เช่น ความหิว หนังสือ คำสอน เสียงปืน เป็นต้น

2.2 สถานการณ์ (situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มบุคคล ซึ่งอยู่ในสภาพที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม เช่น การเข้าคิวซื้อตั๋วที่โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

สิ่งที่มากำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายสรุปได้ดังภาพนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

ที่มา : ณรงค์ สินสวัสดิ์, 2539, หน้า 21

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (mentally and physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (belief) ค่านิยม (value) ทัศนคติหรือเจตคติ (attitude) บุคลิกภาพ (personality) ส่วนกระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม ซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (stimulus object) สถานการณ์ (situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มบุคคล ซึ่งอยู่ในสภาพที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ดังนี้ การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ(บริกร) ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

ในเรื่องของการบริการนั้นเป็นเรื่องของคน เกี่ยวกับคน แม้ในอนาคตเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น หุ่นยนต์ เครื่องจักรอัตโนมัติ ฯลฯ แต่ก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดใจผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการ เพราะว่าคนที่ให้บริการนั้นมีชีวิตชีวา มีความรู้สึก มีศักดิ์ศรี มีอารมณื มีความยินดียินร้าย และผู้รับบริการก็เช่นเดียวกันกับผู้ให้บริการ คือ มีความรู้สึกที่เหมือน ๆ กัน

โดยปกติมนุษย์เรานั้นชอบที่จะใช้บริการจากผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นมาบริการ มาปรนนิบัติรับใช้ตนมากกว่าที่จะไปให้บริการคนอื่นหรือรับใช้คนอื่น นั่นเป็นธรรมชาติของพวกเราโดยส่วนใหญ่ คือ ชอบที่จะให้คนอื่นมาเอาใจใส่ตัวมากกว่าที่จะคอยไปเอาอกเอาใจคนอื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักฝึกจิตใจและทัศนคติในการเป็นผู้ให้ รวมทั้งมีกลวิธีในการระบายความอัดอั้น ความกดดัน หรือความเครียดก่อนที่จะเป็นโรคประสาทเพราะการบริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ จะพบคำที่มีความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 7)

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะที่บริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีต้องมีอย่างเพียงพอ การให้บริการนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยหลักของความสอดคล้อง ความเสมอภาค ความสะดวก ความประหยัด มีความต่อเนื่อง และที่สำคัญต้องทันต่อเหตุการณ์และตรงต่อเวลา โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งมีบุคลิกที่ดีสามารถทำการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

คุณภาพของการบริการ (service quality) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Berry (1981 อ้างใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541, หน้า 18) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการในสายตาของผู้รับบริการ โดยได้สรุปว่าปัจจัยที่ผู้รับบริการอ้างอิงถึงอยู่เสมอมีจำนวน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. Reliability หรือ ความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือ ความตอบสนอง การตอบสนองต่อความต้องการ
3. Competence หรือ ความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง

4. Access หรือ การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy หรือ ความสุภาพ เคารพนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6. Communication หรือ ความสามารถและสมบุรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability หรือ ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือ ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ

9. Customer Understanding หรือ ความเข้าใจในตัวของผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน

10. Tangibles หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของรัฐ

ประยูร ปัตตูลี (2544, หน้า 21) ได้ให้ความหมาย การบริการประชาชน (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ทฤษฎีการให้บริการของรัฐ กรมตำรวจ (2537, หน้า 13) ได้ทำการศึกษาและรวบรวมหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ
2. หลักการบริการประชาชน
3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน

หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ

การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐ กับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประการคือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จะทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล ให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรที่ให้บริการส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพ และอนามัยให้ดีขึ้น

หลักการบริการประชาชน

การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ และรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนสมาชิก สังคมผู้กระทำคุณประโยชน์ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนา และวางแผนชุมชนเมือง และการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน

รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐรับสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามระเบียบและกฎหมาย และนโยบายขององค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนก็วางใจ องค์การของรัฐด้วยความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้รับจากการบริหารของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐ

การบริการประชาชน เป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนมาติดต่อรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบบริหารที่ดี เป็นต้นว่า มีการจัดองค์การและมีการวางแผนการประสานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการมารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลก็จะตกกับประชาชนที่ต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และสุดท้ายประชาชนก็จะเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐ หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐ และเอกชนควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับการบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง

หลักทั้งสามประการดังกล่าว สอดคล้องกับแนวความคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ เวเบอร์ (Weber) ซึ่งเห็นว่ายิ่งต้องการให้ระบบมีประสิทธิภาพเท่าใด ระบบยิ่งแยกแยะการปฏิบัติโดยไม่ยึดตัวบุคคลออกไปมากเท่านั้น เวเบอร์ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นไปในลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน คาทซ์ และ ดานเนท (Katz and Danet) ยังได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามี 3 ประการคือ

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ลูกค้าพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกัน นานไหม พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด

2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสัมพันธ์ ลูกค้าที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอบแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน

3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการ ได้สิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ ได้รับบริการตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ ลูกค้าต้องเสียค่าบริการเท่าไร

ลักษณะทั้งสามจะช่วยประเมินความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ขององค์กร เขาทั้งสองเสนอมองค้ำประกอบสำคัญสามประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร ซึ่งได้แก่

1. องค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มารยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กรอย่างมากเพราะองค์การรูปร่างถึงแม้จะมีโครงสร้าง และบทบาทเหมือนกันก็ตามแต่อยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมแตกต่างกันไป

2. องค์ประกอบภายในองค์กร เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง ซึ่งต้องพิจารณาถึง

ก. เป้าหมายขององค์กรว่าเป็นการให้บริการลูกค้าเฉพาะตัว หรือให้บริการสังคมส่วนรวม

ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

ค. การควบคุมบังคับบัญชา ดูว่ามีการดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรใกล้ชิดแค่ไหน

ง. ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเอง ต่างคนต่างทำงานหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

จ. ขนาดองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์กรมีขนาดใหญ่เพียงไรหรือเป็นองค์กรขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาได้แก่

ก. สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างหรือคล้ายกันระหว่าง ลูกค้ากับเจ้าหน้าที่

ข. ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้า

ค. สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบลูกค้า

ง. ช่วงเวลาที่พบปะ นานเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 42-44) ได้นำแนวคิดของ คาทซ์ และคานเทท ดังกล่าวข้างต้นมาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อ

เจ้าหน้าที่ขององค์กร ผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติ หรือการกระทำ ที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการ และองค์กรเอง ซึ่งปรัชญา เวสารัชช์ เห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประการ คือองค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวลูกค้าหรือผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ

องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่

การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อลูกค้าขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ลักษณะทางจิตวิทยา มองอารมณ์ บุคลิกภาพ และสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับลูกค้าอย่างไม่เป็นที่พอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ลูกค้าพอใจ
2. บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยทฤษฎีบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นสวมบทบาทในตำแหน่งอะไร
3. ทัศนคติต่อลูกค้าและการพบปะกับลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติตัวอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อลูกค้า ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อลูกค้าเฉพาะรายและต่อส่วนรวม
4. ทัศนคติต่อองค์กรและอาชีพ หน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชน จะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มให้บริการที่ดีกว่า
5. พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

องค์ประกอบที่เกิดจากตัวลูกค้าหรือผู้รับบริการ

มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมระหว่างลูกค้า-เจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. ลักษณะทางจิตวิทยา เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ และจิตใจทำนองเดียวกับลักษณะทางจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว
2. ทัศนคติต่อการพบปะต่อองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ คือความเห็นที่ลูกค้ามีต่อองค์กร
3. สถานะทางสังคม หรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคม หรือระยะห่างทางสังคม (social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับลูกค้า ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างทั้งสองฝ่าย
4. สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

5. ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งลูกค้ามักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างอิงกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อลูกค้าได้

องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ

จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองและเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดี ก็จะมีความมั่นใจในการให้บริการ

2. ระยะเวลา เช่น มีการพบลูกค้านานหรือบ่อยครั้งแค่ไหน ถ้าบ่อยก็จะคุ้นเคย และมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3. สถานที่ที่พบลูกค้า ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศอบอ้าว น่าจะมีผลต่อการให้บริการ

4. เรื่องที่พบปะ ลักษณะการพบปะจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพบปะนั้น

5. วิธีการพบปะเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบปะเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบปะที่แตกต่างกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (deliver service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966, p.340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio คือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2538, หน้า 103) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ (2542, หน้า 48) ได้ให้ความหมายและลักษณะของการบริการไว้ว่า “การบริการ คือ การรับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ และให้ความหมายของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐไว้ว่า “การบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจจะกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้” นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งได้รับเงินเดือนประจำ โดยมีได้มีค่าตอบแทนพิเศษจากการให้บริการและขณะเดียวกัน ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดไว้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ ผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการของรัฐที่กำหนด เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับการบริการของรัฐ เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย หรืออาจจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ก่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

Carson (1963, p.77) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการที่พบอยู่เสมอ ดังนี้ คือ

1. จุดหมายของการบริหารราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนีหรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้

2. มีการให้บริการที่ซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยังยากซับซ้อนทำให้ผู้บริหารราชการในระดับสูง ต้องรับผิดชอบในผลที่ต้องปฏิบัติจนถูกประชาชนโจมตีอยู่เสมอ

3. ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติตามการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และปฏิบัติตามการนอกเหนือไปจากระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ

4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีจำกัดในทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคำสั่งต่าง ๆ ได้จำกัดทางเลือกของผู้บริหารราชการอยู่ตลอดเวลา การที่ผู้บริหารราชการตกอยู่ในภาวะเช่นนี้ เพราะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของฝ่ายการเมืองโดยเคร่งครัด รวมถึงการให้มีเสถียรภาพทางความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย

5. การบริหารราชการมักอยู่ในความสนใจของประชาชนโดยทั่วไป มีผู้ให้การวิพากษ์วิจารณ์รวมถึงพยายามที่จะโค่นล้มผู้ที่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งที่เคร่งครัดอยู่เสมอ

วรพงษ์ ภาวเส (2540, หน้า 71) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด ก็คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการใช้สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจ โรงพยาบาลและจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ชัยพล เขมปัญญาบุรุษ (2544, หน้า 87) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยอนันต์ (2535, หน้า 55) ได้กล่าวถึงงานบริการ ดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการ มีลักษณะดังนี้

1.1 งานบริการเป็นงานในการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่สามารถกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้บริการต้องการเมื่อใด

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่มาใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.2 ด้านอัตรวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2.3 ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

การบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค

2. การให้บริการอย่างทันเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 45) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่ง

ลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัยดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา และการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูทรุทรามแพะชัน หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด หนาเกินไป ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรามใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชะโลมน้ำหอมเสียนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

สมศรี หลิมตระกูล (2541, หน้า 13) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541, หน้า 21-23) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจคือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันของสมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและความอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการให้บริการคือ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีการดำเนินการสม่ำเสมอ มีลักษณะที่สลับซับซ้อน ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มีความอิสระในการตัดสินใจ น้อย ต้องบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค และผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

การบริการที่ดี

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ (2542, หน้า 55) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการที่ดีนั้นต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการให้บริการถ้าหากประชาชนเห็นรอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะผ่อนคลายกังวลในเรื่องต่าง ๆ ลงพร้อมที่จะรับฟังและพร้อมที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

2. เต็มใจบริการ เป็นการแสดงออกถึงการตื่นตัว กุติกุจจ สบตาในขณะที่รับฟัง สนใจรับฟังปัญหา ตั้งอกตั้งใจพิจารณาเรื่อง

3. ทำงานฉับไว เมื่อเต็มใจบริการแล้ว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว กล่าวคือผู้ให้บริการจะต้องทำอะไรด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว ไม่ปล่อยให้ประชาชนรอนานและต้องให้บริการสิ้นสุดในขั้นตอน

4. ปราศรัยไพเราะ หมายถึงพูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ผู้รับบริการฟังแล้วสบายหูสบายใจ มีการทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ” จึงตามด้วยการสอบถามด้วยว่า “มีอะไรให้ช่วยครับ หรือ มีปัญหาอะไรหรือครับ” หรือ “มีอะไรให้รับใช้ไหมครับ, ค่ะ” หรือถ้าจะให้รัดต้องให้คำว่า “กรุณารอสัก 5 นาทีนะครับ, ค่ะ” หรือถ้าผู้รับบริการขอบคุณก็ต้องใช้คำว่า “ไม่เป็นไรครับ, ค่ะ” หรือ “ยินดีครับ, ค่ะ” เป็นต้น

5. เหมาะสมโอกาส หมายความว่า คนที่ให้บริการต้องเป็นคนที่รู้กาลเทศะถึงแม้จะมีธรรมเนียมการปฏิบัติตามมาตรฐาน ต่อผู้รับบริการอยู่แล้ว ก็ต้องทำตัวสุภาพเรียบร้อย ทำตามขั้นตอนที่กำหนดแต่เจ้าหน้าที่บริการจะต้องปฏิบัติกับประชาชนแต่ละคนให้แตกต่างกัน เช่น เรียกคนมารับบริการว่า “ชาย” ทั้ง ๆ ที่เขาอายุยังน้อย หรือเรียกเขาพี่ ทั้ง ๆ ที่เขาอายุมากแล้ว เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจได้ หรือ นำความผิดพลาดของผู้รับบริการ ไปพูดเสียงดังจนคนอื่นได้ยิน ซึ่งอาจทำให้เขาเสียหน้าได้ ดังนั้นการทำตัวให้เหมาะสมกับโอกาสจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการบริการประชาชน

6. ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแล รักษา ต้องให้เกิดความ สะดวกสบาย ให้เกิดความอนุเคราะห์ เช่น เห็นแม่อุ้มลูกเล็ก ๆ ยืนอยู่คอยแหวายาวอาจจะช่วยลัดคิว ให้ หรือช่วยอนุเคราะห์คนชรา หญิงมีครรภ์ เด็กเล็ก คนพิการเป็นพิเศษ เป็นต้น

7. ให้ความเป็นธรรม หมายความว่า ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น ใครมาก่อนได้ก่อน มาทีหลังได้ทีหลัง อาจยกเว้นบางกรณีสำหรับผู้ตกทุกข์ได้ยาก เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางรายเท่านั้น

8. รับฟัง ใช้ความพยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการบริการและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ บ่อยครั้งที่ผู้มาติดต่อคลายความ กังวลและคลายความโกรธเมื่อเจ้าหน้าที่รับฟังเป็นอย่างดี

9. ติดตามเรื่อง ได้แก่การเอาใจใส่ติดตามเรื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้ติดต่อ บางคนมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามไถ่และติดตาม หน้าที่ส่วนนี้โดยปกติเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาของหน่วยบริการ เพราะเจ้าหน้าที่นั้นจะยุ่งอยู่กับการบริการอย่างต่อเนื่องอาจไม่มี เวลาติดตามก็ได้ การติดตามเรื่องจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณได้รับการสนใจจากเจ้าหน้าที่ ไม่ถูกทอดทิ้ง

10. ช่วยระงับกรณีพิพาท ในกรณีที่มีการกระทบกระทั่งระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ หรือแม้แต่ผู้รับบริการด้วยกันเอง ก็ควรเข้าไปใช้ความพยายามผ่อนคลายมิให้เรื่องลุกลาม เพราะ การเกิดการโต้เถียงในหน่วยงานนั้นเป็นการสร้างบรรยากาศเครียดที่ไม่น่าอภิรมย์ ต้องหาทางยุติให้ เร็วที่สุด ไม่ใช่ดูอยู่เฉย ๆ ถือว่าธุระไม่ใช่ทั้งที่จริงเป็นธุระของเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยบริการที่ จะต้องทำให้หน่วยบริการเป็นหน่วยที่ใคร ๆ เข้ามาแล้วไม่ร้อนแต่ผ่อนคลาย

11. เสริมเทคนิคบริการอื่น ๆ หน่วยบริการอาจใช้เทคนิควิธีการอื่น ๆ เสริมการ ให้บริการเป็นที่น่านิยม เช่น ดิฉันรูปภาพชี้แจงในลักษณะที่สะท้อนอารมณ์ขัน ไม่เป็นทางการ หรือดิฉันรูปที่แสดงให้เห็นถึงผลของการฝ่าฝืนกฎหมาย เช่น รูปของผู้เสียชีวิตจากการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

โดยทั่วไปการให้บริการด้านต่าง ๆ มักเป็นหน้าที่ของหน่วยงานราชการในการให้บริการ กับประชาชน เป็นบริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย จึงมักเรียกการบริการของหน่วยราชการว่า การบริการ สาธารณะ การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery ซึ่ง นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้คือ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536 อ้างใน จุมพล สนิทริพงษ์, 2548, หน้า 19) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการ

พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีกรมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้การบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) และ (4) ผู้รับบริการ (client group) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 47) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมา ในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

Lucky (1977, p.45) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ ที่สำคัญได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (result) หรือผลผลิต (output) หมายถึง สิ่งเกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impact) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็น การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของ รัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการ ให้บริการดังนี้คือ

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ
2. การกำหนดระเบียบ วิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะ รับรู้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบ ได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

สรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ การให้บริการสาธารณะประเด็นสำคัญจะอยู่การการสนองความต้องการ และความ สม่าเสมอตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมิอะไรบ้าง โดยส่วน ใหญ่ก็จะมุ่งไปที่พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกระบวนการของการให้บริการและใน ด้านผลผลิตหรือบริการที่ได้รับ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาในเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะซึ่งได้กล่าวไว้ในข้างต้น มีผู้กล่าว ไว้ ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536 อ้างใน จุมพล สนิทวิพงษ์, 2548, หน้า 20) ได้กล่าว เกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่ นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลัก 5 ประการ ก็คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสะท้อนให้เห็นถึงส่วนหนึ่งของเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ แต่เป้าหมายที่แท้จริงนั้นสะท้อนให้เห็นว่าสังคมและรัฐที่ดีที่สุดต้องเป็นสังคมและรัฐที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถดูจากมาตรฐานการให้บริการว่าสังคมและรัฐนั้นช่วยให้มนุษย์มีชีวิตที่ดีหรือไม่

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกับงานบริการประชาชน

กรมตำรวจ (2537, หน้า 35) ซึ่งปัจจุบันเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร เฉพาะที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พนักงานอื่น

2. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดอาญาที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานอื่น

3. สืบสวนและสอบสวนการกระทำผิดอาญาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่น และดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย

4. ร่วมมือช่วยเหลือหน่วยงานราชการอื่นในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญา และรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

5. บำบัดทุกข์บำรุงสุข ช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อันเกิดจากทุกข์ภัยต่าง ๆ และให้บริการประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ

6. ส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

ส่วนงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

1. การให้บริการด้านงานธุรการ ได้แก่

1.1 งานสารบรรณ

1.2 งานทะเบียน

1.3 งานการเงิน พัสดุ

1.4 งานต่างด้าว

1.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. การให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ได้แก่

2.1 งานประชาสัมพันธ์

2.2 งานสายตรวจ

2.3 งานประจำวันธุรการ

2.4 งานพิมพ์มือ

2.5 งานวิทยุสื่อสาร

2.6 งานคุมตัวผู้ต้องหา

2.7 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. การให้บริการด้านงานสืบสวน ได้แก่

3.1 งานการข่าว

3.2 งานสืบสวน

3.3 งานสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3.4 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. การให้บริการด้านงานสอบสวน ได้แก่

4.1 งานธุรการทางคดี

4.2 งานประจำวันคดี

4.3 งานเปรียบเทียบปรับ

- 4.4 งานสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท
- 4.5 งานคุมผู้ต้องหาไปศาล
- 4.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
- 5. งานให้บริการด้านจราจร ได้แก่
 - 5.1 งานควบคุมการจราจร
 - 5.2 งานการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร
 - 5.3 งานสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
 - 5.4 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ประชุม เยี่ยมสมบูรณ (2524, หน้า 56) พบว่าบทบาทของตำรวจได้ถูกกำหนดไว้ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีไว้ว่า ตำรวจมีบทบาทในการปฏิบัติงาน 5 ประการ คือ

1. บทบาทในสถานภาพของผู้ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนทั่วไป

2. บทบาทของผู้รักษาความศักดิ์สิทธิ์แห่งกฎหมายของบ้านเมือง

3. บทบาทของการเป็นข้าราชการของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่การงานภายในการควบคุมและคำสั่งของรัฐบาล

4. บทบาทของพนักงานฝ่ายปกครองดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน

5. บทบาทของผู้รักษาความสงบและมั่นคงของชาติในยามปกติ และระหว่างกรณีศึกสงครามตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อยบริเวณชายแดนร่วมกับเหล่าทหาร

อำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญาวิทยา และทัณฑวิทยา ซึ่งแบ่งได้เป็น 6 ประการ คือ

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย อันได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดจะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

4. ตำรวจมีหน้าที่สืบสวนคดีอาญาทั้งปวง

5. ตำรวจมีหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน

6. หน้าที่พิเศษอื่น ๆ

โดยทั่วไปแล้วตำรวจมีหน้าที่

1. การควบคุมอาชญากรรม หมายถึง การปราบปรามโจรผู้ร้ายและหมายความร่วมมือถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจทั้งหมด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการกระทำต่าง ๆ ในทางอาชญากรรม ตลอดจนบทบาทของตำรวจในการนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องร้องต่อศาล

2. การป้องกันอาชญากรรม ได้แก่กิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะขจัดความปรารถนาของประชาชนที่จะประกอบอาชญากรรมและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่น ๆ ของสังคมในการป้องกันอาชญากรรม

3. การควบคุมประพฤติ ซึ่งได้กำหนดขึ้นเพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติตน ของประชาชนในสังคมทั้งหมด

4. หน้าที่ในการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กระทำเพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนหรือหน่วยงานของทางราชการ บริการเหล่านี้ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการหรือรัฐบาล

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของตำรวจตามที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคมอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนสังคมนั้นมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพราะในสังคมที่เป็นประชาธิปไตยนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกัน ในการรักษากฎและระเบียบของสังคมให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุขจริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตามไม่สามารถที่จะป้องกันไม่ให้มีการละเมิดกฎของสังคมให้หมดสิ้นไปได้โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรม แต่ก็เป็นการจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิดน้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและบริการของตำรวจ

วรพงษ์ ภาวเส (2540, หน้า 23) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้า แม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ใช้ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริการ ผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อก็ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชนเป็นอาการ เช่น อาการรับใช้ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่งคือ ตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของตำรวจนั้น จึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะเสริมความรู้ จัดให้มีสถานฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ รวมทั้งโรงพักซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิต การบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจ จึงเกิดขึ้นในขณะที่ผลิตบริการและเกิดการส่งมอบบริการ หรือการขายบริการ ทั้ง 3 อาการนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน พร้อมกับการรับใช้บริการ ดังนั้นการ

บริการดีหรือไม่ดีก็รู้กัน ณ จุดนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินใจได้ว่าบริการดีมีคุณภาพหรือไม่ ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวคนนั้น หน่วยนั้นหรือโรงพักนั้นและไม่ใช้บริการอีกต่อไป เช่น การเกิดการกระทำความผิดหรือเป็นผู้กระทำผิดก็ไม่ไปแจ้งความร้องทุกข์อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นครั้งก่อน การพุดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์ บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลยหรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมากและประชาชนจะพุดต่อ ๆ ไปเกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทรายค่อยกัดกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่กรมตำรวจในที่สุด

คุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2524, หน้า 76) ได้แก่

1. การที่ตำรวจให้บริการการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่เสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจที่ตนชอบโดยประสบการณ์ที่ตนเคยได้สะสมมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากันการตัดสินใจคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการโรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าเลวก็ได้ โดยเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสิน
3. หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับเข้ามาเกี่ยวข้อง ต้องให้ตำรวจส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์สิ่งของเหล่านั้นจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการของตำรวจหน่วยนั้น ๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนมาคืน ติดตามจับผู้ร้าย อาชญากรมาส่งศาล เป็นต้น
4. วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาช้าผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า คนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้โดยไม่เตรียมให้การ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัด ให้ข้อมูลหมายและเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรมาแนะนำได้ถูกต้องจนประชาชนพอใจทุกประโยค
5. คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออกต้องใจประชาชนและตั้งใจอย่างมากเมื่อ 2 ประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที และคุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ ซึ่งประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินว่า คุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

ได้มีการจัดหมวดหมู่ไว้ว่า ประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินในเรื่องบริการของตำรวจ คือ (กุลธน चनाพงศ์ธร, 2538, หน้า 121)

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดโรงพัก ความสวยงาม ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถตลอดจนถึงเส้นทางสู่โรงพัก ที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร

2. กิริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อ สกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน

3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปล่อยให้ประชาชนแคว้งคว้างรอคอย ไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการหรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์

4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตน ทุกแบบที่จะบริการและพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตน อย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึง เมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อมและต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

แนวคิดและบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

กิจการตำรวจเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 1918 ในสมัยของสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ โดยพระองค์ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราระเบียบการปกครองบ้านเมือง ออกเป็น 4 เหล่าเรียกว่า จตุสดมภ์ ได้แก่ เวียง วัง คลัง นา โดยแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายทหารที่มีสมุหกลาโหมเป็นหัวหน้ากับฝ่ายพลเรือนที่มีสมุหนายกเป็นหัวหน้า โดยทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตำรวจขึ้นกับ เวียง จากจุดนี้เอง ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกิจการตำรวจไทย และเริ่มจัดรูปแบบของกิจการตำรวจให้เป็นระเบียบขึ้น โดยแบ่งตำรวจออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ตำรวจหลวง ตำรวจพระนครบาล และตำรวจภูธร โดยการปกครองบังคับบัญชาให้ตำรวจพระนครบาลและตำรวจภูธรขึ้นอยู่กับ เวียง ส่วนตำรวจหลวงขึ้นอยู่กับ วัง จากนั้นกิจการตำรวจได้วิวัฒนาการควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองมาโดยตลอด จนกระทั่ง 13 ตุลาคม 2458 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 6 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมกิจการของตำรวจทุกฝ่ายเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงานเดียวโดยรวม กรมพลตระเวนหรือตำรวจนครบาล ซึ่งขึ้นอยู่กับกระทรวงนครบาลเข้ากับกรมตำรวจภูธร ซึ่งขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย เรียกว่า กรมตำรวจภูธรและกรมตำรวจนครบาล มี

อธิบดีกรมตำรวจเป็นหัวหน้ารับผิดชอบบังคับบัญชาและในปี พ.ศ. 2475 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น กรมตำรวจ จนถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช รัชการที่ 9 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้โอนกรมตำรวจซึ่งอยู่ในสังกัดของกระทรวงมหาดไทย ไปอยู่ในความปกครองบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ภายใต้หลักการบริหารเป็นมาตรฐานอันเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย กฎหมายระเบียบข้อบังคับ แผนงาน ภารกิจของตำรวจ และการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับ ขศ ตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน การบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมตำรวจ นับแต่วันที่ 14 ตุลาคม 2541 เป็นต้นมา (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 140-142)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรของรัฐที่รับผิดชอบในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน การรักษาความมั่นคงภายในประเทศ และการอารักขาความปลอดภัยต่อสถาบันพระมหากษัตริย์รวมทั้งการบริการแก่ประชาชนทั่วไป ตำรวจจึงมีหน้าที่รับผิดชอบและทำงานอย่างต่อเนื่องไม่มีวันหยุดในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ความหมายของ “ตำรวจ” นั้น คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อำนวยความยุติธรรมทางอาญา และให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน แต่หากพิจารณาคำว่า “ตำรวจ” ตามความหมายของตัวอักษรแล้ว ทุกตัวอักษรมีความหมายแฝงด้วยคุณลักษณะและคุณสมบัติของตำรวจไว้ดังนี้คือ

ต. หมายถึง ตรวจตรา : ตำรวจต้องเป็นผู้มีความสามารถในหน้าที่ ตรวจตราเพื่อความอบอุ่นแก่ประชาชนรวมทั้งให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมือง

สระอำ หมายถึง อำนาจ : ตำรวจเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย จึงต้องมีความกล้าหาญอดทนและยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

ร. หมายถึง รอบรู้ : ตำรวจต้องเป็นผู้มีความรู้ในวิชาการ และวิทยาการเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในหน้าที่ของตำรวจและความรู้อื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ว. หมายถึง วินัย : ตำรวจต้องเป็นผู้มีวินัยและได้รับความนับถือจากประชาชน

จ. หมายถึง จรรยาบรรณ : ตำรวจต้องเป็นผู้มีกิริยามารยาทเรียบร้อย น่านับถือ น่านั่งมัส

“ตำรวจ” ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า POLICE นั้น พระเจ้าชาลส์ที่ 5 แห่งฝรั่งเศส ทรงให้ความหมายไว้ดังนี้คือ

P. Politeness

หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย

O. Obedience	หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง
L. Legal Knowledge	หมายถึง รู้กฎหมาย
I. Investigation	หมายถึง ความรอบคอบในการสืบสวนสอบสวน
C. Co-Operation	หมายถึง ความสามัคคีในหน้าที่, ความร่วมมือ
E. Energy	หมายถึง ความเข้มแข็งต่อการทำงานในหน้าที่

(จดหมายข่าวคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจแห่งชาติ 2543 ฉบับที่ 3 หน้า 6)

บทบาทภารกิจหน้าที่ของตำรวจนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาดังการกิจหน้าที่ของตำรวจไว้หลายท่าน ที่สำคัญซึ่งผู้วิจัยนำมาประกอบการศึกษามีดังนี้

ประเสริฐ เมฆมณี (2525, หน้า 44-45) กล่าวว่ามีการกำหนดหลักการของตำรวจอาชีพขึ้น (Peel's Professional Police Principles) โดยนักปรัชญาการบริหารงานตำรวจชาวอังกฤษได้กำหนดหลักการภารกิจหน้าที่ของตำรวจอาชีพไว้ 9 ประการคือ

1. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ
2. ตำรวจต้องได้รับความเคารพนับถือยกย่องจากประชาชนอย่างแท้จริง
3. การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นการชักนำให้ประชาชนเคารพยำเกรงต่อตำรวจ
4. การปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญเพิ่มพูนของตำรวจจะเป็นผลให้ประชาชนสนับสนุนกิจการตำรวจลดน้อยลงเป็นสัดส่วนกัน
5. ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม
6. ตำรวจพึงใช้กำลังอาวุธในกรณีจำเป็นสุดวิสัยซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้แล้ว
7. ตำรวจและประชาชนเสมือนบุคคลเดียวกัน
8. ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย
9. สังคมที่ปลอดภัยอาชญากรรมและมีความสงบเรียบร้อย เป็นการทดสอบถึงประสิทธิภาพของตำรวจ

วิรายา ลครราช (2540, หน้า 17-18) กล่าวว่า นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ คือ

1. การบังคับใช้กฎหมาย เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมาย โดยการจับกุมผู้กระทำผิดและสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิด
2. การป้องกันและละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่เน้นในเรื่องเป็นตำรวจสายตรวจในเขตความรับผิดชอบ

3. การประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น ควบคุมฝูงชนไม่ให้ก่อการจลาจลวุ่นวาย เป็นต้น

4. การออกกฎควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ออกคำสั่งต่าง ๆ และคอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนตามปกติตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่นี้โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5. การให้บริการต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ทำลายสิ่งที่เป็นอันตรายแก่ชีวิตและร่างกาย ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

ประเสริฐ เมฆมณี (2525, หน้า 78) กล่าวว่า นักการศึกษาหลักการบริหารงานตำรวจให้คำอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
2. การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม
3. การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม
4. การควบคุมการจราจร
5. การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายระเบียบแบบแผนข้อบังคับของตำรวจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 249) ให้ความหมายว่าตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อย จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

กรมตำรวจ (2537) ตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 1 บทที่ 1 ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา
3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

อุดมคติของตำรวจ (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 145-150) กรมตำรวจของไทยได้กำหนดอุดมคติเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่กรุณาปราณีต่อประชาชน
- อดทนต่อความเจ็บใจไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
- ไม่มั่งมากในลาภผลมุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อปวงชน
- ดำรงตนในยุติธรรมกระทำการด้วยปัญญา
- รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปภารกิจและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจได้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด
4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย หรือถูกประทุษร้าย
5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เช่น จัดการจราจร
6. การรับแจ้งความและให้บริการช่วยเหลือประชาชน
7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การอารักขาบุคคลสำคัญ
8. การเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชน
9. การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ มีระบุไว้ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเล่มที่ 1 พ.ศ. 2522 โดยกำหนดหน้าที่ทั่วไปของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

แม้ว่าในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีจะระบุหน้าที่โดยทั่วไปของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ 4 ประการเท่านั้น แต่หากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นว่า หน้าที่โดยทั่วไปนี้ก็คือวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งกำหนดไว้อย่างกว้างขวางครอบคลุมทั่วไปก่อให้เกิดผลตามมามีคือ ตำรวจต้องมีบทบาทหลายฐานะ เพื่อให้สามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่มีอยู่อย่างกว้างขวาง และอีกประการหนึ่งก็คือ องค์กรที่รองรับหน้าที่ดังกล่าว มีโครงสร้างที่ใหญ่โตและมีบุคลากรเป็นจำนวนแสนคน

สำหรับบทบาทหลายฐานะของตำรวจเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้นั้น มีปรากฏในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 พ.ศ. 2522 ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนทั่วราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิด ก็มีอำนาจหน้าที่สืบสวนจับกุมตรวจค้น ปราบปราม นำตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด
3. ตำรวจในฐานะข้าราชการกึ่งพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปดุจเดียวกับ

ข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

4. ดำรงในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ดำรงเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึก ทั้งในเขตที่ทำการ และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ได้มีกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ กำหนดอำนาจของตำรวจไว้ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตำรวจได้อย่างสมบูรณ์ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ อาทิ

1. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2478 ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2478 เป็นกฎหมายหลักสำคัญยิ่งฉบับหนึ่งที่กำหนดถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้พอสรุปได้ ดังนี้

1.1 ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัดความของคำว่า “เจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง หรือ ตำรวจ” ตามความในประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญาย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

1.2 ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาภายในเขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

1.3 อำนาจจับกุมตัวผู้กระทำความผิดในคดีอาญา อาจเป็นทั้งในกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับ รวมถึงการค้นตัวในที่สาธารณะสถาน

1.4 อำนาจควบคุมตัวผู้กระทำความผิดที่ถูกจับไว้ได้ตามกำหนดเวลาที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

1.5 อำนาจตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐาน ตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

2. อำนาจตามกฎหมายพิเศษอื่น กฎหมายที่มีโทษทางอาญานั้น นอกจากประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลักแล้ว ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่บัญญัติให้อำนาจตำรวจไว้โดยเฉพาะ ซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น เช่น พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติอาวุธปืนฯ พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่า สิ่งที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น เป็นสิ่งที่ส่งเสริมและหล่อหลอมต่อการประกอบอาชญากรรม

และบางประเภทก็เป็นภัยต่อความปลอดภัย รวมทั้งศีลธรรมอันดีของประชาชน จึงมีกฎหมายออกมาควบคุมในลักษณะป้องกัน ดังนั้น อำนาจของตำรวจตามกฎหมายพิเศษเหล่านี้ สามารถทำให้ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชนในด้านต่าง ๆ

3. อำนาจของตำรวจตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ ซึ่งออกประกาศโดยอาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจ ในกระทรวงมหาดไทย เป็นการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยงานในกรมตำรวจไว้เป็นการเฉพาะหน่วย เพื่อประสิทธิผลในการรักษาความสงบเรียบร้อย

นอกจากนี้ยังมีพระราชกำหนด กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ กำหนดอำนาจและหน้าที่ของตำรวจไว้อีกมากมาย ตำรวจจึงมีอำนาจและหน้าที่อย่างกว้างขวางเพื่อให้ปฏิบัติราชการในหลายฐานะได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ตำรวจไทยทั่ว ๆ ไป แม้ตามปกติจะไม่มีเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบในการระงับปราบปรามผู้กระทำความผิดคืออาญาต่าง ๆ หรือเป็นการปฏิบัติงานนอกเขตอำนาจ หรือเขตพื้นที่ซึ่งตนต้องรับผิดชอบ โดยตรงก็ตาม หากมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งอยู่ในลักษณะที่จะต้องระงับปราบปราม ก็ต้องปฏิบัติตามความจำเป็นแก่กรณี อาทิ ระวังระงับหรือป้องกันมิให้เหตุนั้นต้องลุกลามร้ายแรงขึ้น หรือเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งหน้า ก็ต้องรีบติดตามตัวผู้กระทำความผิดเพื่อจับกุม โดยกระชั้นชิด เป็นต้น ตำรวจทุกคนต้องถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องรับดำเนินการเรื่องนี้ตามอำนาจ จะละเว้นหรือหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีข้อสังเกตประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ตำรวจไม่มีอำนาจจับกุมและควบคุมบุคคลที่กระทำความผิดในคดีแพ่ง ดังนั้น ก่อนที่ตำรวจจะเข้าดำเนินการในเรื่องใดก็ตาม มีความจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงให้ถ่องแท้เสียก่อนว่า ความผิดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความผิดทางอาญาหรือแพ่ง

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจมีอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดปัญหาทั้งในด้านการจัดองค์การและบุคลากรรองรับในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเป็นองค์กรใหญ่ สลับซับซ้อนและจำนวนของบุคลากรจะมีจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาในด้านการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง จึงเป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสนใจและพยายามที่จะแก้ไขอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะเรื่องการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจให้แน่นอนและชัดเจน รวมตลอดทั้งลดภาระหน้าที่ของตำรวจให้น้อยลงไป ดังที่คณะอนุกรรมการปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารงานกรมตำรวจ ได้มีความเห็นว่า หน้าที่ของตำรวจนั้นควรพิจารณาให้มีหน้าที่ชัดเจนในลักษณะที่ไม่กว้างขวางครอบคลุมแบบจักรวาลเหมือนที่เป็นอยู่ หรือแคบจนละเลยกิจกรรมที่ควรปฏิบัติไปพร้อมกับเสนอแนะว่า หน้าที่ของกรมตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนรวมมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, หน้า 175)

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่หลักและหน้าที่สากลของตำรวจในการพิทักษ์สันติราษฎร์ และการรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้ถูกล่วงละเมิด การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม เป็นการปฏิบัติการณ์ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น โดยมุ่งต่อผลในการตัดทอนช่องโอกาสมิให้การกระทำความผิดเกิดขึ้นเป็นสำคัญ สำหรับการปราบปรามอาชญากรรม เป็นการปฏิบัติในขณะที่การกระทำความผิด หรือหลังจากการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้ว โดยมุ่งผลในการขัดขวาง ยับยั้งการกระทำความผิด จับกุมผู้กระทำความผิดมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด ทั้งนี้รวมตลอดถึงการติดตามค้นหาทรัพย์สิน

2. การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญาและกฎหมายที่บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ กฎหมายมหาชนที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติ และคุ้มครองพิทักษ์ผลประโยชน์ของสมาชิกในสังคมที่อยู่ร่วมกันภายในประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่รักษาและดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยหลักทั่วไปแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น รัฐได้มอบหมายความรับผิดชอบให้ทำหน้าที่เป็นผู้รักษากฎหมายมหาชนที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา ยกเว้นบางฉบับที่บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการอื่น เช่น พระราชบัญญัติป้องกันการค้ากำไรเกินควร นอกจากนี้ ตำรวจยังคงมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายที่บัญญัติให้ เป็นหน้าที่นอกเหนือไปจากการป้องกันไม่ให้มีการละเมิดกฎหมายเป็นต้นว่า เป็นนายทะเบียนคนต่างด้าว เป็นนายทะเบียนอาวุธปืน อย่งไรก็ตาม เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ตำรวจลงบ้าง ควรที่จะยึดถือหลักการที่ว่า หากมีกฎหมายข้อใดได้กำหนดให้ส่วนราชการใดมีหน้าที่รับผิดชอบในการรักษากฎหมายนั้น ก็ให้ส่วนราชการนั้นจัดสรรเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรักษากฎหมายนั้น โดยเฉพาะด้วย

3. คุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน การให้ความคุ้มครองสวัสดิภาพแก่ประชาชน เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในการประกอบสัมมาชีพด้วยความมั่นคงและสงบสุข ปราศจากการก่ออันตรายจากผู้อื่น ในการที่จะล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพบุคคลโดยมิชอบ จึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องเอาใจใส่ดูแลสวัสดิภาพของประชาชน นับตั้งแต่การจัดการและควบคุมการจราจร การส่งเสริมประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพลเมืองดี การให้ความรู้แก่ประชาชนในการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของตน การจัดการสิ่งล่อแหลมอันจะเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดภัยอันตรายแก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อยในภาวะการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติต่าง ๆ

2. ภาพลักษณ์ของตำรวจ

ภาพลักษณ์ของตำรวจ เป็นคำนิยามใช้กันทั่วไปในการมองถึงองค์กรตำรวจ โดยส่วนรวมอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการวิพากษ์วิจารณ์ของสื่อมวลชนและประชาชนทั่วไป ต่อปัญหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตำรวจ ภาพลักษณ์ของตำรวจ จึงเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน แม้ว่าจะมีเงื่อนไขหรือข้อกำหนดพื้นฐานอันเป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีของตำรวจแต่ก็เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องพยายามมุ่งมั่นที่จะแก้ไขภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของประชาชนให้ดีขึ้น

ภาพลักษณ์พื้นฐานของตำรวจนั้นมีอยู่หลายประการดังนี้คือ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, หน้า 192)

1. โดยลักษณะอาชีพของตำรวจนั้น มีขอบเขตกว้างขวาง จึงเป็นที่มุ่งหวังของประชาชนที่จะเห็นตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้แก่ ต้องการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ต้องการมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น
2. โดยลักษณะของอาชีพตำรวจต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชน และต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และการใช้ดุลยพินิจในแต่ละครั้งมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จึงทำให้ถูกวิจารณ์โจมตีอย่างหนักแทบจะตลอดเวลา
3. โดยลักษณะของอาชีพตำรวจที่มีหน้าที่ในการรักษากฎหมายเกี่ยวกับอบายมุขต่าง ๆ ซึ่งถือว่าขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งหากคนในสังคมไดยังยอมรับสิ่งเหล่านี้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการบังคับใช้กฎหมายเหล่านี้ย่อมกระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ
4. พฤติการณ์ตำรวจที่จะกระทำผิดทำลายชื่อเสียงตำรวจโดยส่วนรวมนั้น ย่อมเกิดขึ้นได้ในคนหมู่มาก แต่การดำเนินคดีโดยไม่มีการบ่งชี้เป็นรายบุคคลเฉพาะที่กระทำผิดหรือประพฤตินิชอบแต่ละกล่าวโดยรวมทั้งหมด

ประวัติความเป็นมาของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ เดิมเป็นกิ่งสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ ใช้ชื่อว่า กิ่งสถานีตำรวจนครบาลวัดเจ้ามูล อาคารเป็นเพียงตัวเรือนไม้ ตั้งอยู่ใกล้ ๆ บริเวณวัดเจ้ามูลห่างจากถนนจรัญสนิทวงศ์ในปัจจุบันประมาณ 500 เมตร ในขณะนั้นมีเจ้าสิบตำรวจ ชุนวางใจราษฎร์ เป็นหัวหน้า มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจประมาณ 7 – 10 นาย เท่านั้น พื้นที่อาณาเขตส่วนใหญ่เป็นสวน มีบ้านเรือนประชาชนอยู่ห่างกันส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวน ทุเรียน ลำไย ส้ม มะพร้าว และหมาก

ต่อมาในปี พ.ศ. 2495 จำสืบทำรวจ ขุนวางใจราษฎร์ หัวหน้ากิ่งสถานีฯ ได้เลื่อนชั้นเป็นนายตำรวจสัญญาบัตรยศ ร้อยตำรวจตรี จึงได้กลับไปดำรงตำแหน่งที่สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ทางกรมตำรวจ (ในขณะนั้น) จึงได้แต่งตั้ง จำสืบทำรวจเล็ก รักสวิส มาดำรงตำแหน่งหัวหน้ากิ่งแทน

รุ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2496 ถนนจรูญสนิทวงศ์ ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จ ทางกรมได้เห็นว่าการที่กิ่งสถานีตำรวจนครบาลวัดเจ้ามูล อยู่ห่างไกลจากถนนไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการของประชาชน จึงได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ดินของวัดท่าพระ (โดยเช่าที่ดิน) และใช้ชื่อใหม่ว่า กิ่งสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ ตัวอาคารที่สร้างใหม่เป็นเรือนไม้ชั้นเดียว มีห้องทำงาน 2 ห้อง ตรงกลางเป็นห้องควบคุมผู้ต้องหาโดยหัวหน้ากิ่ง ยังคงเป็น จำสืบทำรวจเล็ก รักสวิส จนถึงในปี พ.ศ. 2503 จึงได้ครบเกษียณอายุราชการ กรมตำรวจ จึงได้แต่งตั้งนายตำรวจ มาดำรงตำแหน่งหัวหน้ากิ่งสถานีตามลำดับ และได้ให้บริการประชาชนมากกว่า 50 ปี จนเมื่อปี พ.ศ. 2539 ทางวัดท่าพระ ต้องการที่ดินบริเวณดังกล่าวไปใช้ในกิจการของวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้อนุมัติจัดสรรงบประมาณจำนวน 37,952,700.- บาท (ที่ทำการของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ ราคา 26,972,700 บาท ที่พักของทางราชการ 10,980,000 บาท) ลงวันที่ 30 กันยายน 2539 เพื่อก่อสร้างอาคารที่ทำการและอาคารที่พักอาศัย โดยทำสัญญาเช่าที่ดินของวัดท่าพระ (ที่ธรณีสงฆ์) เมื่อปี พ.ศ. 2540 โดยอาคารที่พักอาศัยได้แล้วเสร็จและให้ข้าราชการตำรวจเข้าพักอาศัย เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542 ส่วนอาคารที่ทำการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2542 จึงได้ย้ายทำการจากที่เดิมมายังอาคารใหม่เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2542 และเปิดทำการบริการประชาชนในวันเดียวกัน โดยมี พันตำรวจเอกมานิต ธนสันติ เป็นผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

ลักษณะสภาพพื้นที่โดยทั่วไป

สภาพพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ เป็นที่ใช้ทำธุรกิจการค้าประมาณ 50% เป็นที่อยู่อาศัยประมาณ 40% เป็นสวนผลไม้และที่ว่างเปล่าประมาณ 10 %

สภาพพื้นที่การปกครอง ของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

1. พื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ มีพื้นที่รับผิดชอบ 2.05 ตารางกิโลเมตร อยู่ในเขตพื้นที่แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร

2. ประชากร

จำนวนประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ประมาณ 64,496 คน

3. เขตพื้นที่ติดต่อของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

ทิศเหนือ จดคลองวัดเจ้ามูลฝั่งใต้ ไปตามแนวลำคลองจดเขตสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่

ทิศใต้ จดคลองบางกอกใหญ่ฝั่งเหนือ จดเขตสถานีตำรวจนครบาลตลาดพลู
ทิศตะวันออก จดคลองบางกอกใหญ่ฝั่งตะวันตก จดเขตสถานีตำรวจนครบาลบาง
ยี่เรือ

ทิศตะวันตก จดคลองบางกอกใหญ่ฝั่งตะวันออก จดเขตสถานีตำรวจนครบาล
ภาษีเจริญ

การแบ่งเขตรับผิดชอบในหน้าที่ แบ่งเป็น 6 เขต

เขตที่ 1 ในพื้นที่ย่านวัดท่าพระ จากคลองบางลำเจียกฝั่งตะวันตก เลียบไปตามถนนเพชร
เกษมฝั่งเหนือถึงสี่แยกท่าพระ และจากฝั่งคลองวัดเจ้ามูลฝั่งใต้ เลียบไปตามถนนจรัญสนิทวงศ์ฝั่ง
ตะวันออกถึงสี่แยกท่าพระ มีซอยและสถานที่สำคัญ คือ ซอยวัดราชสิทธิาราม ซอยวัดท่าพระ ซอย
เสรี วัดท่าพระ สำนักงานประสานสาขาภาษีเจริญ ตลาดท่าพระรุ่งเรือง โรงแรมเวสต์อินน์ เป็นต้น

เขตที่ 2 ในพื้นที่ย่านถนนจรัญสนิทวงศ์ จากฝั่งคลองวัดเจ้ามูลฝั่งใต้ เลียบ ไปตาม
ถนนจรัญสนิทวงศ์ฝั่งตะวันตก ถึงฝั่งคลองวัดท่าพระฝั่งเหนือ มีซอย และสถานที่สำคัญ คือ ซอย
ศักดิ์เจริญ ซอยอภิชาติ ซอยเจริญนาวิ แฟลตศักดิ์เจริญ และสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

เขตที่ 3 ในพื้นที่ย่านถนนจรัญสนิทวงศ์และถนนเพชรเกษม จากฝั่งคลองวัดท่าพระฝั่ง
ใต้ เลียบไปตามถนนจรัญสนิทวงศ์ ถึงสี่แยกท่าพระ และจากฝั่งคลองบางกอกใหญ่ฝั่งตะวันออก
เลียบไปตามถนนเพชรเกษม และซอยเลิศรัตน์ ซอยเลิศมงคล ซอยอำนวยการสุขและ ซอยโรงเรียน
วิบูลย์เสรีวิทยา เป็นต้น

เขตที่ 4 ในพื้นที่ย่านเพชรเกษม และถนนรัชดาภิเษก จากฝั่งคลองบางกอกใหญ่ฝั่ง
ตะวันออกเลียบไปตามถนนเพชรเกษมฝั่งใต้ ถึงสี่แยกท่าพระ และจากฝั่งคลองบางกอกใหญ่ฝั่ง
เหนือเลียบไปตามถนนรัชดาภิเษกถึงสี่แยกท่าพระ มีซอยและสถานที่สำคัญคือ ซอยทรัพย์ประเสริฐ
ซอยวัดประดู่ในทรงธรรม ซอยเสนาะจิตต์ วัดประดู่ในทรงธรรม วัดประดู่ฉิมพลี สำนักงานเขต
บางกอกใหญ่ เป็นต้น

เขตที่ 5 ในพื้นที่ย่านถนนเพชรเกษม และถนนรัชดาภิเษก จากฝั่งคลองบางกอกใหญ่ฝั่ง
เหนือเลียบไปตามถนนรัชดาภิเษกสี่แยกท่าพระ และจากริมคลองบางลำเจียกฝั่งตะวันตกเลียบไป
ตามถนนเพชรเกษมฝั่งใต้ ถึงสี่แยกท่าพระ มีซอยและสถานที่สำคัญ คือ ซอยร่มไทร ซอยโรงเรียน
วัดประสาทวิทยา ซอยโรงเรียนสายประสิทธิ์วิทยา

เขตที่ 6 ในพื้นที่ย่านถนนเพชรเกษม จากฝั่งคลองบางกอกใหญ่ฝั่งตะวันตกเลียบไปตาม
ถนนเพชรเกษมฝั่งใต้ถึง คลองบางลำเจียกฝั่งเหนือ มีซอยและสถานที่สำคัญ คือ ซอยชิดเจริญ ซอย
สงุ่น ซอยเกษจำเจริญ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐ หนูดี (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสัมฤทธิ์ผลของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีจำนวน 144 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์จำแนกพหุคูณนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานด้านการสืบสวนไว้ชัดเจนในสถานีดำรวจทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลมากที่สุด ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ชั้นยศมีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ ระดับการศึกษา เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับจำนวนคดีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามเป้าหมาย แต่อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ และจำนวนคดีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามเป้าหมาย ส่วนปัจจัยด้านองค์กรพบว่าการเข้ารับการอบรมการสืบสวน ด้านวิชาการ และจำนวนคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ และจำนวนคดีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามเป้าหมาย แต่ระยะเวลาการปฏิบัติงานและเครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ และจำนวนคดีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามเป้าหมาย

นราวัรัชย์ บุญรัตพันธุ์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษา กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการชั้นประทวน รวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ในผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key-informant) ซึ่งเป็น

ข้าราชการชั้นประทวน กองทะเบียนประวัติอาชญากร จำนวน 19 คน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี เป็นโสด อายุราชการ ไม่เกิน 6 ปี ระดับเงินเดือนไม่เกิน 7,000 บาท ระดับยศ สิบตำรวจโท ที่พักอาศัย โดยการเช่า มีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน และภูมิลำเนาเดิม อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ทักษะและความคาดหวังในอาชีพตำรวจ จากการศึกษาพบว่า เหตุที่ตัดสินใจเข้ารับราชการตำรวจเนื่องจากเป็นอาชีพที่มั่นคง และจะรับราชการตำรวจตลอดไป โดยมีความคาดหวังว่าต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติอันเนื่องมาจากเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน โดยได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับนั้นยังไม่มีความเหมาะสม

4. พฤติกรรมการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในงานปกติ ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกที่ต้องการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไป เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจจะรู้สึกภาคภูมิใจ บางครั้งรู้สึกว่าการที่รับผิดชอบมีความน่าเบื่อ ซ้ำซาก เมื่อเกิดความเครียดในขณะที่ปฏิบัติงานหรือเกิดปัญหาจะปรึกษาผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมในงานพิเศษมักได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราว เมื่อได้รับมอบหมายจะรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเอง

5. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจจะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงาน เมื่อปริมาณงาน ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติ ส่วนวิธีที่จะให้การทำงานมีความสุข คือ การตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด และทำงานด้วยความสนุก โดยครอบครัวมีส่วนช่วยสนับสนุนการให้กำลังใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ ควรมีการนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงาน ให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา พัฒนาระบบและหน่วยงานต่อไป

สุเทพ สุภศิริ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ และสถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไป และปัญหาอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจในการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งได้แก่ อายุ การศึกษา ที่พักอาศัย ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง เคยถูกพิจารณาทัณฑ์ และเคยถูกดำเนินคดีอาญา เป็นต้น เพื่อเป็นการศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมของตำรวจให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสายตรวจในสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ และสถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ตั้งแต่รองผู้กำกับการ (ฝ่ายป้องกันปราบปราม) สารวัตรป้องกันปราบปราม ซึ่งเป็นผู้บริหารงานสายตรวจและคอยควบคุมสั่งการจนถึงตำรวจชั้นประทวนที่เป็นผู้ปฏิบัติ จำนวน 93 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test และค่า Anova โดยมีนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ และสถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง มีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมอยู่ในระดับ 3.91 มีความพร้อมของปัจจัยภายในหน่วยงานต่ำ มีผลกระทบของปัจจัยภายนอกต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจอยู่ในระดับสูง

เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีปัจจัยภูมิหลัง โดยตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานที่พักอาศัย และการถูกพิจารณาทัณฑ์ทางวินัย ไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านการถูกดำเนินคดีทางอาญามีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความพร้อมของปัจจัยภายในหน่วยงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกรียงศักดิ์ ชุตินุวัฒน์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงานการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และศึกษาข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล (2,6) กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 204 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับสูง ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีอายุราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสอบสวน ชั้นยศ เงินเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล เสนอให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สั้นลง จัดจำนวนพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพิ่มงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีตำรวจให้มากขึ้น เพิ่มเงินเดือนและจัดสวัสดิการให้กับพนักงานสอบสวนมากขึ้น ลดกฎ ระเบียบ คำสั่งเกี่ยวกับการสอบสวนที่มีมากและเคร่งครัดจนเกินไปให้น้อยลง

ชัชชัย คำแหงพล (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้า ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้า 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการสืบสวนแตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล และ 4) ตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำและแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 212 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test, Chi-square, Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Stepwise Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าอยู่ในระดับปานกลาง 2) อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการสืบสวน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าไม่แตกต่างกัน 3) ภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย และแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 4) แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า แรงจูงใจด้าน

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบาย
ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี