



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐใน  
พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

**Assessment of Citizen Satisfaction with the Checkpoints of Government Officials in  
Southern Three Provinces: A Case of Bacho District, Narathiwat Province.**

ไพ่อีซิล เจ๊ะอาแซ  
Pai-esel Che-arsae

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

2562

**ข้อสารนิพนธ์**      การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจ  
ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จาก กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ  
จังหวัดนราธิวาส

**ผู้เขียน**            นายไพ่อีซิด เจ๊ะอาแซ

**สาขา**                รัฐประศาสนศาสตร์

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์)

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจ ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
ผู้เขียน	นายไพ่อีซิด เจ๊ะอาแซ
สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการประชาชน และประสิทธิผลหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในอำเภอบาเจาะ ประกอบด้วย 1.ครูสามัญ และครูสอนศาสนา ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาจำนวน 80 คน 2.ประชาชนในตำบลบาเราะเหนือ จำนวน 100 คน 3.ประชาชนในตำบลบาเราะใต้ จำนวน 50 คน 4.ประชาชนในตำบลกาเยาะมาตี จำนวน 70 คน 5.ประชาชนในตำบลปะลุกาสาเมาะ จำนวน 55 คน 6.ประชาชนในตำบลลูโป๊ะสาวอ จำนวน 20 คน 7.ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบาเจาะ จำนวน 10 คน 8. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตันไทร จำนวน 17 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าที่เป็นอิสระต่อกัน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายภาคแดนใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และพบว่า ด้านมารยาทส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชน ( $\beta=.423$ ) ทั้งนี้ยังพบว่าด้านความคุ้มค่าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ( $\beta=.331$ ) ความเหมาะสมส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ( $\beta=.176$ ) และยังพบว่าความเข้มงวดส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจ ( $\beta=-.154$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**Minor Title** Assessment of Citizen Satisfaction with the Checkpoints of Government Officials in Southern Three Provinces: A Case of Bacho District, Narathiwat Province.

**Author** Mr. Pai-esel Che-arsae

**Major Program** Public Administration

**Academic Year** 2018

### ABSTRACT

The objective of this research is to: 1) measure the level of public satisfaction towards setting-up of checkpoints of government officials in the three southern border provinces and 2) to study the relationship between performance efficiency, quality of public service and the effectiveness or achievement of government missions with the overall satisfaction of the people towards the performance of the officials By studying from the sample group; people in Bacho district which is composed of 1. ordinary teachers and religious teachers in private religious schools, 80 people. 2. People in the subdistrict of Bera Nua, 100 people. 3. People in the subdistrict of Bera Tai, 50 people. 4. People in the subdistrict of Kayo Mati, 70 people 5. People in the subdistrict of Paluka Samo, 55 people 6. People in the subdistrict of Lubo Sawo, 20 people 7. People in the municipality of Bacho, 10 people 8. People in the municipality of Tonsai, 17 people By using questionnaires as research tools. And using statistical calculations; frequency, percentage, mean, standard deviation, comparison of differences in independent values, finding the Pearson product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results of the research show that the level of public satisfaction towards the setting-up of checkpoints of government officials in the 3 southern border provinces. In the public view of Bacho people, the overall level is low, and the overall etiquette of the people has a positive effect on satisfaction ( $\beta=.423$ ) Moreover, we found that the overall value has a positive effect on satisfaction ( $\beta=.331$ ), on appropriateness ( $\beta=.176$ ) and Strictness of the people has a negative effect on satisfaction ( $\beta=-.154$ ) with statistical significance at .01 level.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โภธิพิรุฬห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่า ในการถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในระหว่างการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งจนกระทั่งสารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา ที่กรุณาใช้เวลาาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ พี่ๆ น้องๆ และประชาชนที่ช่วยเหลือผมทุกท่านที่ได้ใช้เวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและให้กำลังใจรวมทั้งสนับสนุนในการทำวิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ) ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตร MPA รุ่นที่ 26 ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา – มารดา ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา และกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจและคำแนะนำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ไพรัช ใจอาแซ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(3)
กิตติกรรมประกาศ .....	(4)
สารบัญ .....	(5)
รายการตาราง .....	(7)
รายการภาพประกอบ .....	(8)
<b>บทที่ 1</b> บทนำ .....	9
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา .....	10
1.2 วัตถุประสงค์ .....	11
1.3 สมมติฐาน .....	11
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย .....	12
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	12
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	13
<b>บทที่ 2</b> เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
2.1 หลักการบริหารกิจกรรมบ้านเมืองที่ดี .....	16
2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ.....	24
2.3 การให้บริการและการรับบริการ.....	31
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	54
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส.....	61
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	81
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย .....	93
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	93
3.2 แบบแผนการวิจัย .....	94
3.3 เครื่องมือในการวิจัย .....	95
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	100

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้.....	100
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>102</b>
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	103
4.2 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: .....	106
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>116</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	117
5.2 อภิปรายผล .....	120
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	129
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>131</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>135</b>
<b>ประวัติผู้เขียน .....</b>	<b>145</b>

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปเหตุการณ์ก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้นในอำเภอบาเจาะ ปี 2557- 2561.....	63
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=402) .....	103
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ.....	106
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ในการตั้งจุดตรวจ.....	108
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด.....	109
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด.....	110
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจของประชาชนในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด.....	111
8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคุ้มค่า ความเข้มงวด มารยาท ความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	112
9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	114



## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	92

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

เหตุการณ์ความขัดแย้ง ความรุนแรง และความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความยืดเยื้อมานานกว่า 15 ปี ยิ่งเวลาผ่านไปความขัดแย้งและความรุนแรงปรากฏให้เห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้นและยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรม สะท้อนให้เห็นว่าเหตุการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความซับซ้อนในหลายมิติทั้งทางด้านวัฒนธรรม สังคม วิถีชีวิต เศรษฐกิจ และการเมือง จากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ รัฐบาลมีการออกนโยบายเพื่อเป็นบรรเทาความไม่สงบที่เกิดขึ้น นั่นคือ “นโยบายได้ร่มเย็น” ซึ่งเป็นมาตรการที่รัฐบาลและกองทัพภาคที่ 4 นำมาใช้สำหรับแก้ปัญหาความไม่สงบและปราบปรามกลุ่มที่เป็นปฏิปักษ์กับอำนาจรัฐและเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงของประเทศในนามผู้ก่อการร้ายกลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่มผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ ขบวนการโจรก่อการร้าย โจรคอมมิวนิสต์มาลาया และกลุ่มโจรต่างๆ ในเขตพื้นที่ภาคใต้ช่วง พ.ศ. 2524 - 2527

นอกจากมาตรการดังกล่าว รัฐบาลได้ส่งกำลังทหารลงมาเพื่อปกป้องประชาชนจากความหวาดระแวงที่เกิดขึ้น เพื่อเยียวยาและเป็นกำลังใจให้ประชาชนดำรงชีวิตได้ตามปกติสุข โดยการตั้งด่านตรวจต่างๆ ตั้งค่ายทหารบริเวณหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยจากการก่อเหตุความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างไรก็ตามปัญหาที่กลับพบเห็นเป็นประจำ คือ เรื่องมารยาท พฤติกรรมการทุจริต การตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม เพราะการตรวจทุกครั้งจะเลือกตรวจเฉพาะคนที่ตนคิดว่าน่าสงสัย ไม่ได้ตรวจทุกคนที่สัญจรไปมา และเมื่อตรวจกลุ่มวัยรุ่นชายก็จะใช้อารมณ์ ใช้อำนาจข่มขู่ ไม่ยอมเชื่อในคำพูดของผู้โดนตรวจ เชื่อเพียงความคิดของตนเองเท่านั้น บางครั้งผู้โดนตรวจไม่ได้กระทำความผิดใดๆ เจ้าหน้าที่ก็พยายามยึดข้อหา อย่างน้อย 1 ข้อหา เพื่อสร้างผลงานให้ตนเอง ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องแปลกเลย ที่จะมีการจับแะมากกว่าจับผู้กระทำความผิดจริง ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนอีกทางหนึ่งที่ประชาชนไม่ต้องการ (รุสณี แวอุมา, 2556) อีกเหตุการณ์หนึ่ง คือ กรณีที่สถานีตำรวจภูธรโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

ได้ร่วมกันตั้งด่านตรวจก่อนจะจับปรับ 2 สามี่ – ภรรยา พิการอาชีพเร่ขายสบู่ เป็นเงินจำนวน 10,000 บาท เนื่องจากขับรถเร็ว เรื่องนี้สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมอันมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการริดไถเงินจากคนพิการที่ประกอบอาชีพสุจริต (เคลินิวส์, 2560) อีกเหตุการณ์คาร์บอนม์ที่เกิดขึ้นที่บึงสี จังหวัดปัตตานี เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2560 โดยรถที่คนร้ายนำมาใช้ก่อเหตุ นั้น ได้ปล้นมา ซึ่งถ้าจากกล้องวงจรปิดจะเห็นได้ว่าหลายๆ ด่านตรวจ ที่รถยนต์คันดังกล่าวขับผ่าน ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลด่านตรวจ ไม่มีการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้รถของคนร้ายที่ปล้นมาสามารถนำไปก่อเหตุได้ (ข่าวสด, 2560) และอีกเหตุการณ์หนึ่ง 10 เม.ย. 2559 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.บ่อผุด จ.สุราษฎร์ธานี รับแจ้งเกิดเหตุระเบิดบริเวณลานจอดรถชั้นล่างของห้างเซ็นทรัลพลาซ่าสาขาเกาะสมุย จากการตรวจสอบที่เกิดเหตุเบื้องต้นพบสาเหตุของการเกิดระเบิดมาจากรถ กระบะยกสูง 4 ประตู สีน้ำตาล ยี่ห้อมาสด้า ทะเบียนปลอม กย 5618 ชลบุรี ซึ่งเป็นรถที่ถูกปล้นมาจาก อบต.ระแอ จ.ยะลา (มติชนออนไลน์, 2559)

นอกจากปัญหาการก่อเหตุความไม่สงบแล้ว ปัญหาแทรกซ้อนที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความรุนแรงของปัญหายาเสพติดในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากผลการสำรวจล่าสุดที่ทาง ปปส.ภาค 9 ได้ว่าจ้างให้นักวิชาการทำการสำรวจ พบว่าประชาชนในพื้นที่ที่มองว่าปัญหาของยาเสพติดมีการแพร่ระบาดรุนแรงมากขึ้น สอดคล้องกับตัวเลขการจับกุม จะพบสถิติการจับกุมสูงขึ้นเช่นกัน ได้มาตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2546 หลังจากรัฐบาลในสมัยนั้นประกาศสงครามกับยาเสพติด สถิติการจับกุมพุ่งสูง ต่อมาในปี 2547 ก็ลดต่ำลง จากนั้นก็เริ่มทะยานขึ้นจนถึงปัจจุบัน เป็นสัญญาณว่ามีการค้าและการแพร่ระบาดของยาเสพติดมากขึ้นจริงๆ ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผู้ใช้ยาเสพติด 80,000-100,000 คน จากประชากรกว่า 2 ล้านคน หรือประมาณ 5% ของประชากรทั้งหมดในพื้นที่ ถือว่าเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดในการแพร่ระบาดของยาเสพติดในประเทศไทย โดยผู้เสพส่วนมากจะอยู่ในช่วงอายุ 14-30 ปี (ศูนย์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดฯ, 2560) จากสถิติดังกล่าวยิ่งทำให้เกิดสงสัยว่า ทำไมในพื้นที่ที่มี การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ถ้าเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ ในประเทศแล้ว ไม่มีจังหวัดไหนที่จะมีด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจ ที่มีมากกว่า พื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้แน่นอน ซึ่งประเด็นที่ต้องพิจารณา คือ การใช้จ่ายงบประมาณสำหรับแก้ไขปัญหายาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในมิติด้านความมั่นคงและงานพัฒนา พบว่านับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 จนถึงปีล่าสุด คือปีงบประมาณ 2561 รวม 15 ปีงบประมาณ ใช้จ่ายงบดับไฟได้ไปแล้วราวๆ 3 แสนล้านบาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินมหาศาล (สำนักข่าวอิศรา, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะสามารถที่จะป้องกัน ฝึกระวัง ปัญหาการก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้น สร้างความปลอดภัยแก่พี่น้องประชาชน และสามารถป้องกันการลักลอบลำเลียงสิ่งผิดกฎหมาย เช่น ยาเสพติด รวมถึงสามารถป้องกันอาชญากรรมต่างๆ ได้จริงหรือไม่ และต้องการจะศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมไปถึงการรับรู้ความคุ้มค่าของงบประมาณที่ภาครัฐที่ทุ่มลงไปในพื้นที่ ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบนำไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อตรวจสอบและแสวงหาข้อค้นพบ รวมไปถึงเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนที่สนใจในเรื่องปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีความมุ่งหวังในการดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดดังกล่าวแล้วต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการประชาชน และประสิทธิผลหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

## 1.3 สมมติฐาน

1. ความคุ้มค่า ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาท และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้อยู่ในระดับน้อย
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐอยู่ในระดับน้อย
3. ความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

#### 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการตั้งจุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ จากมุมมองและการรับรู้ของประชาชน
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบนำไปประยุกต์ใช้ในแก้ปัญหา เรื่องที่เกิดขึ้น
4. ทำให้ทราบถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### 1.ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 52,288 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1.ครูสามัญ และครูสอนศาสนา ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาจำนวน 80 คน 2.ประชาชนในตำบลบาเรเหนือ จำนวน 100 คน 3.ประชาชนในตำบลบาเรใต้ จำนวน 50 คน 4.ประชาชนในตำบลกาเยาะมาตี จำนวน 70 คน 5.ประชาชนในตำบลปะลุกาสาเมาะ จำนวน 55 คน 6.ประชาชนในตำบลลูโป๊ะสาวอ จำนวน 20 คน 7.ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบาเจาะ จำนวน 10 คน 8. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตันไทร จำนวน 17 คน

##### 2.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ ศึกษาการบริการประชาชน เช่น มารยาท ความยุ่งยาก ขั้นตอนต่างๆ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ และศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น การบรรลุเป้าหมายในการปกป้องประชาชน ในการตรวจพบยาเสพติด

### 3.ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2562

### 4.ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความคุ้มค่า ทั้งการบริการประชาชน เช่น มารยาทในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชน และศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น การบรรลุเป้าหมายในการปกป้องประชาชน ความเข้มงวดในการตรวจค้น

ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่างๆ ตามภาระหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด และมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและบริการตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความสุข ความพอใจและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ใน การศึกษานี้ หมายถึง ประสิทธิภาพการตั้งด่าน จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วย

คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติโดยมีผลสัมฤทธิ์ของงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่นได้

ปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และสามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้

เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และสามารถแบ่งเวลา อุตริเวลาในการปฏิบัติงานได้

ค่าใช้จ่ายในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ

การบริการประชาชน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย เช่น การแสดงออก การแต่งกาย การปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง องค์กรประกอบที่ส่งผลให้ การดำเนินงานประสบความสำเร็จ มีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ในเรื่องระบบข้อมูลตัวชี้วัดผล การปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน เพื่อตัดสินใจได้อย่างถูกต้องโดยพิจารณา จากประเด็นต่อไปนี้เป็น คือ การวางแผนกลยุทธ์ การจัดองค์กร การบริหารและพัฒนาบุคลากร ภาวะ ผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ ระบบข้อมูลเพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม บรรยากาศแห่ง การเรียนรู้ในองค์กร การสนับสนุนจากเครือข่ายภายนอก

ประสิทธิผลในการปกป้องประชาชน หมายถึง ภาพความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ ในการให้สังคมมีความสงบ สุข ปลอดภัย โดยการปกป้องปราบปรามอาชญากรรม ปราบปรามยาเสพติด รักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคมและ ชุมชน รักษาความมั่นคง ตลอดจนให้บริการประชาชน เพื่อปกป้องชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีความ เจริญก้าวหน้าทางวัตถุ เทคโนโลยีสมัยใหม่ และสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ในชีวิตประจำวัน ประชาชนเองต้องเผชิญกับปัญหามากมาย เช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และความรุนแรงซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องให้เจ้าหน้าที่เข้าไปมีส่วนร่วม ในการให้ความช่วยเหลือ รักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดในสังคม

ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและงบประมาณที่ต้องใช้ และการดำเนินการนั้นมีการปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด ใช้

งบประมาณต่ำ การดำเนินนั้นเปิดเผยและเที่ยงธรรม สะดวกรวดเร็ว มีความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชนและบรรณารักษ์ของรัฐ

ความเข้มงวด หมายถึง ความตั้งใจในการอยู่ในระบบปฏิบัติเพื่อรักษาระดับความเป็นมาตรฐานทั้งต่อตนเอง คนใกล้ชิด และต่อสังคม

ความเป็นมืออาชีพ หมายถึงการมีทักษะ การตัดสินใจที่ดี และความประพฤติที่สุภาพ ซึ่งบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมในสิ่งเหล่านี้มาแล้วควรจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

เจ้าหน้าที่รัฐ หมายถึง ทหาร ตำรวจ อาสารักษาดินแดน ทหารพราน ชุดรักษาความปลอดภัย(ชรบ.) ที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้



## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม หนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อที่ผู้วิจัยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

1. หลักการบริหารกิจกรรมบ้านเมืองที่ดี
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ
3. การให้บริการและการรับบริการ
4. ความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. หลักการบริหารกิจกรรมบ้านเมืองที่ดี

การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือ ปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

ในการจัดทำพระราชกฤษฎีกา สำหรับรองรับการปฏิบัติตามมาตรา 3/1 ตามข้อความที่ปรากฏข้างต้นให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถแบ่งหัวข้อที่ต้องพิจารณาแปลงออกเป็นหลักการและวิธีการปฏิบัติในเชิงการบริหารราชการแผ่นดิน ได้เป็น 10 หัวข้อดังนี้

1. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ
3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การบริหารราชการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ
5. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
6. การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น
7. การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น
8. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
9. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
10. การใช้วิธีการบริหารกิจการมบ้านเมืองที่ดี

หัวข้อสำคัญทั้ง 10 หัวข้อนี้เป็นไปตามลำดับของข้อความที่กำหนดอยู่ในกฎหมายส่วนเนื้อหาในแต่ละข้อต่อไปนี้นำมาจาก ผลการศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าฯ และจากการประชุมระดมความคิดระดับผู้บริหารในฝ่ายการเมือง ข้าราชการ นักวิชาการ ผู้แทนประชาชน และผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (การประชุมคณะกรรมการ ก.พร. อนุกรรมการที่รับผิดชอบ) ซึ่งได้จัดแล้วทั้งสิ้น 8 ครั้ง โดยมีสาระของหลักการแต่ละข้อ ดังนี้

#### หลักการที่ 1 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม เป็นเจตนารมณ์สูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน ประโยชน์สูงสุดของประชาชน หมายถึงการทำงานและการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของส่วนราชการใดๆ ต้องคำนึงถึงหลักการนี้เป็นสำคัญ มีการจัดทำแผนงาน โครงการและบริการต่างๆ ที่มีผลนำไปสู่ประโยชน์สุขไปสู่ประชาชน ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพบริการตอบสนองและตรงกับความต้องการของประชาชน และการบริหารราชการ ที่ส่งผลทางบวกต่อประชาชนและสังคมโดยรวมให้การบริหารราชการเป็นไปตามหลักการ จำเป็นต้องมีมาตรการ ดังนี้

1.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามที่กำหนดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยเป็นแผนที่คาดการณ์ล่วงหน้าในระยะการอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ในเชิงวิชาการ ควบคู่ไปกับการสำรวจและรับฟังความคิดเห็น การสร้างฉันทามติจากประชาชน องค์กรเอกชนอย่างกว้างขวาง

1.2 การสำรวจและการประเมินคุณภาพให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชน สำนักงานสถิติแห่งชาติหรือหน่วยงานอื่นตามที่ ก.พ.ร. กำหนดดำเนินการสำรวจและประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูล ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. และรัฐบาลจะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนานโยบายที่สนองความต้องการและนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน

## หลักการที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

จำเป็นต้องเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน ผลสัมฤทธิ์ของงานราชการ หมายถึงผลสำเร็จการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางบวก เกิดการพัฒนา และประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ดังนั้นเพื่อบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ จึงควรมีการจัดรูปแบบการบริหารราชการที่มีเป้าหมายชัดเจน วัดผลได้ มีผู้รับผิดชอบและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล และต้องจัดระบบเพื่อที่รัฐบาลสามารถให้รางวัลตอบแทนต่อส่วนราชการ หรือท้องถิ่นที่ทำงานมีผลสัมฤทธิ์ได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น โดยควรจัดระบบการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่ ดังนี้

2.1 ส่วนราชการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดวาระของรัฐบาลเมื่อวาระการบริหารราชการของรัฐบาลชุดใดชุดหนึ่งสิ้นสุดลง ส่วนราชการต่างๆ ต้องจัดทำรายงาน สรุปผลงานที่เกิดขึ้น ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสำนักงานนายกรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลที่ได้รับการเลือกตั้งให้บริหารประเทศในวาระต่อไป

2.2 คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนบริหารราชการแผ่นดินที่แสดงผลสัมฤทธิ์ในการที่คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและทิศทางการบริหารราชการแผ่นดินที่แถลงต่อรัฐสภา นโยบายดังกล่าวควรจัดทำเป็น แผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ที่สอดคล้องกับแผนแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ผนวกกับนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยระบุนโยบายเป้าหมาย

และผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้ รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายที่ต้องใช้เป็นรายปีในการดำเนินนโยบายดังกล่าว

2.3 ส่วนราชการทำแผนปฏิบัติการส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเสนอของบประมาณในแต่ละปี โดยต้องกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้

2.4 ผู้รับผิดชอบทำสัญญาข้อตกลงการบริหารราชการแผ่นดินหลักปฏิบัติที่ถือปฏิบัติเป็นสากลคือ การจัดทำสัญญาการบริการราชการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในแต่ละระดับเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและเป้าหมายในผลของงานและขอบเขตภาระความรับผิดชอบ โดยควรทำสัญญาข้อตกลงการทำงานระหว่างผู้รับผิดชอบงาน ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.5 การติดตามประเมินผลคณะผู้ตรวจสอบประจำกระทรวงร่วมกับคณะผู้ประเมินอิสระที่สำนักงบประมาณแต่งตั้งดำเนินการ ติดตามและประเมินผลการประเมินผล การปฏิบัติราชการตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติการประจำปี และสัญญาข้อตกลงต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร ร่วมกับ สปง. กำหนด

### หลักการที่ 3 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดสรรและการใช้ทรัพยากร (คน เงิน เวลา) และการจัดกระบวนการบริการงานของส่วนราชการ เพื่อให้ได้ผลงานและบริการ สาธารณะของส่วนราชการที่มีต้นทุนต่อหน่วยงานที่เหมาะสม ผลงานมีความถูกต้อง รวดเร็วทันเหตุการณ์ และมีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมผลงานหรือบริการมีคุณภาพที่ดีสามารถเทียบเคียงมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพื่อให้ส่วนราชการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพมีหลักการที่สำคัญดังนี้

3.1 จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ก.พ.ร จัดทำมาตรฐานปริมาณและคุณภาพงานแต่ละเรื่องข้าราชการแต่ละคนจะต้องทำให้แล้วเสร็จและเผยแพร่ให้ข้าราชการ และประชาชนทั่วไปรับทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวัดประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ

3.2 ระบบบัญชีต้นทุนในบริการสาธารณะ ส่วนราชการควรประยุกต์ใช้ระบบบัญชีต้นทุน เพื่อแสดงถึงต้นทุนในการดำเนินงานที่ชัดเจนและผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากระบบบัญชีต้นทุนในการกำหนดแนวทาง การให้ทรัพยากรโดยรวมขององค์กรให้ประสิทธิภาพสูงสุด

3.3 แผนลดรายจ่ายต่อหน่วยราชการในกรณีที่ส่วนราชการมีรายจ่ายในการปฏิบัติราชการสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยบริการสาธารณะที่เป็นประเภทเดียวกันให้ส่วนราชการนั้นๆ จัดทำแผนลดรายจ่ายต่อหน่วย เสนอต่อ ก.พ.ร และสำนักงานงบประมาณเพื่อถือปฏิบัติในการลดค่าใช้จ่ายต่อไป

3.4 การจัดทำระบบสาธาณูปโภคร่วมกันควรมีการดำเนินการโดยให้หน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบจัดทำโครงการสาธาณูปโภคที่อยู่ในความรับผิดชอบต้องมาดำเนินการลดค่าใช้จ่ายการก่อสร้างในระยะยาว และลดผลกระทบต่อประชาชนในช่วงดำเนินโครงการ

#### หลักการที่ 4 การบริหารราชการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ

การจัดทำแนวทาง แผนงานหรือโครงการพัฒนา และการดำเนินงานเพื่อให้บริการต่างๆ ของส่วนราชการจำเป็นต้องคิดวิเคราะห์อย่างจริงจังถึงประโยชน์และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการต่างหรือบริการสาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ามีผลประโยชน์คุ้มค่ากับเงินภาษีอากรเพียงใด โดยต้องคิดถึงความคุ้มค่าทั้งในเชิงการเงินและเชิงสังคมหรือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่สามารถแปลงเป็นตัวเงินได้

4.1 การจัดทำระบบสาธาณูปโภคร่วมกันโดยพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่พึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไป รวมทั้งการกำหนดให้คำนวณรายจ่ายที่เสียไป และประโยชน์ที่พึงได้ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

4.2 การซื้อและจ้างต้องคำนึงถึงสังคมการซื้อและจ้างส่วนราชการ ให้พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชนและสังคมที่จะเกิดจากการจัดจ้าง และการเลือกซื้อหรือดำเนินโครงการต่างๆ โดยมีใช้หลักการเลือกซื้อ การจัดจ้าง และการพิจารณาตัดสินจากราคาที่ต่ำกว่าเพียงอย่างเดียว

#### หลักการที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการพิจารณาปรับกระบวนการทำงานให้สั้นที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ภายในขอบเขตของกฎหมายหรือส่วนราชการพิจารณาแก้ไขให้สั้นลง และรวดเร็วขึ้น

5.1 ลดขั้นตอนการรับบริการของประชาชนจากส่วนราชการการให้บริการสาธารณะ ที่จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจ เพื่อการอนุมัติอนุญาต ควรมอบอำนาจให้ผู้รับผิดชอบที่ทำงานใกล้ชิด ประชาชนที่สุด โดยมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการมอบอำนาจ ตามที่ ค.ร.ม.กำหนด

5.2 ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ก.พ.ร. ร่วมกับส่วนราชการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานการขออนุญาต การจดทะเบียนและการปฏิบัติราชการ อื่นๆ ใหม่ โดยจัดให้มีแผนภูมิขั้นตอนการขออนุญาต ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ เหมาะสมกระชับลดขั้นตอน

5.3 กำหนดศูนย์บริการร่วมเพื่อลดขั้นตอน เวลา และอุปสรรคทางกายภาพสำหรับ ผู้รับบริการ ในการดำเนินงานลดขั้นตอน อาจจะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมการให้บริการ ใหม่ๆก็ได้

#### หลักการที่ 6 การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น

ควรกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติดังนี้

6.1 การกำหนดกฎหมาย กฎ ระเบียบ โครงการหรือกิจกรรมตามความจำเป็น

6.2 ทบทวนและยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัย

6.3 ทบทวนภารกิจของส่วนราชการ ให้ส่วนราชการจัดการทบทวนภารกิจ อำนาจ และหน้าที่ ในการปฏิบัติราชการทุกๆ 4 ปี ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ และรายงาน ก.พ.ร เพื่อ ดำเนินการ

6.4 ทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของภารกิจ สำนักงานประมาณร่วมกับส่วน ราชการทบทวนแผนงาน โครงการในแผนปฏิบัติราชการทุกๆ 2 ปี เพื่อจัดลำดับความสำคัญและความ เร่งด่วนในการดำเนินการกิจของรัฐ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงาน

#### หลักการที่ 7 การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น

ให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ระดับต่างๆ การดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินส่วนนี้จึงกำหนดหลักการที่เป็น สาระสำคัญดังนี้

7.1 กระจายบทบาทภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 7.2 การถ่ายโอนภารกิจต้องคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน

คณะกรรมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาถ่ายโอนภารกิจ และทรัพยากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน

7.3 กำหนดระบบการตรวจสอบและวัดผลให้กรมบัญชีกลางตรวจสอบระบบการใช้จ่ายเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการตรวจว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีหรือไม่ และรายงานให้คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ก.พ.ร. และ ค.ร.ม

## หลักการที่ 8 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

- กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการหรือแนวทางที่ใช้เป็นกรอบชัดเจน
- มีกำกับ ตรวจสอบการใช้อำนาจที่มอบ
- มีระบบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน อันเกิดจากการใช้อำนาจ
- พัฒนาทักษะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจผู้ที่จะมอบอำนาจ
- พิจารณาคำร้องจากผู้รับบริการในการมอบอำนาจเพื่อความรวดเร็ว

## หลักการที่ 9 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ส่วนราชการจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางทำให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

### 9.1 การรับฟังเสียงจากประชาชนและผู้รับบริการ

### 9.2 การจัดระบบงานที่อำนวยความสะดวก

ส่วนราชการทำแผนภูมิองค์กรและผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ให้องค์กรปิดประกาศไว้ให้ประชาชนเห็นเด่นชัด จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

### 9.3 การจัดระบบการให้รางวัล

ในส่วนราชการรวบรวมแบบสำรวจความคิดเห็น และแบบร้องเรียนนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการให้รางวัลประจำปี การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประเมินผลหัวหน้าส่วนราชการตามสัญญาข้อตกลงผลงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน ส่วนราชการควรจัดให้มีการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับบุคคลผู้รับบริการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการดำเนินการ

## หลักการที่ 10 การใช้วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี

การกำหนดหลักการส่วนนี้สำหรับส่วนราชการมีแนวทางเพิ่มเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการ ธรรมนูญฯ ดังนี้

### 10.1 ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานของรัฐ

ในการจัดระบบการบริหารงานบุคคลให้ยึดถือผลการดำเนินการตามสัญญา ในการบริหารราชการและให้ยึดหลักการรักษาวินัยและจรรยาบรรณการพิจารณาเรื่องคณะกรรมการ ให้บันทึกการเข้าประชุมเวลาการประชุมของกรรมการแต่ละท่านตลอดจนบันทึกการบันทึกความเห็นแย้งและประกาศให้ทราบประจำทุกปี

การพิจารณาการตัดสินใจผู้ลงชื่อในเอกสาร ทุกคนต้องรับผิดชอบการสั่งราชการด้วย วาจา ต้องมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เป็นผู้บังคับบัญชาทราบยกเว้นราชการที่มีผลต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและราชการลับ

การแจ้งเหตุการณ์ทุจริต ประพฤติมิชอบ ในวงราชการต่อผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ถ้าเข้าถือความผิดทางวินัย

### 10.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน

- ก.พ.ร มีหน้าที่สำรวจความประสงค์ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อส่วนราชการและกำหนดรูปแบบวิธีการและเงื่อนไขของการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อใช้มาตรการและข้อเสนอแนะให้ส่วนราชการต่างๆ

- ในทางร่างกฎหมาย ให้สำนักงานกฤษฎีการ่วมกับส่วนราชการจัดให้มีการรับฟังความเห็นในการออกกฎหมายหรือกฎ

- ในการดำเนินโครงการหรือกิจการส่วนราชการที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชน ให้ส่วนราชการมีการจัดกระบวนการประชาพิจารณ์ที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์

- เพื่อสร้างภาคีความร่วมมือและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในส่วนราชการต่างๆ ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะกรรมการภาคประชาชน เพื่อเปิดเวทีร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจร่วมดำเนินการและร่วมตรวจสอบ

### 10.3 การเปิดเผยข้อมูล

### 10.4 การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตาม ก.พ.ร กำหนดโดยความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เพื่อให้มีระบบการติดตามตรวจสอบและประมวลผล



หน่วยงานและข้าราชการที่ได้มาตรฐานและเป็นธรรมวิธีการประเมินผลโดยมีกฎเกณฑ์แน่นอนและรอบด้านและมีการประเมินโดยคนกลางที่เป็นอิสระ

## 2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานองค์กรในปัจจุบัน เพราะการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้ การดำเนินงานในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือองค์กรภาคเอกชน ล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงหลาย ๆ องค์กร พบว่าความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competency Advange) ที่สำคัญมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานในองค์กร ที่สามารถเรียนรู้ถึงสถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน และเทคโนโลยีต่างๆ จากภายนอก ตลอดจนเรียนรู้จากประสบการณ์และแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอสรุปความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

### 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency)

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จใน รูปแบบของภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์แล้วแต่ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุน พอดีกับงาน และยังผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใดยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพได้มาก เท่านั้น

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2561) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าในการลงทุน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตหรือผลงานกับการใช้ทรัพยากร

ลูดีนันท์ สุวรรณศิริ (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงศ์ (2535) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รบผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

สมยศ นาวิการ (2529, 6) กล่าวถึงแนวความคิดของ (Thomas J. Peters) ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้รวมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน(2521,30)ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
  2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
  3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
  4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
  5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
  6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้
- เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างแท้จริง
  8. งานเสร็จทันเวลา
  9. ผลงานได้มาตรฐาน
  10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
  11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
  12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้นอาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพ สามารถมองได้ 2 แง่มุม เมื่อมองในเชิงธุรกิจ ประสิทธิภาพ จะหมายถึง ความสัมพันธ์ปัจจัยนำเข้า (Input ) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ หากใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อยและระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวกกับค่าดำเนินการ โดยมีมูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่า การลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น แต่ถ้ามองในอีกแง่มุมหนึ่งในเชิงของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ใน

การวิจัยครั้งนี้ ประสิทธิภาพ จะหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ต่างๆ ตามภาระหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด และมีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความสามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความสุขความพอใจในการปฏิบัติงาน

### ปัจจัยที่ส่งผลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการทำงานในระบบราชการเป็นสำคัญ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤษดิ์ และไกรยุทธ ชีรตยาภินันท์ ( 2537 : 25 ) กล่าวว่า ในภาพรวมนั้น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม องค์กร โครงสร้าง กระบวนการเทคโนโลยี และพฤติกรรมของหน่วยราชการและข้าราชการ

อนิวัช แก้วจันทน์ (2552) ผู้เสนอแนวคิดทางการจัดการที่เน้นการปฏิบัติ เพื่อค้นหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและได้เสนอหลักการที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติมากที่สุด โดยมองคนงานในแง่ของความเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีส่วนสำคัญสูงสุดในโรงงานมากกว่าที่จะมองว่าเป็นแค่เพียงคนงานที่ต้องทำงานให้กับโรงงานตามค่าจ้างที่ได้ตกลงไว้ โดยการกระตุ้นและมอบภาระหน้าที่ที่น่าสนใจและงานมีความท้าทาย แต่ต้องมีการคำนึงถึงการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติได้มีความรู้และความชำนาญที่สูงขึ้น เพื่อทัศนคติที่ดีต่องานจนเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นได้ การมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบต้องชัดเจน เป็นธรรม และมีสัดส่วนที่สมดุลกัน รวมทั้งแผนงานและการควบคุม ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดแบ่งงานให้เกิดความเหมาะสมและง่ายต่อการปฏิบัติ ทั้งนี้ควรพัฒนาระบบการจ่ายค่าจ้างตอบแทนของงาน และมีการผลตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น หากคนงาน สามารถสร้างผลผลิตเพิ่มในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสนใจในระบบการควบคุมสำหรับตารางการผลิต

จิรพงศ์ ต้นตระกูล (2550) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ ระบบโครงสร้างองค์กร รูปแบบโครงสร้างองค์กร ความต้องการทั่วไป รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกถ้าได้รับการตอบสนองการทำงานก็มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองการทำงานก็ไม่มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

ดับริน (Dubrin) (อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤกษ์ และไกรยฤทธิ์ ชีรตยาภินนท์, 2537 : 28) กล่าวว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงชันั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
2. การจัดลำดับความสำคัญก่อน – หลัง ของการปฏิบัติงาน
3. การเน้นภารกิจที่ให้ผลผลิตสูงชัน
4. การเน้นภารกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำ ลดลงหรือหมดสิ้นไป
5. การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้
6. การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน
7. การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน
8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง
9. การขจัดปัญหาความกังวลเล็กๆ น้อยๆ ให้หมดไป
10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทน หากเห็นว่าผู้อื่นมีความเหมาะสม
11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
12. การใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยจัดตารางการทำงาน
13. การแบ่งขอยงานออกเป็นส่วนๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน
14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด
15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้
16. การหยุดปฏิบัติงาน เมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลผลิต

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุ ทั้งที่ส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นปัจจัยภายนอกได้แก่ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยและความพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงานการปกครอง บังคับบัญชา หรือการบริหารองค์กร ต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหาร การนำเทคโนโลยี

สมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ การได้คนที่มี ความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์มาทำงานตรงตามตำแหน่ง การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจด้วยการให้สวัสดิการ เพื่อให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

## 2.2 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (integration) การปรับตัวของ องค์กรให้ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์กรให้ สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์กร (productivity)

อรุณ รักธรรม (2525) ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะ ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (integration) การ ปรับตัวของ องค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์กรให้ สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์กร (productivity)

Georgopoulos and Tanenbaum (อ้างถึงใน ภรณ์ กิรีติบุตร, 2529, หน้า 65) ได้ให้ ทิศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (extent) ของ การที่องค์กร ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทาง ที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์กรตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัด ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์กร ความยืดหยุ่นของ องค์กรในรูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

มัทนา สุวรรณเรือง (2536) ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถของ องค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิด ความพอใจในงาน และองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไป

พิทยา บวรวัฒนา (2541 ) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของการ พิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สำหรับคำว่าเป้าหมายขององค์กรนั้น หมายถึงสภาพการณ์ที่องค์กรปรารถนาให้บังเกิดขึ้นและได้

อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึงองค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

จกท ทองโถม ( 2555) เสนอว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงคำตอบที่ทำให้ทราบว่า การดำเนินการนั้น ได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพ หมายถึงการพิจารณาผลผลิตที่เป็นไปตาม เป้าหมายแล้วว่า วิธีการผลิตใดเสียต้นทุนต่ำกว่าหรือประหยัดกว่า

วุฒิชัย จานงค์ (2530) ประสิทธิภาพขององค์การ ตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (segmentation) การปฏิบัติงานขององค์การเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ จึงเกิดแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใด เกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวางและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน ลักษณะของ แนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นเรื่อง จำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สีขนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น แนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยดี

สรุปประสิทธิภาพหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน หมายถึงการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จที่ได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่า จะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

### 3.การให้บริการและการรับบริการ

3.1 แนวคิดการให้บริการประชาชน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) 2546, หน้า 8 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยวางแนวทางถึงการบริหารระบบราชการในยุคของการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของทาง

ราชการ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สุข ซึ่งรวมถึงการให้บริการประชาชน โดยมีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังนี้

1. การบริหารราชการที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าที่สามารถแสดงผลได้อย่างชัดเจน

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ในการดำเนินการกิจของรัฐต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินการทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นการดำเนินการก่อนในลักษณะเดียวกัน เพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปดำเนินการหากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ควรมีมากเกินไปจนเกิดความยุ่งยาก เสียเวลา การลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานซึ่งให้บริการประชาชน จัดระบบบริการประชาชนให้สามารถบริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่เดียวกันเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น

5. เมื่อมีการปรับปรุงภารกิจส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ ควรจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นของงาน และงบประมาณ ซึ่งอาจมีผลต้องพิจารณาขุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ปฏิบัติราชการซึ่งมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้

ผู้วิจัยสรุปจากแนวคิดในการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าการให้บริการประชาชนที่ดีนั้นจะต้องเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เพื่อตอบสนอง



ความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดผลดีต่อประชาชนจึงจะถือว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริการประชาชนจะต้องมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าการบริการประชาชนจะต้องไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและจะต้องมีการทบทวนประเมินผล การปฏิบัติงานอยู่เสมอ

### 3.2 ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2555 : 463) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ เช่น ร้านจะบริการลูกค้า การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ( 2540 ) ได้ให้ความหมาย คำว่า”การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่ เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

วีระพงษ์ เกลิมวิระรัตน์ ( 2542 ) กล่าวว่า “การบริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการ จะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

คริสโตเฟอร์ เอช เลฟลือค และลอเรน ไรท์ (2546) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1.บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และ ไม่สามารถครอบครองได้

2.บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอา ความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ ( 2546 ) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตาม ความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่ สมาชิก

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ( 2548) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือ วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จินตนา บุญบงการ ( 2539) กล่าวว่า “ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจำเป็น ต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเลื่อมใสศรัทธา ไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึง เป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบ บริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิด ความพึงพอใจ” คำว่าการบริการ ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้อาจได้ ความหมายของการ บริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวนี้คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ ลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงาน อย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นกระแฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ มากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

Kotler (1997.p.611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้การบริการเป็นการ แสดงหรือ สมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ อย่างเป็นแก่น สาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูก ผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ ภายนอก

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุป คำว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้ และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูง ไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ ไปแกรมที่น่าเสนอ หรือโปรโมชันพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้ บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลัง การขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

### 3.3 ลักษณะของการบริการ

Kotler and keller (อ้างถึงใน ดวงพร ชิดมณี 2552:5) ได้แบ่งลักษณะของการบริการเป็น 4 ประการ คือ

1.3.1 การบริการต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน คือไม่สามารถมองเห็น วัสดุ วัสดุได้ กลิ่น หรือได้ยินเสียง ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่างเช่น การที่ลูกค้าไปใช้บริการของรถทัวร์ในการเดินทางจะไม่สามารถรู้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยง ผู้ซื้อจะหา หลักประกันเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยในการประเมินคุณภาพจะพิจารณาจากสถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ดังนั้นหน้าที่หลักของผู้ให้บริการคือการจัดหา หลักประกันความมั่นใจ เพื่อให้สิ่งที่ต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่ต้องได้ เช่น

1.3.1.1 ด้านสถานที่ การตกแต่งสถานที่ภายใน ภายนอก ควรเน้นที่ความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย

1.3.1.2 ด้านบุคคล พนักงานควรมีความสนใจในการทำงาน และควรมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับงาน

1.3.1.3 ด้านเครื่องมือ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โตะ เก้าอี้ ต้องมีประสิทธิภาพ ทันสมัย

1.3.1.4 ด้านวัสดุสื่อสาร หรือ วัสดุสิ่งพิมพ์ เช่น ข้อความ รูปภาพ ควรบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพ

1.3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน เมื่อผลิตแล้วนำเก็บเป็นสินค้าคงคลัง จัดจำหน่ายผ่านคนกลางหลายราย และได้รับบริโภคในเวลาต่อมา ซึ่งจะต่างกับการบริการ กล่าวคือ โดย

ปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ถ้าบุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้บริการ เราจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ เมื่อลูกค้ามาแสดงตัว เพื่อขอรับบริการ การบริการจึงเกิดขึ้น ในการจัดการการเก็บข้อจำกัดนี้มีอยู่หลายกลยุทธ์ที่จะทำงานกับคนเป็นกลุ่มใหญ่มากขึ้น เพื่อการบริการเป็นไปได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น

1.3.3 ไม่แน่นอน การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ บริการเมื่อไร ที่ไหน พนักงานผู้ให้บริการบางคนมีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีเลิศ ขณะที่พนักงานผู้ให้บริการบางคนมีความอดทนต่อลูกค้าเพียงเล็กน้อย ผู้รับบริการทราบถึงความไม่แน่นอนนี้ จึงมักสอบถามผู้อื่นเสมอก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ ธุรกิจบริการที่มีการควบคุมคุณภาพการบริการมี 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การลงทุนในกระบวนการจัดจ้าง และฝึกอบรมที่ดีการสรรหาพนักงานที่เหมาะสมและฝึกอบรมที่ดีเป็นเรื่องสำคัญ ความชำนาญของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อผลการประกอบการของบริษัทเป็นอย่างมาก ขั้นตอนที่สอง กำหนดมาตรฐานขั้นตอนการบริการ ตลอดทั้งองค์การอย่างมีแบบแผน ขั้นตอนที่สาม การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า โดยพิจารณาจากระบบการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การสำรวจลูกค้า และการเปรียบเทียบ โดยทดลองเลือกใช้บริการของกลุ่มแข่งขัน

1.3.4 การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ กล่าวคือหากมีความต้องการสม่ำเสมอ การบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่คงที่ โดยอาจมีความต้องการมากบ้างหรือน้อยบ้างในช่วงการบริการก็จะไม่มีปัญหา ตัวอย่างเช่น บริการขนส่งมวลชน ต้องจัดรถและเครื่องมือเครื่องใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มมากกว่าการใช้เฉลี่ยทั้งวัน เพราะมีความต้องการสูงมากกว่าช่วงเวลาอื่น กลยุทธ์ต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการในธุรกิจบริการมีหลายกลยุทธ์ด้วยกัน ตัวอย่างเช่น การกำหนดราคาให้แตกต่างกัน จะช่วยในการย้ายความต้องการจากช่วงเวลาที่มีความต้องการสูง ไปยังที่มีความต้องการต่ำ

จากลักษณะของการบริการที่กล่าวมาข้างต้นทั้ง 4 ประการ คือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ไม่แน่นอนและไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้บริการแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน ดังนั้นในการลดความเสี่ยงจากการให้บริการผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ โดยการทำให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ด้วยการตกแต่งสถานที่ให้มีความสะอาด สะดวก สบาย สวยงาม จัดเตรียม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ พร้อมกันนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติอย่างดี

เลิศ ประกอบกับการบริการเป็นการผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกและเก็บไว้ได้ และความไม่แน่นอนสม่ำเสมอ ในการให้บริการขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้หรือผู้บริการ ที่ไหนอย่างไร แต่หากมีการกำหนดมาตรฐานและการประเมินผลกาให้บริการ ทั้งองค์กรอย่างเป็นทางการแบบแผน จะช่วยลดความไม่แน่นอนจากการให้บริการและสามารถสร้างความพึงพอใจโดยรวมแก่ผู้รับบริการ

### 3.4 หลักการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

### 3.5 มาตรฐานการบริการ

1.การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนับนัยน์ตาด้วย

2.การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน้าเยิ่นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ

3.การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า

4.การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

5.การบริการอย่างจริงใจ คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6.การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและดำเนินการอย่างรวดเร็ว

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกัน ไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

กรมการปกครอง (2536: 3 - 11) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างรวดเร็วเสมอภาคและเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยกำหนดหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่เหมาะสม เพื่อเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและมาติดต่อด้วย หลักการแต่งกายที่ดี คือการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา ไม่ผิคนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ ไม่ได้แค้นหรือแสดงอารมณ์ลูกเงินกับผู้มารับบริการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการประชาชน ให้การต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยที่ดี

### 2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้ งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามลำดับสายงานหรือทิศทางการงานเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปมา การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะ ปิด-เปิดสะดวก การจัดสำนักงานต้องดู สะอาด เรียบร้อย สวยงาม สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอในการให้บริการด้วยความสะดวก ความจัดที่นั่งรอรับบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่ออย่างสะดวกสบาย มีน้ำดื่มบริการ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แบบพิมพ์ต่างๆ ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้ เพื่อการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆ คิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน

2.3 วิธีปฏิบัติงาน ศึกษา หาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญ ในการปฏิบัติราชการการบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1 ความรู้ ความสามารถในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

2.3.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และ โครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานและต้องเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานได้ ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น หากมีความชำนาญ มีความรู้ทำให้คุณเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆเหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันของเขา เขาไม่รู้ ไม่เข้าใจ การซักถามควรทำให้ได้ ข้อเท็จจริงที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นๆ ด้วยวาจาสุภาพอ่อนหวานและเหมาะสมไม่ให้ประชาชนรู้สึกเหมือนผู้กระทำความผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินอำนาจหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง ทบวง กรม ไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ควรหารือผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นต่อไปจนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.4 ควรจัดลำดับคิวบริการ ก่อน- หลัง

3. คำพูดบางคำที่ตรง หลีกเลียงไม่ใช่ในการทำงาน การทำงานที่ต้องให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ รวมทั้งท่าทางกริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่าทำไม่ได้ โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบโดยชัดเจน

จากหลักการให้บริการที่ดี ที่มีผู้กล่าวไว้นั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ หลักการให้บริการที่ดีนั้น ควรสนองตอบความต้องการ โดยยึดหลักความเสมอภาค เป็นธรรม ความถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยที่ดีประชาชนผู้มารับบริการจนเกิดความพึงพอใจกลับไป

### ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 65-67) กล่าวว่า บริการจะดีมีคุณภาพหรือไม่ในสายตาผู้บริโภค ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ผู้บริโภคได้รับจริง กับการบริการที่ผู้บริโภคได้คาดหวังเอาไว้ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งประสบการณ์นี้อาจเกิดจากการเคยไปใช้บริการรายนี้มาก่อนแล้ว หรืออาจเคยไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขันหรือไม่อาจเคยได้บริการแบบอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ถ้าผู้บริโภคไม่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อนเลย ผู้บริโภคก็จะสร้างความคาดหวังจากปัจจัยอื่นๆ มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ลูกค้าแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมและอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าแต่ละรายอาจมีความต้องการพื้นที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการ

2. ประสบการณ์ในอดีต แบบเป็นประสบการณ์ของลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ กล่าวคือ แต่ก่อนเคยได้รับบริการอย่างไร ปัจจุบันลูกค้าก็คาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการอย่างนั้น และประสบการณ์จากการใช้บริการคู่แข่ง ลูกค้าบางรายอาจเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดมาก่อน ลูกค้าก็จะนำระดับการให้บริการนั้นมาตั้งความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่ตนกำลังจะไปใช้บริการ

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่างๆ แบ่งเป็น การสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดในรูปแบบอื่นๆ ที่ไปถึงตัวผู้บริโภค ได้แสดงบทบาทสำคัญในการสร้างความคาดหวังขึ้นในใจของผู้บริโภค และการสื่อสารจากองค์กรประกอบภายในองค์กร แบ่งออกเป็น อัตราค่าบริการ ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังสูงสำหรับบริการที่มีอัตราสูง การตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ซึ่งแน่นอนว่าสถานบริการที่หรูหรา มีอุปกรณ์ทันสมัย จะส่งผลให้ระดับความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อบริการสูงขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยทางสภาพการณ์ สภาพการณ์หรือจังหวะ โอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า



5. ลูกค้านอกกันแบบปากต่อปาก การที่ลูกค้ามีการสื่อสารถึงกันเองเกี่ยวกับการบริการทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวัง

สมิต สัจฉกร (2542) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1.บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานบริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีก
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

#### การวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพการบริการ (Measuring Service Quality : The SERVQUAL System) จะเน้นเกี่ยวกับโปรแกรมการวิจัยระบบ เริ่มต้นที่ผู้บริโภค เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ ทำให้ทราบถึงคุณภาพงานบริการ สรุปได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ คือบริษัทจะต้องแสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ ตัวอย่างเช่น สายการบินไทยแอร์เอเชียต้องการที่จะให้

ลูกค้าเชื่อในการบริการที่ปลอดภัย โดยการส่งเครื่องบินใหม่แบบแอร์บัส 320 มาแทนเครื่องบินแบบโบอิง 737-300 ซึ่งเป็นเครื่องใช้งานมานาน

2. การตอบสนองหรือเข้าถึงลูกค้า พนักงานจะต้องกระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและการให้บริการโดยฉับพลัน ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ตัวอย่างเช่น การรีบรับโทรศัพท์ในทันทีที่มีเสียงกริ่งดังขึ้น โดยอาจมีการกำหนดว่า พนักงานทุกท่านจะต้องรับโทรศัพท์ภายใน 2 กริ่ง

3. การสร้างความเชื่อมั่น พนักงานจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ มีธรรมาศยที่ดี และมีความสามารถในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ จึงจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาติดต่อ และบริษัท

4. ความเห็นอกเห็นใจ มีน้ำใจ พนักงานควรได้รับความเอาใจใส่และสนใจในการดูแลลูกค้า เป็นรายบุคคล โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ และผู้สูงอายุ ยิ่งควรให้ความดูแลเป็นพิเศษ

5. สิ่งที่มีมองเห็นและจับต้องได้ในการบริการ หมายถึง การจัดการเรื่องคุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็นอยู่ในสภาพดีตลอดเวลาอาจจะมีการกำหนดให้พนักงานที่ทำงานอยู่บริเวณเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสารหรือเคาน์เตอร์เช็คอินมีหน้าที่ดูแลบนเคาน์เตอร์และบริเวณข้างเคียงให้สะอาดเรียบร้อย พร้อมรับผู้โดยสารอยู่เสมอ

**การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด**

### **1.ลักษณะทั่วไปของด่าน**

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) ได้อธิบายว่า ด่าน มี 3 ประเภทหลัก คือ ด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด

ด่านตรวจ คือ มีจุดการตั้งถาวร ได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง หรือ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร เช่น ด่านตรวจถาวรตามเส้นทางหลักระหว่างจังหวัดที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร ฝ่ายปกครอง ร่วมปฏิบัติงาน

จุดตรวจ คือ สถานที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจออกมาปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตทางเดินรถ หรือทางหลวงในกรณีปกติเป็นการชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว แต่ต้องไม่เกิน 24 ชั่วโมง และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้ว จะต้องยุบเลิกจุดตรวจดังกล่าวทันที

จุดสกัด คือ สถานที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตทางเดินรถหรือทางหลวง ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนเกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว และจะต้องยุบเลิกเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจดังกล่าว

ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ยังแยกออกได้อีก 2 แบบ คือ

1. เพื่อกวดขันวินัยจราจร
2. ตรวจค้นปราบปราม

การกวดขันวินัยจราจร คือ เจ้าหน้าที่จะเรียกตรวจหากพบผู้ขับขี่ที่มีความผิดซึ่งหน้า เช่น ไม่สวมใส่หมวกกันน็อก ฝ่าฝืน สัญญาจราจร หรือคุยโทรศัพท์ขณะขับรถ ก่อนแจ้งรายละเอียดเหตุการณ์กระทำความผิด และเขียนใบสั่งเพื่อนำไปชำระพร้อมกับออกใบเสร็จ

การตรวจค้นเพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม คือ เมื่อขับรถเข้าด่านเจ้าหน้าที่จะประเมิน หากสงสัยจะเรียกจอดข้างทาง ก่อนสั่งให้เปิดประตูและกระโปรงรถ พร้อมเชิญผู้ขับขี่ลงก่อนตรวจค้น หากพบสิ่งผิดกฎหมาย เจ้าหน้าที่จะเชิญเจ้าของรถหรือผู้ครอบครองสิ่งผิดกฎหมาย ไปสอบสวนที่สถานีตำรวจ ก่อนเขียนบันทึกจับกุม โดยระบุว่ารับหรือไม่รับสารภาพ จากนั้นส่งตัวดำเนินคดีต่อศาล ทั้งนี้การทำผิดประเภทนี้พนักงานสอบสวนไม่มีอำนาจปรับ แต่ศาลจะเป็นผู้พิจารณาลงโทษ

บันทึกข้อความสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2556: เอกสารอัดสำเนา อธิบายว่า พื้นฐานของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด

1. ให้เมื่อกรณีที่มีเหตุร้ายจำเป็นหรือเหตุการณ์ ฉุกเฉินเร่งด่วน
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง โดยเคร่งครัด
3. ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา
4. มีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุม
5. แต่งกายเครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่
6. มีแผงกั้นแสดงเครื่องหมายว่า “จุดตรวจ” และ ควรจัดให้มีสิ่งกีดขวางหรือสัญญาณอื่นใดให้สังเกตเห็นได้ง่ายใน ระยะไกล เช่น กรวยยางคาดแถบสีสะท้อนเพื่อช่วยป้องกัน อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น
7. ในเวลากลางคืนต้องมีแสงไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน ในระยะไม่น้อยกว่า 150 เมตร ก่อนถึง จุดตรวจ

8. กำหนด “เขตพื้นที่ปลอดภัย” ไว้สำหรับเป็น บริเวณตรวจค้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งแนวที่ตรวจ ค้นและเจ้าหน้าที่ตำรวจระหว่างทำการตรวจค้น

9. ควรวางกำลังส่วนหนึ่งไว้บริเวณทางแยกหรือ จุดกลับรถก่อนถึงจุดตรวจหรือจุดสกัด เพื่อไว้ทำจุดสกัดกั้น หรือ ไล่ติดตามผู้ที่เลี้ยวหรือกลับรถหลบหนีการตรวจค้น

10. ใช้ความระมัดระวังและตั้งอยู่ในความไม่ ประมาททุกขณะทำการตรวจค้นด้วย

11. เป็นผู้มีมารยาทที่ดีงามและรักษากิริยาวาจา ระหว่างการตรวจค้น เช่น ไม่ส่องไฟ บริเวณใบหน้าประชาชน ผู้ถูกตรวจค้นโดยตรง และรู้จักใช้คำพูดที่สุภาพ เช่น สวัสดี ครับ ขอโทษครับ ขอขอบคุณครับ

12. ใช้ความสังเกตและให้ความสนใจเป็นพิเศษแก่ พาหนะที่มีลักษณะพิรุช เช่น รถจักรยานยนต์ไม่ติดแผ่นป้าย ทะเบียน หรือ พับงอแผ่นป้ายทะเบียนเพื่อปิดบังอำพราง หมายเลข หรือ พาหนะที่มีการดัดแปลงสภาพ

13. ในการปฏิบัติการจัดจุดตรวจหรือจุดสกัด ให้ คำนึงถึงความปลอดภัยของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน และประชาชนและไม่ก่อให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนแก่ ประชาชนผู้ใช้ทางโดยไม่จำเป็น

### ยุทธวิธีตำรวจในการตั้งจุดตรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) ได้อธิบาย ยุทธวิธีตำรวจในการตั้งจุดตรวจ

1. การตั้งจุดตรวจบนทางที่การจราจรไปในทิศทาง เดียวกัน (One way)

1.1 กำหนดเลือกบริเวณพื้นที่ที่จะทำการตั้งจุดตรวจ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ถูก ตรวจค้นเป็นสำคัญ เช่น ไม่ตั้งจุดตรวจหรือจุดสกัดบริเวณ ทางโค้ง เียงสะพานที่ลาดชัน บริเวณที่เป็นที่อับสายตา ฯลฯ

1.2 ดัดตั้งแผงป้ายสัญญาณ ที่มีเครื่องหมายแสดง คำว่า “หยุดตรวจ “ไว้บนผิว การจราจรในช่องทางด้านซ้าย ให้ ผู้ขับขี่สามารถมองเห็นได้ในระยะไกลโดยสะดวก และควรมี กรวยยางคาดแถบสีสะท้อนแสงวางเป็นแนวเฉียงออกไปด้าน หน้าแผงสัญญาณเป็นระยะพอสมควร เพื่อเตือนและบังคับ รถที่แล่นให้เบี่ยงออกไม่พุ่งตรงเข้าชนแผงป้ายสัญญาณ

1.3 หลังแผงป้ายสัญญาณเครื่องหมาย “หยุดตรวจ” ห่างออกไปเล็กน้อยให้นารถยนต์ สายตรวจจอดท่ามุม 45 องศาหันแนวขอบถนน หันหน้าไปตามทิศทางกระแสรถจราจร เพื่อให้เป็นก้ำบัง สำหรับบริเวณ “เขตพื้นที่ปลอดภัย” และเปิด สัญญาณ ไฟวับวาวไว้เพื่อเพิ่มจุดสังเกต ตรวจส่วนบริเวณ

“เขตพื้นที่ปลอดภัย” ด้านนอก ควรวางกรวยยางเป็นแนว เพื่อกำหนดบริเวณพื้นที่ตรวจค้นไว้เป็นการป้องกันอุบัติเหตุ หากรถที่หักเลี้ยวเข้ามาในบริเวณ “เขตพื้นที่ปลอดภัย” อย่าง กะทันหัน

1.4 ทำจุดตรวจมีรถยนต์สายตรวจ 1 คัน และ รถจักรยานยนต์ 1 คัน พร้อมพลขับและคู่ตรวจจอดอยู่ใน ลักษณะเตรียมพร้อมกรณีต้องไล่ติดตามรถที่หลบหนี

1.5 สำหรับรถจักรยานยนต์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มาร่วมตรวจค้น อาจให้จอดชิดขอบทางด้านซ้ายเพื่อป้องกัน “เขตพื้นที่ปลอดภัย” โดยหันหน้าไปตามทิศทางการจราจร และพร้อมจะให้การสนับสนุนการไล่ติดตามรถที่หลบหนี

1.6 การวางกำลังตำรวจ ชั้นประทวน ให้เป็นกำลังเรียกรถและทำหน้าที่ ตรวจค้นในบริเวณ “เขตพื้นที่ปลอดภัย” การตรวจค้นควรทำ เป็นคู่ เข้าค้นทีละด้านของพาหนะ โดยแบ่งหน้าที่กันชัดเจน ว่าใครเป็นผู้ตรวจค้นและใครเป็นผู้คุ้มกัน และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าชุดตรวจควบคุมและรับผิดชอบการตรวจค้นของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในบริเวณ “เขตพื้นที่ปลอดภัย” หากมีกำลังน้อยให้ลดกำลังผู้ปฏิบัติลงได้ แต่ยังคงให้ถือปฏิบัติตามยุทธวิธี ดังกล่าวข้างต้น โดยอนุโลม

## 2. การตั้งจุดตรวจบนทางที่มีการจราจรไปในทิศทาง เดียวกัน (Two Ways)

2.1 การวางกำลัง และมาตรการรักษาความปลอดภัย ให้ใช้ในทำนองเดียวกันกับการตั้งจุดตรวจบนทางที่มีการ จราจรไปในทิศทางเดียวกัน (Two Way) โดยอนุโลม

2.2 การเรียกตรวจค้นพาหนะ ควรเลือกตรวจค้น พาหนะที่มาจากทิศทางใดทิศทางหนึ่งเพียงด้านเดียว ไม่ ควรเรียกตรวจค้นพร้อมๆ กันทั้ง 2 ทิศทาง เพราะจะทำให้ เกิดจุดอ่อนในการระวังรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ต้องสงสัย ที่ถูกตรวจค้นและเจ้าหน้าที่เข้าทำการตรวจค้น รวมทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจรอีกด้วย

2.3 การปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัด จะต้องมียานตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้า และจะต้องแต่งเครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

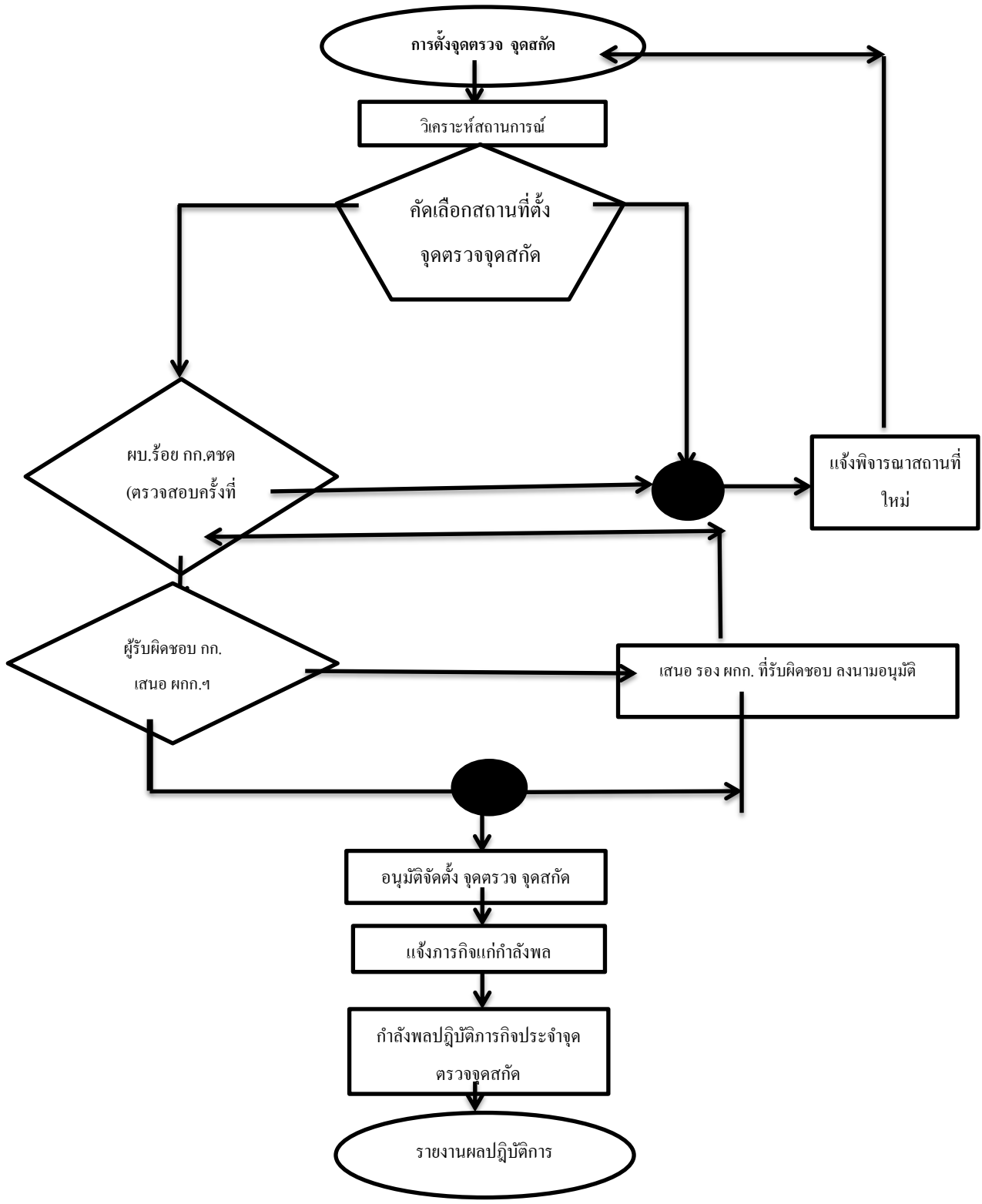
2.4 การปฏิบัติในการตรวจค้น จับกุม ต้องปฏิบัติ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และประมวล ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ว่าด้วยการนั้น โดยเคร่งครัด

2.5 ที่จุดตรวจตรวจหรือจุดตรวจ ต้องมีแผงกั้นที่มี เครื่องหมายการจราจรว่า “หยุด” โดยให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่จุดตรวจตรวจหรือจุดตรวจ จะต้องมีการติดตั้งป้ายและ เครื่องหมายการจราจร และในเวลากลางคืนจะต้องให้มีแสง ไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่าง ชัดเจนในระยะไม่น้อยกว่า 150 เมตรก่อนถึงจุดตรวจ และให้มีแผ่นป้ายแสดงยศ ชื่อ นามสกุล และตำแหน่งของหัวหน้า

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำ จุดตรวจตรวจและจุดตรวจดังกล่าวนอกจากนั้นให้มีแผ่นป้าย แสดงข้อความว่า “หากพบเจ้าหน้าที่ทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ให้แจ้ง ผู้บังคับการ โทร.....” (ให้ใส่หมายเลข โทรศัพท์ของ ผู้บังคับการ ไว้ ข้อความดังกล่าวข้างต้น ให้มองเห็นได้ชัดเจนในระยะไม่น้อยกว่า 150 เมตร

2.6 การตั้งจุดตรวจ หรือจุดสกัด ให้ทุกหน่วย ประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยใกล้เคียงให้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบติดต่อกัน โดย มิให้เกิดการตั้งจุดตรวจ หรือจุดสกัดซ้ำซ้อนอันเป็นเหตุให้ เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้สัญจร ไปมาเป็นอันขาด

แผนผังกระบวนการ การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด







### ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรตั้งจุดตรวจหรือด่านตรวจ ในบริเวณทางโค้ง เชนงสะพาน ที่ลาดชัน และบริเวณที่เป็นมุมอับสายตา เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการมองไม่เห็นของผู้ขับขี่ หรือการหยุดรถไม่ทันในระยะกระชั้นชิด
2. ในเวลากลางคืน ต้องมีแสงสว่างเพียงพอให้ผู้ขับขี่เห็นได้ในระยะไกลอุปกรณ์แสงสว่างตลอดทั้งไฟต้องหมั่นตรวจสอบและปรับปรุงให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
3. การเรียกรถให้หยุด ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ อย่าเอาตัวหรือส่วนของร่างกาย เช่น แขน ขา เข้าไปขวางหรือสกัดกั้นให้รถหยุด เพราะอาจถูกชนจากรถที่หยุดไม่ทัน ระหว่างการ ตรวจสอบใน “เขตพื้นที่ปลอดภัย” อย่างยืนขวางหน้ารถที่กำลังตรวจค้น เพราะอาจจะถูกรถ ชนได้
4. กรณีที่ผู้ขับขี่พยายามขับขึ้นรถฝ่าจุดตรวจเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ควรสร้างสิ่งกีดขวาง ขึ้นอย่างกะทันหัน เช่น ขับรถเข้าขวาง หรือยื่นแผ่นป้ายสัญญาณขวางทางเพื่อพยายาม หยุดรถ เพราะอาจจะทำให้ผู้ขับขี่หยุดรถไม่ทันแล้วจนเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชนประชาชนหรือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณจุดตรวจได้

ที่	ฝั่งกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	รับภารกิจ	15 นาที	แจ้งเตือนผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	ผ.บ.ร้อย/ผ.บ.มว.
		↓		
2	วิเคราะห์สถานการณ์	30 นาที	หัวข้อในการวิเคราะห์สถานการณ์ -สถานการณ์ทั่วไป -สถานการณ์ในพื้นที่ -สภาพพื้นที่ -วิเคราะห์ภารกิจ -วิเคราะห์ฝ่ายตรงข้าม	ผ.บ.ร้อย / ผ.บ.ม.ว
		↓		




ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
3	คัดเลือกสถานที่ตั้ง จุดตรวจ จุดสกัด	30 นาที 	<p>วิเคราะห์สถานที่การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด โดยคำนึงถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สภาพภูมิประเทศให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความปลอดภัย</li> <li>- สภาพภูมิอากาศ เช่น ฝนไม่ตก, แดดไม่ร้อนจัด</li> <li>- สภาพการจราจร เช่น การจราจร ไม่หนาแน่นไม่ติดขัด</li> <li>- เป็นพื้นที่เกี่ยวกับความมั่นคง</li> <li>- เป็นพื้นที่ที่มีการเกิดอาชญากรรมสูง</li> <li>- เป็นเส้นทางที่คนร้ายมักใช้ในการหลบหนี</li> </ul> <p>วิเคราะห์สถานที่การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด ที่หัวหน้าชุดเสนอ โดยคำนึงถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้</p>	ผ.บ ร้อย / ผ.บ. ม.ว.
4	ผ.บ.ร้อย กก. ต.ช.ด (ตรวจสอบครั้งที่ 2)	10 นาที 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สภาพภูมิประเทศให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความปลอดภัย</li> <li>- สภาพภูมิอากาศ เช่น ฝนไม่ตก, แดดไม่ร้อนจัด</li> <li>- สภาพการจราจร เช่น การจราจรไม่หนาแน่นไม่ติดขัด</li> <li>- เป็นพื้นที่เกี่ยวกับความมั่นคง</li> <li>- เป็นพื้นที่ที่มีการเกิดอาชญากรรมสูง</li> <li>- เป็นเส้นทางที่คนร้ายมักใช้ในการหลบหนี</li> </ul>	ผ.บ ร้อย / ผ.บ. ม.ว.

ที่	ฝั่ง กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
5	แจ้ง พิจารณา สถานที่ใหม่	30 นาที 	<p>กรณีเห็นว่าสถานที่ไม่เหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด ให้แจ้งหัวหน้าชุดพิจารณาสถานที่ตั้งจุดตรวจ จุดสกัดใหม่โดยคำนึงถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สภาพภูมิประเทศให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความปลอดภัย</li> <li>- สภาพภูมิอากาศ เช่น ฝนไม่ตก แดดไม่ร้อนจัด</li> <li>- สภาพการจราจร เช่น การจราจรไม่หนาแน่น ไม่ติดขัด</li> <li>- เป็นพื้นที่เกี่ยวกับความมั่นคง</li> <li>- เป็นพื้นที่ที่มีการเกิดอาชญากรรมสูง</li> <li>- เป็นเส้นทางที่คนร้ายมักใช้ในการหลบหนี</li> </ul>	ผ.บ.ร้อย/ ผบ.มว.
6	ผู้รับผิดชอบ กก. เสนอ ผกก.	10 นาที 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ทำบันทึกเสนอขออนุมัติจัดตั้ง จุดตรวจ จุดสกัด จาก ผกก. ดชด.</li> <li>- ผกก.ดชด. พิจารณาสถานที่ตั้ง จุดตรวจ จุดสกัด ว่าเหมาะสมหรือไม่</li> </ul>	ผกก.ดชด.
ที่	ฝั่ง กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ

7	เสนอ ผกก. ที่รับผิดชอบ ลงนาม อนุมัติ	10 นาที ↓	-กรณี ผกก. ตชด. ไม่มีอยู่ / ไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ ให้เจ้าหน้าที่ ทำบันทึก เสนอ ขออนุมัติ จัดตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จาก รอง ผกก. ตชด. -ให้ รอง ผกก. ตชด. พิจารณา สถานที่จัดตั้งจุดตรวจ จุดสกัด ว่า เหมาะสม	รอง ผกก. ตชด.
8	อนุมัติจัดตั้ง จุดตรวจ/จุด สกัด	1 นาที ↓	ให้ ผกก.ตชด. หรือ รอง ผกก. ตชด. อนุมัติการจัดตั้งจุดตรวจ จุด สกัด	ผกก.ตชด./ รอง ผกก. ตชด.
ที่	ผัง กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับชอบ
9	แจ้งภารกิจ แก่กำลังพล	30 นาที ↓	9.1 หัวหน้าชุดแจ้งภารกิจแก่กำลังพลให้เตรียมความพร้อมดังนี้ - จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการตั้งจุดตรวจ จุดสกัดตามรายการที่ กำหนดไว้ -จัดเตรียมอาวุธประจำกายให้พร้อม	ผกก.ตชด./ รอง ผกก. ตชด.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดเตรียมกำลังพลตามที่กำหนดในรูปแบบการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด</li> <li>-ชี้แจงสถานภาพ อาชญากรรม แนวนโยบายและคำสั่งของผู้บัญชา</li> <li>-กำหนดตัวเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนของพื้นที่จุดตรวจ จุดสกัด และทำความเข้าใจกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนให้ชัดเจน</li> </ul> <p>9.2 จัดทำรายงาน ว. แจ้ง เริ่มต้นภารกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ยอดกำลังพลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจ</li> <li>-สถานที่ที่ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด</li> <li>-ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าชุด</li> </ul>	
ที่	ฝั่ง กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
10	กำลังพล ปฏิบัติ ภารกิจ ประจำจุด ตรวจ/จุด สกัด	ไม่เกิน 24 ชม.  ↓	กำลังพลปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน	หัวหน้าชุด

11	การตรวจสอบการปฏิบัติและการรายงานผล	ภายในวันถัดไปเป็นอย่างช้า 	<p>11.1 ให้ผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสารวัตรขึ้นไป ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันออกตรวจการปฏิบัติหากตรวจพบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ.ด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัด ได้ปฏิบัติโดยมิได้รับคำสั่งจากผู้มีอำนาจ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ โดยมีชอบ หรือหากตรวจพบเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใด ประพฤติชอบมิชอบในลักษณะดังกล่าวให้พิจารณาดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ ทั้งคดีอาญาและคดีวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึง ตร. ทราบโดยมิชักช้า การรายงานให้ระบุ ยศ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ตำรวจผู้กระทำผิด พร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมแห่งการกระทำผิด ให้ละเอียดชัดเจน 11.2 ให้ผู้บังคับบัญชาในระดับตั้งแต่กองบังคับการหรือเทียบเท่าขึ้นไป หากตรวจพบว่ามีเจ้าหน้าที่ ตำรวจ ณ.ด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดใด มีพฤติกรรมมิชอบดังกล่าว จับกุมตัวได้ โดยลักษณะของพฤติกรรมเป็นการกระทำหลายคนและเป็นระยะเวลาต่อเนื่องกันหลายวัน ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาทัณฑ์ทางวินัยแก่ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่กระทำผิดดังกล่าวฐานบกพร่องละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองด้วยอีกส่วนหนึ่ง</p> <p>11.3 จัดทำรายงานทาง ว.แจ้งเสร็จสิ้นภารกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ -ผลการปฏิบัติการตั้งจุดตรวจ</p>	หัวหน้าชุด
----	------------------------------------	---	---	------------

แต่ในสามจังหวัดมีด้านหลายประเภท ทั้งด้านตรวจทหาร ด้านตรวจฝ่ายปกครอง (อาสาสมัครรักษาดินแดน) / ด้านตรวจชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน(ชรบ.)หรือด้านชุมชน ด้านตรวจทหาร เป็นด้านตรวจเนื่องจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.กฎอัยการศึก พ.ศ. 2457 เจ้าหน้าที่ฝ่ายทหารมีอำนาจเหนือฝ่ายพลเรือนในส่วนที่เกี่ยวกับการยุทธการระงับปราบปราม หรือการรักษาความสงบเรียบร้อย ฝ่ายพลเรือนต้องปฏิบัติตามความต้องการของฝ่ายทหาร ทหารมีอำนาจที่จะตรวจค้นได้ที่ตัวบุคคล ในยานพาหนะ เเคะสถาน สิ่งปลูกสร้าง หรือที่ใด ๆ และไม่ว่าเวลาใด ๆ ทั้งสิ้น ด้านตรวจทหารมีไว้เพื่อรักษาความเรียบร้อยปราศจากภัยซึ่งจะมาจากภายนอกหรือภายในราชอาณาจักร

ด้านตรวจฝ่ายปกครอง (อาสาสมัครรักษาดินแดน) เป็นด้านตรวจของอาสาสมัครรักษาดินแดน (อส.) เป็นกำลังพลกึ่งทหารของฝ่ายปกครอง มีการควบคุมบังคับบัญชาและรักษาระเบียบวินัยเช่นเดียวกับ ทหาร ตำรวจ เป็นกำลังประจำถิ่นที่ขึ้นควบคุมทางยุทธการกับหน่วยทหารในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงเป็นการเฉพาะตามที่กอ.รมน. ภาค ๔ สน. มอบหมายซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานจะเป็นการปฏิบัติภารกิจในเชิงรับ เช่น ติดตาม ตรวจสอบ ภัยคุกคามด้านความมั่นคง ในพื้นที่รับผิดชอบและดำเนินการสนับสนุนส่วนราชการในพื้นที่ สนับสนุนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามกลุ่มก่อเหตุรุนแรง, ยาเสพติด, การข่าว และกลุ่มก่อการร้ายทุกรูปแบบ

ด้านตรวจชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.) ด้วยในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และจังหวัดอื่น ๆ ที่มีสถานการณ์ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย จังหวัดและอำเภอได้มีการจัดตั้งชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน ทั้งในหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง และหมู่บ้านปกติ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพ

การช่วยเหลือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หรือเจ้าพนักงานอื่น ได้ร้องขอให้ ชรบ. ช่วยเหลือ ให้ ชรบ. ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือได้ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. อยู่เวรยามรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน
2. ตรวจตระเวนรักษาความสงบเรียบร้อย
3. สืบสวนหาข่าวพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคงหรือความสงบเรียบร้อย
4. เฝ้าระวังรักษาสถานที่สำคัญ ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด ตรวจสอบบุคคลและยานพาหนะที่ผ่านเข้าออกหมู่บ้าน

5. รายงานเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
6. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา และการก่อความไม่สงบ  
เรียบร้อยในพื้นที่
7. ตรวจสอบบุคคลหรือยานพาหนะ ซึ่งมีเหตุสงสัยตามสมควรว่าเกี่ยวข้องกับการ  
กระทำความผิด หรือ ได้มา โดยกระทำความผิด หรือ ได้ใช้หรือสงสัยว่า ได้ใช้หรือจะใช้ในการกระทำ  
ความผิดหรือซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐาน แต่ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา  
ว่าด้วยการค้น ยึดสิ่งของหรืออาวุธที่ใช้ หรือมีไว้เพื่อใช้ในการกระทำความผิด หรือ ได้มาโดยได้กระทำ  
ความผิด หรือซึ่งมีไว้เป็นความผิดตามกฎหมาย ให้รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาใกล้เคียงโดยเร็ว
8. จับผู้กระทำความผิดซึ่งหน้าตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และ  
ควบคุมตัวผู้ถูกจับส่งผู้บังคับบัญชาใกล้เคียงโดยเร็วหรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึง  
พอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่  
แสดงถึงความรู้ประสงค้ของลูกค้เป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้ที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมี  
มุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อ  
ได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อ  
ได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ  
หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุพ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก  
ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวัง  
หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจ

ผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลิตและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เขาวนปรีชาศ (2538, หน้า 18 อ้างถึงใน วุฑดิ์ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คาคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วุฑดิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมา



ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา

วัลภา ซายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สุทธิชาติ อามาตย์หิน (2543, หน้า 11 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิโชค, 2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการและได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือดีกว่า ความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาพการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

### **ทฤษฎีความพึงพอใจ**

เชลลี (Shellli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน

และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ริงสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 23) มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่า บางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการ ขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่าง ๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%
- ความต้องการความปลอดภัย 70%
- ความต้องการทางด้านสังคม 50%
- ความต้องการเด่นในสังคม 40%
- ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสุรามาน เซทเฮมท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ฤทธิผาด สายกิมช้วน, 2550, หน้า 18 - 20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย
2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ

ในการรักษาโรคเกสัชกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันทั่วถึง เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุขภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวกการบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ ฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่นการรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ ทรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

หลุยส์ จัปาทอส (2533, หน้า 8) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

แชลลีย์ (Shelly, 1985 อ้างถึง วรรณิการ์ จันทรแก้ว, 2538, หน้า 21) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งเมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ กับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่งเป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการ โดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า

เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจมีความต้องการ เฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ทำให้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดย กำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น โดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปการบริการที่ดีของด้านตรวจ คือ การที่เจ้าหน้าที่รัฐทำให้ความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับบริการเกิดพอใจประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจ ไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้นั้นด้านตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจกับประชาชน ด้านบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถเข้าใจในมีหน้าที่ ด้านพื้นที่ตั้งจุดตรวจ ด้านตรวจ จุดสกัด จะต้องมีความเหมาะสมไม่สร้างปัญหาแก่ประชาชน มีการปฏิบัติกับประชาชนด้วยความจริงใจ ตั้งใจในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

### ที่ตั้งอาณาเขต

#### ที่ตั้ง

อำเภอบาเจาะตั้งอยู่ทางทิศเหนือสุดของจังหวัดนราธิวาส มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

- ทิศเหนือติดต่อกับอำเภอสายบุรีและอำเภอไม้แก่น(จังหวัดปัตตานี)
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอไม้แก่น (จังหวัดปัตตานี) และอำเภอเมืองนราธิวาส
- ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอยี่งอและอำเภอรือเสาะ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอรามัน (จังหวัดยะลา) และอำเภอกะพ้อ (จังหวัดปัตตานี)

#### ประวัติ

พื้นที่อำเภอบาเจาะเดิมเป็นส่วนหนึ่งของเมืองสายบุรี มณฑลปัตตานี มีศูนย์อำนาจการปกครองอยู่บริเวณที่ชาวบ้านเรียกว่ากอดหรือวัง ปัจจุบันตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 บ้านคูคู ตำบลบาเจาะ ในปี พ.ศ.2452 ทางราชการได้ประกาศจัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอขึ้นเรียกว่ากิ่งอำเภอจำปากอ โดยแยกพื้นที่ออกจากเมืองสายบุรี รวมตำบลบาเราะใต้ บาเราะเหนือ บาเจาะ ช้างตาย ปะลุกาสามะมาะ จำปากอ รวม 6 ตำบล จำปากอ ขึ้นเป็นอำเภอจำปากอเมืองสายบุรีและ พ.ศ.2460 ได้เปลี่ยนแปลงชื่อและเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2453 ได้มีการยกฐานะเป็น "กิ่งอำเภอ อำเภอจำปากอ"เป็นอำเภอบาเราะเหนือ จากนั้นได้มีการย้ายตัวอำเภอจากตำบลบาเราะเหนือไปยังตำบลบาเจาะ และเปลี่ยนชื่ออำเภอจากอำเภอบาเราะเหนือ เป็นอำเภอบาเจาะ กระทั่งในปี พ.ศ. 2474 ได้โอนอำเภอบาเจาะอยู่ในการปกครองของจังหวัดนราธิวาส อนึ่ง อำเภอบาเจาะ มีราษฎรทั่วไปมักจะเรียกว่า "อำเภอแป๊ะบุญ" เนื่องจาก มีประวัติเดิมกล่าวว่า หมู่บ้านที่ตั้งในบริเวณสถานที่ว่าการอำเภอบาเจาะ มีชาวจีนชื่อ "บุญ" มาตั้งบ้านเรือนและทำมาค้าขายโดยรับซื้อสินค้าของป่าจากชาวบ้าน ชาวบ้านจึงเรียกว่า"แป๊ะบุญ" และเรียกขานมาจนถึงปัจจุบัน

**อำเภอบาเจาะแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 6 ตำบล 46 หมู่บ้าน ได้แก่**

1. ตำบลบาเจาะ มี 8 หมู่บ้าน
2. ตำบลบาระเหนือ มี 7 หมู่บ้าน
3. ตำบลบาระใต้ มี 7 หมู่บ้าน
4. ตำบลลูโบ๊ะสาวอ มี 7 หมู่บ้าน
5. กาเยาะมาตี มี 6 หมู่บ้าน
6. ปะลุกาสาเมาะ มี 11 หมู่บ้าน

**ตาราง. 1 สรุปเหตุการณ์ก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้นในอำเภอบาเจาะ ปี 2557- 2561**

ปี	จำนวนเหตุการณ์ก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้น	เสียชีวิต	บาดเจ็บ
2557	มี 26 เหตุการณ์	7 คน	13 คน
2558	มี 24 เหตุการณ์	7 คน	20 คน
2559	มี 25 เหตุการณ์	10 คน	30 คน
2560	มี 13 เหตุการณ์	8 คน	12 คน
2561	มี 27 เหตุการณ์	12 คน	24 คน

ที่มา:ฐานข้อมูลเหตุการณ์ชายแดนใต้ ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (2557-2561)

กองกำกับการ 7 กองบังคับการฝึกพิเศษ (2547) ได้กล่าวว่า การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด กระทำเมื่อต้องการค้นบุคคล หรือ ยานพาหนะที่ผ่านเข้าออกพื้นที่ เป็นการบีบบังคับไม่ให้คนร้ายมีโอกาสหลบหนีออกจากพื้นที่ที่ ปิดล้อม ตรวจค้นอาวุธ เครื่องมือเครื่องใช้ในการกระทำผิด ค้นหาสิ่งผิดกฎหมายใน ยานพาหนะต้องสงสัย เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิด และตัดช่องโอกาส ในการประกอบอาชญากรรมของ คนร้าย

### วัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจ

1. เพื่อบังคับใช้กฎหมาย
2. เพื่อการรณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุ
3. เพื่อดำเนินการตามแผน/โครงการที่กำหนด เช่น ตรวจสอบปริมาณ/ข้อมูลต่างๆ  
ขั้นตอนวิธีการตั้งด่านตรวจ

1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตตั้งจุดตรวจ.43 ที่เหมาะสมล่วงหน้า/  
ในพื้นที่ที่สามารถจะกระทำได้ (ทล. / ตร.ทล. / ตร.ท้องที่ / สาธารณสุข / ปปส.)

2. เตรียมอุปกรณ์การตั้งด่านที่ได้มาตรฐาน เช่นป้ายเตือนด้านตรวจ ,ป้ายจำกัด  
ความเร็ว ,ป้ายห้ามแซง,ป้ายหยุดตรวจ,วางกรวยยาง,กำหนดเขตปลอดภัย เป็นต้น

3. กำหนดตัวคนเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการจุดตรวจ/ด่านตรวจ/จุดสกัด

4. เมื่อได้เรียกรถเข้าตรวจแล้วจะต้องให้ผู้ขับรถหยุด/จอดรอให้ถูกต้องตาม  
กฎหมาย จราจรก่อนที่จะทำการตรวจสอบ

5. จัดแบ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม(แบ่งออกเป็น 3 ส่วน)

- ส่วนหน้า STOPPER (ตำรวจ / ขนส่ง) ทำหน้าที่ในการเรียกรถ/คัดรถ  
เป้าหมาย ที่มีการกระทำผิดกฎหมาย(ขับรถเร็ว / ผ่าฝืนสัญญาณไฟ)

- ส่วนกลาง (ตำรวจ / ขนส่ง) เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบอย่างละเอียด  
ก่อนส่ง ต่อไปยังส่วนท้าย

- ส่วนหลัง (ตำรวจ / ขนส่ง / อปพร. / อาสาจร.) ทำหน้าที่ในจัดระเบียบ  
ด้าน การจราจร เช่นการให้หยุดรถ-จอดรอ/ให้รถออกจากด่านเมื่อตรวจสอบเสร็จแล้ว / นำใบขับขี่  
พร้อมใบสลิป แจ้งข้อหาไปส่งมอบเพื่อทำการสอบสวน / ลงโทษตามกฎหมาย

### ปัญหาที่มักพบในการตั้งจุดตรวจ

1. ไม่มีการแบ่งหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติให้ชัดเจน ทำให้แต่ละคนเกิดความสับสนไม่รู้จะ  
ทำอะไร

2. ไม่ได้แบ่งโซนประเภทรถ

3. มีการเรียกตรวจรถทุกคัน

4. STOPPER มีมากเกินไปจนความจำเป็น / ทำหน้าที่ในการตรวจสอบเสียเอง



อื่น

5. ไม่จัดให้รถที่มีการกระทำผิดไปจอด ณ จุดที่กำหนด
6. มีการเรียกรถจากเลนขวาสุด เพื่อให้ไปจอดยังเลนซ้ายสุดทำให้รถไปตัดหน้ารถคัน
7. เจ้าหน้าที่ออกไปยืนนอกกรวยยาง
8. มีการจอดรถซ้อนกันทำให้เกิดขวางจราจร
9. หัวหน้าชุดที่ควบคุมมิได้กำหนดเป้าหมายที่จะทำการตรวจสอบ
10. จุดเสียค่าปรับอยู่ภายในจุดตรวจทำให้เกิดการกระจุกตัวของรถ / พนักงานขับรถ
11. STOPPER ส่งสัญญาณเรียกรถให้หยุดไม่ชัดเจน

#### หน้าที่ของผู้ช่วยผู้ตรวจการ

1. วางกรวยยาง
2. ให้สัญญาณการหยุดรถ / จอดรถในส่วนท้าย
3. ให้สัญญาณการนำรถออกจากด่านตรวจ
4. ถ่ายภาพ/บันทึกภาพเคลื่อนไหว
5. ให้คำแนะนำผู้ขับขี่เตรียมแสดงใบขับขี่หรืออื่น ๆ
6. เตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจสอบ
7. แจกเอกสาร / แผ่นพับต่างๆ
8. การฉายไฟส่องสว่าง
9. ปฏิบัติการอื่นตามที่ผู้ตรวจการมอบหมาย

#### อุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

1. ป้ายหยุดตรวจตามแบบมาตรฐานของทล. / ตามแนวทางที่ขบ.กำหนด
2. กรวยยาง
3. นกหวีด
4. ถุงมือ (กรณีทำหน้าที่เรียกรถ / หยุดรถ)
5. กล้องถ่ายรูป / อุปกรณ์การบันทึกภาพ / เสียง
6. เสื้อสะท้อนแสง
7. ไฟฉาย / กระบองไฟ (กรณีตรวจกลางคืน)
8. วิทยุสื่อสาร
9. ตลับเมตร , ดินสอ , กระดาษลอกกลาย

10. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (แบบฟอร์มต่างๆ , ใบเสร็จรับเงิน , คำสั่งผู้ตรวจการ )
11. เครื่องตรวจวัดแอลกอฮอล์ (แบบเบื่องต้น , แบบยื่นยันผล)
12. อื่น ๆ อาทิเช่น กระเป๋าสำหรับใส่ค่าปรับ , ภาชนะปิด / กรองฝุ่น เป็นต้น

### การควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติ

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเริ่มต้น หรือเลิกปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดตรวจหรือ จุดสกัด ให้รายงานทาง ว. ให้ผู้บังคับบัญชาผู้ส่งอนุมัติให้ตั้งจุดตรวจ หรือจุดสกัดดังกล่าวทราบ และเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติแล้วให้หัวหน้าเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดตรวจ หรือจุดสกัดดังกล่าว รายงานผลการปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ส่งอนุมัติภายในวันถัดไปเป็นอย่างช้า
2. ให้ผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับ สารวัตร ขึ้นไป ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันออกตรวจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ จุดตรวจหรือจุดสกัด ที่มีอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
3. ให้ถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตาม 4.2 ที่จะต้องเอาใจใส่กวดขัน ดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้บังคับบัญชาของตน มิให้เลยโอกาสขณะปฏิบัติหน้าที่ประจำด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัด เรียกหรือรับผลประโยชน์จากผู้ใช้รถที่กระทำผิดกฎหมาย หรือไปดำเนินการจัดตั้งจุดตรวจ หรือจุดสกัด ในเขตเดินรถหรือทางหลวง โดยมิได้ รับคำสั่งจากผู้มีอำนาจ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และหากตรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใดประพฤติมิชอบในลักษณะดังกล่าว ก็ให้รับพิจารณาดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไปตามอำนาจหน้าที่ ทั้งทางคดีอาญาและคดีวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึง ตร. ทราบโดยมิชักช้า โดยรายงานดังกล่าว ให้ระบุ ยศ นาม ตำแหน่งของข้าราชการตำรวจผู้กระทำผิด พร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะและพฤติการณ์แห่งการกระทำผิดให้ละเอียดชัดเจน
4. หากปรากฏว่าผู้บังคับบัญชาในระดับตั้งแต่กองบังคับการหรือเทียบเท่าขึ้นไปหรือ ตำรวจอื่น สืบสวนข้อเท็จจริงจนปรากฏชัดเจน หรือตรวจตราพบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ ด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดที่ใด มีพฤติการณ์มิชอบดังกล่าว ตาม 4.3 หรือจับกุมตัวได้ โดยลักษณะของพฤติการณ์เป็นการกระทำร่วมหลายคน และ หรือ เป็นระยะเวลาต่อเนื่องกันหลายวัน ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาทัณฑ์ทางวินัย แก่ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่กระทำผิดดังกล่าวฐานบกพร่องละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลผู้ได้บังคับบัญชา ของตนอีกส่วนหนึ่งด้วย

พิทยา จินาวัฒน์ (2561) ได้กล่าวว่า **ด้านตรวจทหาร** ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากพื้นที่ที่มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกโดยความเห็นชอบของกระทรวงกลาโหม มีอำนาจกำหนดหน่วยงาน แต่งตั้งจนท.ทหาร และกำหนดอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงาน และจนท.ทางทหารได้ตามความเหมาะสมแก่การปฏิบัติการกิจ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นด้านตรวจเพื่อป้องกันการก่อเหตุความไม่สงบในพื้นที่

**ข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการใช้กำลังทหาร การเคลื่อนกำลังทหารการเคลื่อนกำลังทหาร และการเตรียมพร้อม พ.ศ. 2545**

การใช้กำลังทหาร หมายความว่า การใช้กำลังทหารเพื่อการรบหรือการสงครามเพื่อปกป้องสถาบัน พระมหากษัตริย์ เพื่อการปราบปราม การกบฏและการจลาจลเพื่อการรักษาความมั่นคงของรัฐเพื่อการ ป้องกันปราบปรามการยึดหรือการอารักขาเพื่อปฏิบัติตามพันธกรณีหรือ ความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อรักษาประโยชน์ของชาติในการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดและเพื่อการปฏิบัติการทางทหารอื่นๆ ตาม ระเบียบที่กระทรวงกลาโหมกำหนด

การจลาจล หมายความว่า การก่อความวุ่นวายในบ้านเมืองซึ่งมีความรุนแรงถึงขนาดมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การก่อความไม่สงบ หมายความว่า การกระทำความผิดตามกฎหมายซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

#### **การใช้กำลังทหาร การใช้กำลังทหารที่มีอาวุธ**

การใช้กำลังทหาร การใช้กำลังทหารที่มีอาวุธจะกระทำได้ต่อเมื่อ ได้รับคำสั่งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ยกเว้น กรณีดังต่อไปนี้

1. การใช้กำลังทหารที่มีอาวุธเพื่อปราบปรามการจลาจลหรือเพื่อปฏิบัติตามพันธกรณีหรือความร่วมมือระหว่างประเทศจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

2.การใช้กำลังทหารที่มีผู้บังคับบัญชาของทหาร ในเขตพื้นที่พิจารณาสั่งการได้ตามแผนที่กำหนดไว้หรือตามความผู้มีอำนาจจำเป็น โดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

2.1 กรณีการรุกล้ำดินแดนสั่งใช้กำลังทหารเพื่อดำเนินการรุกล้ำดินแดนได้

2.2 กรณีมีการประกาศสงคราม หรือสถานะสงคราม หรือได้ประกาศใช้กฎอัยการ

ศึกแล้ว

2.3 เมื่อหน่วยทหารถูกโจมตีใช้กำลังทหารเพื่อดำเนินการโจมตั้นั้นได้

2.4 เมื่อมีการก่อความไม่สงบขึ้นในบริเวณหน่วยทหาร

**การใช้กำลังทหารเมื่อมีสถานะสงครามหรือได้ประกาศใช้กฎอัยการศึก**

เมื่อมีการประกาศสงครามหรือมีสถานะสงครามหรือได้ประกาศใช้กฎอัยการศึกแล้วให้ผู้บังคับบัญชาของทหาร ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ที่มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นใช้กำลังทหารได้ตามแผนที่กำหนดไว้หรือตามความจำเป็นโดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

**พระราชบัญญัติกองอาสารักษาดินแดน พ.ศ. ๒๔๕๗**

ด้านตรวจฝ่ายปกครอง ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากมีการประกาศใช้กฎอัยการศึกในพื้นที่ให้เจ้าหน้าที่และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนอยู่ในบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ฝ่ายทหาร การปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและปราบปรามการกระทำผิด ต้องปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจซึ่งเมื่ออยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมายอาญา

**กองอาสารักษาดินแดนมีหน้าที่**

- (1) บรรเทาภัยที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของข้าศึก
- (2) ทำหน้าที่ตำรวจรักษาความสงบภายในท้องที่ร่วมกับพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ
- (3) รักษาสถานที่สำคัญและการคมนาคม
- (4) ป้องกันจารกรรม สดับตลับฟัง และรายงานข่าว
- (5) ทำการช่วยให้ความสะดวกแก่ฝ่ายทหารตามที่ทหารต้องการ และตัดทอนกำลัง

ข้าศึก

- (6) เป็นกำลังสำรองส่วนหนึ่งที่พร้อมจะเพิ่มเติมและสนับสนุนกำลังทหารได้เมื่อ

จำเป็น

กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรส่วนหน้า (2561) ได้กล่าวว่า อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) เป็นกำลังประจำถิ่นที่ขึ้นควบคุมทางยุทธการกับ

หน่วยทหารในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงเป็นการเฉพาะตามที่กอ.รมน. ภาค ๔ สน. มอบหมายซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานจะเป็นการปฏิบัติภารกิจในเชิงรับ ประกอบด้วย

1. ติดตาม ตรวจสอบ ภัยคุกคามด้านความมั่นคง ในพื้นที่รับผิดชอบและดำเนินการสนับสนุนส่วนราชการในพื้นที่
2. สนับสนุนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามกลุ่มก่อเหตุรุนแรง, ยาเสพติด, การข่าว และกลุ่มก่อ การร้ายทุกรูปแบบ
3. สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยสถานที่สำคัญในพื้นที่รับผิดชอบ
4. ประสานงาน และสนับสนุนการป้องกันการบรรเทาสาธารณภัยทั้งก่อนเกิด ขณะเกิด และการฟื้นฟูหลังจากการเกิดเหตุ
5. การรักษาความปลอดภัยตามแนวชายแดน และการควบคุมตัวผู้อพยพภัยจากการสู้รบ
6. ควบคุม ปราบปรามผลักดันผู้หลบหนีเข้าเมืองตามแนวชายแดน
7. ดำเนินการสนับสนุนทางการเมือง และพัฒนาท้องถิ่นและพิทักษ์พื้นที่เขตหลัง
8. สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยเส้นทางคมนาคม, ขบวนการ, บริเวณสถานีรถไฟ ตามแผนเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ของ กอ.รมน.ภาค ๔ สน

#### แนวทางการตั้งด่านชุมชน

ด่านชุมชน หมายถึง จุดที่ฝ่ายปกครอง ชุมชน หรือหมู่บ้านจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นจุดคัดกรอง ป้องปราม ตักเตือน หรือสกัดกั้นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุทางถนน ทั้งนี้ ด่านชุมชนอาจตั้งถาวรในหมู่บ้านหรือชุมชนนั้น หรือเคลื่อนย้ายไปตามพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุภายในหมู่บ้านหรือชุมชน รวมถึงมีการตรวจสอบ แนะนำ ควบคุม ยับยั้งพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และประสานงานเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อบังคับใช้กฎหมาย

#### 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและอำนาจหน้าที่

(1) สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลัก ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(1.1) กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457

มาตรา 27 ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่และอำนาจในทางปกครองแลรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎร ดังจะกล่าวต่อไปนี้

ข้อ 1 ที่จะรักษาความสงบแลความสุขสำราญ ช่วยป้องกันความทุกข์ภัยของลูกบ้านตามสมควรและที่สามารถจะทำได้

ข้อ 9 ควบคุมดูแลลูกบ้าน ให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ซึ่งจะพึงกระทำตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ

ข้อ 11 ทำการอบรมสั่งสอนหรือชี้แจงข้อราชการแก่ราษฎร

ข้อ 14 สั่งให้ราษฎรช่วยเหลือในการสาธารณะประโยชน์เพื่อบำบัดป้องกันอันตรายซึ่งมีมาเป็นสาธารณะโดยฉุกเฉินและให้ทำการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ราษฎรผู้ประสบสาธารณภัย

มาตรา 34 บรรดาการที่จะตรวจตรารักษาความปกติเรียบร้อยในตำบล คือการที่จะว่ากล่าวราษฎรในตำบลนั้น ให้ประพฤติตามพระราชกำหนดกฎหมายก็ดี หรือการที่จะป้องกันอันตรายและรักษาความสุขสำราญของราษฎรในตำบลก็ดี และจะรับข้อราชการมาประกาศแก่ราษฎรในตำบลนั้นก็ดี การทั้งนี้อยู่ในหน้าที่ของกำนันผู้เป็นนายตำบล ผู้ใหญ่บ้านทั้งปวงในตำบลนั้น และแพทย์ประจำตำบลจะต้องช่วยกันเอาเป็นธุระจัดการให้เรียบร้อย

มาตรา 34 ทวิ ให้กำนันมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านด้วย (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2486)

(2) เป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พ.ศ. 2554 ข้อ 21 (8) ให้คณะกรรมการ สปถ.อำเภอมีอำนาจหน้าที่ในการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ตามที่เห็นสมควร

(1.2) เจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตาม ระเบียบกฎหมาย โดยเป็นผู้ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 21 (1) เมื่อคาดว่าจะเกิดสาธารณภัยขึ้นในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ผู้อำนวยการท้องถิ่นสั่งข้าราชการฝ่ายพลเรือน พนักงานส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ

เจ้าพนักงาน อาสาสมัคร และบุคคลใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่ให้ปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามความจำเป็นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## 2. สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุน

(2.1) สนับสนุนเฉพาะกิจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในพื้นที่ หากมีความต้องการเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ให้อำเภอประสานส่วนราชการนั้นๆ โดยหัวหน้าส่วนราชการ ออกคำสั่งให้ร่วมปฏิบัติงานด้านชุมชน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สภ. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เจ้าหน้าที่กรมทางหลวง เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงชนบท เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น มีอำนาจหน้าที่

1) เป็นปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่นั้นๆ ในการสั่งการให้ปฏิบัติงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร

2) เป็นผู้ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 มาตรา 21 (1) และเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๘.๒/ว ๐๖๘๔ ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและจังหวัดที่ประสบสาธารณภัย

(2.2) สนับสนุนทั่วไป ได้แก่ อปพร. อสม. อาสาทางหลวงชนบท อาสาสมัคร กลุ่มประพตติ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ ผู้นำชุมชน ประชาชนจิตอาสา ฯลฯ โดยปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) เป็นผู้ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พ.ศ.2554 ข้อ 21 (4) ให้คณะกรรมการ สปถ. อำเภอมิอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

2) เป็นผู้ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 21 (1) เมื่อคาดว่าจะเกิดสาธารณภัยขึ้นในเขตขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ให้ผู้อำนวยการท้องถิ่นส่งข้าราชการฝ่ายพลเรือน พนักงานส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เจ้าพนักงาน อาสาสมัคร และบุคคลใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่ให้ปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใดตามความจำเป็นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## 2. กรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำด้านชุมชน

(1) ตรวจสอบ เฝ้าระวังผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนน เช่น ขับรถเร็ว ดื่มสุราแล้วขับ บรรทุกหรือซ้อนท้ายที่ไม่ปลอดภัย ไม่สวมหมวกนิรภัย เป็นต้น

(2) หากตรวจพบผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยง ให้หยุดรถ ดักเตือน ให้คำแนะนำ เพื่อให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวัง และปฏิบัติตามกฎจราจร กรณีเป็นผู้ที่มีอาการมึนเมา หรือดื่มสุรา ห้ามมิให้ขับขี่ยานพาหนะต่อไป โดยให้พักผ่อนภายในบ้าน หรือนำตัวส่งบ้าน หรือให้ญาติมารับตัวกลับบ้าน โดยต้องกำชับมิให้มีการใช้อาวุธในการปฏิบัติงานในด้านชุมชน หากมีความจำเป็นต้องพกพาอาวุธในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ กรณีที่มีผู้กระทำความผิดและไม่ปฏิบัติตาม คำตักเตือน ให้ประสานไปยังสถานีตำรวจภูธรที่ใกล้เคียงเพื่อดำเนินการตามกฎหมายหากมีการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามให้ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจในท้องที่เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

(3) ผนวกรวมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยเน้นการส่งเสริมวินัยจราจร การสร้างการรับรู้ สร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักของประชาชนในประเด็น “ดื่มไม่ขับ ไม่ขับรถเร็ว และการใช้อุปกรณ์นิรภัย”

(4) รวบรวมและบันทึกข้อมูลผลการดำเนินการในด้านชุมชนเป็นประจำทุกวัน ตลอดช่วงรณรงค์เข้มข้น ( 11 – 17 เมษายน 2561) ได้แก่ ข้อมูลจำนวนด้านชุมชน จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน จำนวนการเรียกตรวจ จำนวนผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยง การดำเนินการตามมาตรการทางชุมชนและสังคม

(5) สรุปบทเรียน ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรค พร้อมจัดทำรายงานผ่านนายอำเภอ ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนนอำเภอ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาคต่อไป



### 3. กระบวนการจัดตั้งด้านชุมชน (โดยประยุกต์จากหลัก 3 ต. ของกระทรวงสาธารณสุข)

#### 3.1 การเตรียมความพร้อม

(1) การสำรวจชุมชนที่มีความเสี่ยงสูง โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง พฤติกรรมเสี่ยง กลุ่มเสี่ยง เพื่อค้นหาจุดเสี่ยงหรือจุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง บุคคลที่มีพฤติกรรมเสี่ยงหรือบุคคลที่มีประวัติการประสบอุบัติเหตุทางถนน

(2) จัดประชุมโดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการวิเคราะห์สถานการณ์ สภาพปัญหาของชุมชน เพื่อกำหนดมาตรการ กติกา แนวทางปฏิบัติงานในด้านชุมชน วิธีการตั้งด้านชุมชนในพื้นที่ ทั้งนี้ให้มีการกำหนดจำนวนเจ้าหน้าที่ ทีมงาน บุคลากร หรือคณะทำงานและกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

(3) ประสานงานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมสนับสนุนการดำเนินงาน โดยในพื้นที่ที่มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุสูง (อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวัง สีแดงและสีส้ม) ให้ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทหารในพื้นที่เข้าร่วมปฏิบัติงานกับ

(4) มีการประชาสัมพันธ์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ แนวทางการจัดตั้งด้านชุมชน สถานการณ์ปัญหาอุบัติเหตุทางถนน ข้อมูลความรู้ มาตรการต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางถนน ผ่านสื่อในชุมชนทุกช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน เวทีประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และ สร้างการยอมรับของชุมชน

(5) จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำด้านชุมชน เช่น วิธีการตั้งด้าน และวิธีปฏิบัติงานขณะตั้งด้านชุมชน

(6) เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการตั้งด้านชุมชน เช่น กรวยจราจร ไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสง ป้ายเตือน/ไฟสัญญาณสามเหลี่ยม (ป้ายหยุด) ป้ายด้านชุมชน เป็นต้น

(7) การจัดการแก้ไขจุดเสี่ยงและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยก่อนช่วงเทศกาล เช่น ตัดต้นไม้ที่บดบังทัศนวิสัย จัดระเบียบการจราจร ทำจุดชะลอความเร็ว ติดตั้งป้ายเตือน/ไฟสัญญาณ เป็นต้น

### 3.2 การจัดตั้งด้านชุมชน

(1) กำหนดจุด/สถานที่ตั้งด้านชุมชน เวลาปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากข้อมูลจุดเสี่ยงที่เป็นปัญหาของชุมชน ช่วงเวลาที่มีพฤติกรรมเสี่ยงสูง เช่น ตั้งด้านเฉพาะช่วงเวลาที่มีการดื่มสุรา และเดินทางสัญจรมากที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การพิจารณาแผนหรือรูปแบบการดำเนินการของด้านชุมชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การตั้งตามกลุ่มเป้าหมาย หรือจุดที่มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ เป็นต้น

(2) แต่งตั้งหัวหน้าทีมและกำหนดผู้ปฏิบัติงานประจำด้าน แบ่งเวรยามหมุนเวียนในแต่ละวัน และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของทีมงาน แบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานในด้านอย่างชัดเจน เช่น ทีมบันทึกข้อมูล ทีมให้สัญญาณการจราจรขณะตั้งด้าน ทีมที่จะเข้าพูดคุย ป้อนปราม พฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(3) การจัดตั้งด้านให้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน โดยต้องมีการติดตั้งไฟส่องสว่าง สัญญาณไฟและกรวยจราจร ให้มองเห็นว่าเป็นด้านชุมชนชัดเจน เป็นต้น

(4) ในพื้นที่ที่มีสถิติอุบัติเหตุทางถนนสูงในกลุ่มเฝ้าระวังสีแดง และสีส้ม ให้ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทหารในพื้นที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในด้านชุมชนด้วย

### 3.3 การติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

(1) บันทึกและสรุปผลการปฏิบัติงานในด้านชุมชน รวมถึงข้อมูลสถิติจำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุจำนวนผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิตในพื้นที่ประจำวัน

(2) ประชุมสรุปบทเรียน ข้อเสนอแนะสำหรับใช้วางแผนการดำเนินงานเทศกาลต่อไป

จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

(3) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

### 4. ระดับการปฏิบัติ

ระดับการปฏิบัติ มี 5 ระดับ ได้แก่

(1) ระดับกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัว ปฏิบัติเมื่อมีการรวมกลุ่มสังสรรค์ ต้องมีกิจกรรมตรวจสอบความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะของคนในครอบครัวหรือเพื่อนที่ร่วมสังสรรค์

(2) ระดับกลุ่มเครือข่ายหรือกลุ่มสัมพันธ์ใกล้ชิด ปฏิบัติเมื่อทำบุญร่วมกันหรือจัดงานสำคัญต่างๆ เช่น แต่งงาน ขึ้นบ้านใหม่ บวชนาค เป็นต้น เพื่อตรวจสอบความสามารถในการขี้นยานพาหนะของคนที่มีร่วมงาน หากงานนั้นมีการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีกิจกรรมอย่างน้อย 2 กิจกรรม ได้แก่

2.1) ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือในการใช้รถใช้ถนนอย่างระมัดระวัง ให้เกิดความปลอดภัย

2.2) ตรวจสอบความสามารถในการขี้นยานพาหนะอย่างปลอดภัย

(3) ระดับเทศบาลบุญประเพณีของชุมชนหมู่บ้าน หรืองานแสดงของศิลปินในเขตพื้นที่ ปฏิบัติเมื่อมีการจัดงานดังกล่าวขึ้นในพื้นที่ชุมชนหมู่บ้าน มีกิจกรรมอย่างน้อย ๓ รูปแบบ ได้แก่

3.1) ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือในการใช้รถใช้ถนนอย่างระมัดระวัง ให้เกิดความปลอดภัย

3.2) ตรวจสอบความสามารถในการขี้นยานพาหนะอย่างปลอดภัย ซึ่งอาจจะมีรูปแบบสถานที่ปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานบนถนนหรือไม่มีรูปแบบ

3.3) การควบคุมทางสังคม ให้สมาชิกในชุมชนหมู่บ้านปฏิบัติตามธรรมเนียมชุมชนหมู่บ้านหรือระเบียบกฎหมายของทางราชการ รวมทั้งการเปรียบเทียบและตรวจสอบการปฏิบัติตามธรรมเนียมชุมชนหมู่บ้านและระเบียบกฎหมายของทางราชการ

(4) ระดับชุมชนหมู่บ้าน มีกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา อย่างน้อย 5 กิจกรรม ได้แก่

4.1) ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือในการใช้รถใช้ถนนอย่างระมัดระวัง ให้เกิดความปลอดภัย

4.2) ตรวจสอบความสามารถในการขี้นยานพาหนะอย่างปลอดภัย ซึ่งอาจจะมีรูปแบบสถานที่ปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานบนถนนหรือไม่มีรูปแบบ

4.3) การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของคนในชุมชนที่ได้ประสบอุบัติเหตุหรือเกือบจะเกิดอุบัติเหตุกับตนเอง และรวบรวมเป็นทะเบียนจุดเสี่ยงอุบัติเหตุทางถนน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

4.4) การควบคุมทางสังคม ให้สมาชิกในชุมชนหมู่บ้านปฏิบัติตามธรรมเนียมชุมชนหมู่บ้านหรือระเบียบกฎหมายของทางราชการ รวมทั้งการเปรียบเทียบและตรวจสอบการปฏิบัติตามธรรมเนียมชุมชนหมู่บ้านและระเบียบกฎหมายของทางราชการ

4.5) การมีส่วนร่วมในความสูญเสียจากอุบัติเหตุทางถนนของสมาชิกในชุมชนหมู่บ้านด้วยการวิพากษ์และกำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติกลางขึ้น

(5) ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสมใน แต่ละช่วงเวลา อย่างน้อย 3 กิจกรรม ได้แก่

5.1) ตรวจสอบ แนะนำและควบคุมความเร็วยานพาหนะในพื้นที่ชุมชน

5.2) สนับสนุนกิจกรรมระดับชุมชนหมู่บ้านตามข้อ 4.1) – ข้อ 4.5)

## 5. แนวทางปฏิบัติ

2.1 แนวทางปฏิบัติสำหรับระดับกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัว และแนวทางปฏิบัติสำหรับระดับกลุ่มเครือข่ายหรือกลุ่มสัมพันธ์ใกล้ชิด

กลุ่มเพื่อนหรือคนในครอบครัวช่วยกันตรวจสอบความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะ

2.2 แนวทางปฏิบัติสำหรับระดับเทศบาลบุญประเพณีของชุมชนหมู่บ้านหรืองานแสดงของศิลปินในเขตพื้นที่

### 1) งานขนาดเล็ก

1.1) เจ้าของงานแจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเพื่อจัดตั้งเจ้าหน้าที่ประจำด้านชุมชน

1.2) เจ้าของงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำด้านชุมชนประชุมกำหนดแนวทาง

ปฏิบัติ

### 2) งานขนาดใหญ่

2.1) ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนนอำเภอ แต่งตั้งข้าราชการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อปพร. หรืออาสาสมัครต่างๆ ปฏิบัติงานประจำด้านชุมชน (ตัวอย่างตามภาคผนวก)

2.2) แจ้งสถานีตำรวจภูธรในเขตพื้นที่รับทราบ

2.3) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งประชุมกำหนดแผนการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ การปฏิบัติหน้าที่อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 มาตรา 27 (6) (7) (11) มาตรา 34 และมาตรา 40 ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

### 2.3 แนวทางปฏิบัติสำหรับระดับชุมชนหมู่บ้าน

- 1) งานประชุม ผู้นำชุมชน หมู่บ้านควรประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมดำเนินการ
- 2) งานประชาสัมพันธ์ นอกจากผู้นำชุมชน หมู่บ้านจะดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอแล้ว ควรมีการประสานให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ นักเรียน นักศึกษาของสถานศึกษาให้มาประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว หรือจัดกิจกรรมในชุมชน
- 3) ปฏิบัติงานบนถนน หากมีความต้องการเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ให้ประสาน ส่วนราชการนั้นๆ โดยหัวหน้าส่วนราชการ ออกคำสั่งให้ร่วมปฏิบัติงานประจำด้านชุมชน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สภ. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่กรมทางหลวง เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงชนบท เป็นต้น

หมายเหตุ การปฏิบัติหน้าที่อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 มาตรา 27 (6) (11) มาตรา 34 และมาตรา 40 ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

### 2.4 แนวทางปฏิบัติสำหรับระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน  
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำด้านชุมชน ประกอบด้วย ข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอาสาสมัครต่างๆ โดยมีการแต่งตั้ง ดังนี้
  - 1.1) ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนน อปท. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำด้านชุมชน (เทียบเคียงจากตัวอย่างตามภาคผนวก) พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านชุมชน
  - 1.2) หากมีความต้องการเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ให้ประสานส่วนราชการนั้นๆ โดยหัวหน้าส่วนราชการ ออกคำสั่งให้ร่วมปฏิบัติงานประจำด้านชุมชน เช่น

เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สภ. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่กรมทางหลวง เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงชนบท เป็นต้น

หมายเหตุ การปฏิบัติหน้าที่อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พ.ศ.2554 มาตรา 22 ได้แก่ คณะทำงานที่ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งขึ้น สำหรับค่าตอบแทนสมาชิก อปพร. เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายให้แก่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2560

## 2) การจัดทำแผนปฏิบัติงาน

ก่อนปฏิบัติงานคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง จะต้องประชุมกำหนดแผนปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากข้อมูล กำหนดวันจัดงานเทศกาลประจำปี งานรื่นเริง งานวัฒนธรรม ประเพณี หรือข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในพื้นที่ประกอบ

### 6.รูปแบบการจัดสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ กรณีเมื่อปฏิบัติงานบนถนน

#### 6.1 สถานที่พักและนั่งพูดคุยกับผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยง

- 1.จัดตั้งเต็นท์ ต้องห่างจากขอบถนนอย่างน้อย ๕ เมตร
- 2.ใช้อาคาร บ้านเรือนราษฎรในชุมชน

#### 6.2 การติดตั้งสัญญาณความปลอดภัยในการปฏิบัติงานบนถนน

เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานประจำด้านชุมชน หากเป็นช่วงกลางวัน ต้องติดตั้งไฟส่องสว่างให้มีความปลอดภัย และจะต้องติดตั้งสัญญาณแจ้งเตือนให้ผู้ขับขี่ชะลอความเร็ว ก่อนถึงด้านชุมชน เป็นระยะทาง ดังนี้

#### (1) บนทางหลวง ทางหลวงชนบท และทางหลวงท้องถิ่น

##### 1.1) การติดตั้งกรวยยาง

(1) ทางหลวงท้องถิ่นหรือทางหลวงชนบท ติดตั้งสัญญาณ ด้วยกรวยยางที่เส้นแบ่งช่องจราจรกลางถนน เริ่มต้นที่ระยะ 80 เมตร ก่อนถึงด้านชุมชนทั้ง 2 ด้าน และติดตั้งตามระยะที่เหมาะสมถัดๆ มา อย่างน้อยจำนวน ๘ อัน จนถึงด้านชุมชน

(2) ทางในหมู่บ้านชุมชน ติดตั้งสัญญาณด้วยกรวยยาง เริ่มต้น ที่ระยะ 30 เมตร ก่อนถึงด้านชุมชนทั้ง 2 ด้าน และติดตั้งตามระยะที่เหมาะสมถัดๆ มา อย่างน้อยจำนวน 4 อัน ตามระยะที่เหมาะสมถัดๆ มาจนถึงด้านชุมชน

### 1.2) การติดตั้งป้ายบอกรายละเอียดด้านชุมชน

กรณีทั้งตามข้อ 1) และข้อ 2) หากปฏิบัติงานในช่วงกลางคืนต้องติดตั้งไฟส่องสว่างให้เพียงพอ หรือเลือกบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

#### (2) บนทางในหมู่บ้านชุมชน

##### 2.1 การติดตั้งกรวยยาง

(1) ทางหลวงท้องถิ่นหรือทางหลวงชนบท ติดตั้งสัญญาณด้วยกรวยยางที่เส้นแบ่งช่องจราจรกลางถนน เริ่มต้นที่ระยะ 80 เมตร ก่อนถึงด้านชุมชนทั้ง 2 ด้าน และติดตั้งตามระยะที่เหมาะสมถัด ๆ มา อย่างน้อยจำนวน 8 อัน จนถึงด้านชุมชน

(2) ทางในหมู่บ้านชุมชน ติดตั้งสัญญาณด้วยกรวยยาง เริ่มต้นที่ระยะ 30 เมตร ก่อนถึงด้านชุมชนทั้ง 2 ด้าน และติดตั้งตามระยะที่เหมาะสมถัด ๆ มา อย่างน้อย จำนวน 4 อัน ตามระยะที่เหมาะสมถัด ๆ มาจนถึงด้านชุมชน

##### 2.2 การติดตั้งป้ายบอกรายละเอียดด้านชุมชน

กรณีทั้งตามข้อ 1) และข้อ 2) หากปฏิบัติงานในช่วงกลางคืนต้องติดตั้งไฟส่องสว่างให้เพียงพอ หรือเลือกบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.3 สถานที่ตั้งจุดปฏิบัติงาน อาจตั้งอยู่ถาวรในหมู่บ้านหรือชุมชนนั้นหรือเคลื่อนย้ายไปตามพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ของหมู่บ้านหรือชุมชน

## มาตรการป้องกันเรียกรับผลประโยชน์ พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต และการสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

2.1 การตั้งจุดตรวจ และจุดสกัด ต้องเป็นไปตามหลักปฏิบัติ โดยเคร่งครัดเมื่อไม่มีการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใดหยุดรถเพื่อทำการตรวจ เว้นแต่พบความผิดซึ่งหน้า และไม่เข้าไปในลักษณะการข่มขู่อย่างเด็ดขาด

2.2 การตั้งจุดตรวจต้องมีแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน โดยปรากฏรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งจุดตรวจ ช่วงเวลา กำลังพลที่ใช้ และผู้ควบคุมการปฏิบัติ

2.3 สถานที่ในการตั้งจุดตรวจ และจุดสกัด ให้คำนึงถึงสภาพการจราจร ความปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนนและเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ โดยจะต้องเป็นสถานที่เปิดเผยป้องกันความเคลือบแคลงสงสัยจากประชาชน

2.4 การจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรให้ดำเนินการในกรณีที่เป็นความผิดชัดแจ้ง ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรหรือความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน โดยต้องไม่ก่อกวนแก่งหรือหาเหตุในการจับกุม ทั้งนี้ การจับกุมและออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจรต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

2.5 กรณีการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด โดยการสนธิกำลังเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นหรือเจ้าหน้าที่อาสาสมัครร่วมปฏิบัติงาน ให้ผู้ควบคุมจุดตรวจ จุดสกัด ทำการชี้แจงผู้ร่วมปฏิบัติให้เข้าใจอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการแต่งกายของอาสาสมัครต่างๆ จะต้องมียุทศาสตร์หรือเครื่องหมายบอกฝ่ายที่ไม่ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน

### มาตรการเสริมการปฏิบัติและการลงโทษ

3.1 ผู้บังคับบัญชาระดับ สน./สภ. จัดให้มีการอบรม ชี้แจง และซักซ้อมการปฏิบัติในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ให้เป็นไปตามหลักยุทธวิธีตำรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง โดยเน้นให้ใช้ความระมัดระวังและไม่ประมาท

3.2 ให้ บช./ บก. ดำเนินการสรุปปัญหา ข้อขัดข้อง และสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ในขณะตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด นำไปกำชับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดความปลอดภัย ลดความสูญเสีย และใช้แนวทางในการพัฒนายุทธวิธีในการตั้งด่าน จุดตรวจ และจุดสกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 กรณีมีข่าวปรากฏทางสื่อมวลชน เกี่ยวกับกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือส่อไปในทางทุจริตหรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ดำเนินการทั้งทางวินัยและทางอาญาไปตามความชัดเจนของพยานหลักฐานที่ปรากฏอย่างละเอียด



กรณีไม่ปรากฏพยานหลักฐานแต่เชื่อได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้นั้นมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการทางปกครองทุกราย

3.4 ให้ผู้ตรวจฯ สุ่มตรวจการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด หากพบเจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือส่อไปในทางทุจริตหรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบก็ให้ดำเนินการทั้งทางวินัยและอาญาโดยเทียบขาดทุกราย แล้วรายงาน ให้ ตร. ทราบ

3.5 การลงโทษคดีวินัย ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือ กองวินัย ที่ 0011.3/9 ลงวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ.2549 เรื่อง การลงโทษเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมให้เป็นไปตามมาตรฐานการลงโทษทางวินัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเคร่งครัด

3.6 ให้ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล/ตำรวจสอบสวนกลาง/ตำรวจภูธรภาค 1-9/ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้/ตำรวจปราบปรามยาเสพติด/ตำรวจตระเวนชายแดน/และหัวหน้าจรตำรวจ กำกับดูแล และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามนัยหนังสือสั่งการนี้ หากพบเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ให้รายงานให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ผ่านสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ)ทราบเบื้องต้นทันที แล้วรายงานผลการพิจารณาลงโทษเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทุกราย

3.7 ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ เป็นหน่วยประเมินผลการปฏิบัติโดยสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดใน ภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุก 6 เดือนหรือ 1 ปี ตามความเหมาะสม แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้องทราบ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัณณวัน ฟิลลิปส์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการ ตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ได้ ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดตำรวจ

ชวลิต อนันตรังสี (2546) ได้ศึกษา ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การมีประสบการณ์ทางตรงกับตำรวจ และการมีประสบการณ์ทางอ้อมกับตำรวจที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1. อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุน้อย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางบวกมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุมาก
2. ระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในทางบวก น้อยกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี
3. อาชีพ พบว่า กลุ่มประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในทางบวก มากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง
4. การมีประสบการณ์ทางตรงกับตำรวจ พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีประสบการณ์ทางตรงกับตำรวจบ่อยครั้ง จะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในทางบวก มากกว่ากลุ่มประชาชนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทางตรงกับตำรวจ
5. การมีประสบการณ์ทางอ้อมกับตำรวจ พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีประสบการณ์ทางอ้อมกับตำรวจบ่อยครั้ง จะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในทางบวก มากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีประสบการณ์ทางอ้อมกับตำรวจนาน ๆ ครั้ง

ชาญคณิต กฤตยา สุริยะมณี และคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง การนำกลยุทธ์แบบ Community policing มาประยุกต์ใช้ในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในเขตเมือง : กรณีศึกษาชุมชนในเขตลาดพร้าว บางนา และบางพลัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการ และรูปแบบวิธีการเกี่ยวกับ Community policing ของประเทศไทย รวมทั้งความเป็นไปได้ และรูปแบบที่เหมาะสมของการที่จะนำกลยุทธ์แบบ Community policing (ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน) มาประยุกต์ใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมเมืองโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มคณะกรรมการชุมชนที่ประจำในชุมชนต่างๆ ในเขตลาดพร้าว บางนา และเขตบางพลัด ในลักษณะการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 226 คน รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์มาไม่น้อยกว่า 2 ปี ในสถานีตำรวจใน

ห้องที่ดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 10 นาย จากผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นส่วนสำคัญในการหารูปแบบกลยุทธ์ตำรวจชุมชนที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตเมืองดังเช่นกรุงเทพมหานครนี้ ได้แก่ (1) ประชาชนในชุมชน และ (2) หน่วยงานราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ องค์กรบริหารงานส่วนท้องถิ่น เป็นต้น สำหรับกิจกรรม/ การดำเนินงานที่เหมาะสมของรูปแบบกลยุทธ์ตำรวจชุมชนนี้ ควรเป็นกิจกรรมที่ประชาชนและชุมชนเป็นแกนกลางในการวิเคราะห์ปัญหา การวางนโยบาย การบริหารงานและการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากประชาชนในชุมชน จะเป็นผู้ที่รับทราบปัญหาของชุมชนตนเองอย่างถ่องแท้ที่สุดแต่ทั้งนี้การแบกรับภาระทางด้านงบประมาณของประชาชนชุมชนหรือของชุมชนเองจะต้องอยู่ในระดับต่ำหรือต้องอยู่ในระดับที่ประชาชนสามารถรับเป็นภาระอย่างต่อเนื่องในระยะยาวได้ นอกจากนี้แล้วการดำเนินกิจกรรมตำรวจชุมชนบางกิจกรรมจำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือ และการประสานความร่วมมือจากภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางด้านการงบประมาณและบุคลากรในการดำเนินกิจกรรม

ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ (2559) ได้ศึกษาโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ พบว่า

1. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ที่ร้อยละ 40.18 โดยกองบัญชาการที่มีระดับค่าเฉลี่ยความหวาดกลัว ภัยอาชญากรรมของประชาชนมากที่สุด คือ บช.น. คิดเป็นร้อยละ 44.27 และกองบัญชาการที่มีระดับค่าเฉลี่ยความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 4 คิดเป็นร้อยละ 33.29 ส่วนกองบังคับการที่มีระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ 48.70 และกองบังคับการที่มีระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ 30.02

2. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ที่ร้อยละ 72.79 โดยกองบัญชาการที่มีระดับค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 7 คิดเป็นร้อยละ 76.21 และกองบัญชาการที่มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 คิดเป็นร้อยละ 69.21 ส่วนกองบังคับการที่มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คิดเป็นร้อยละ 78.49 และกอง

บังคับ การที่มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธร จังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ 64.69

3.ความรู้สึกการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ที่ร้อยละ 79.87 โดยกองบัญชาการที่มีระดับความรู้สึกการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัยมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรภาค 4 คิดเป็นร้อยละ 85.30 และกองบัญชาการที่มีระดับความรู้สึกการมีส่วนร่วมรวมทั้งหมดน้อยที่สุด คือ ศษต. คิดเป็นร้อยละ 61.67 ส่วนกองบังคับการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน มากที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย คิดเป็นร้อยละ 92.63 และกองบังคับการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนรวมน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 48.72

4.ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ที่ร้อยละ 60.90 โดยกองบัญชาการที่มีระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำรวจมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรภาค 8 คิดเป็นร้อยละ 65.42 และกองบัญชาการที่มีระดับความคิดเห็นด้านนี้น้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 คิดเป็นร้อยละ 55.91 ส่วนกองบังคับการที่มีระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจรวมมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ 72.02 และกองบังคับการที่มีระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจรวมน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดตรัง คิดเป็นร้อยละ 51.56

5.ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ที่ ร้อยละ 62.39 โดยกองบัญชาการที่มีระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 4 คิดเป็นร้อยละ 67.84 และกองบัญชาการที่มีระดับความคิดเห็นด้านนี้น้อยที่สุด คือ บข.น. คิดเป็นร้อยละ 55.92 ส่วนกองบังคับการที่มีระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ 73.16 และกองบังคับการที่มีระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจน้อยที่สุด คือ บก.น.9 คิดเป็นร้อยละ 52.43

ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ทัศนศึกษา ทำ อากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่สุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ การในทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และปัจจัย ด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ช่วงเวลามาตรฐานของกระบวนการให้บริการ ที่ดี ที่สุดของพนักงานต่อ 1 คน ได้แก่ช่วงเวลา มาตรฐานตรวจค้น เท่ากับ 2 นาที ช่วงเวลามาตรฐานของ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกเท่ากับ 5 นาที และช่วงเวลามาตรฐานของพนักงานเช็คอิน เท่ากับ 8 นาที

สุวิทย์ ภูหนองโอ (2558) ได้ศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนต่อ การ ตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ทางจราจรของเจ้าพนักงานในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผล การศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเห็นว่า ตนเองได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ ผู้บังคับใช้กฎหมาย จราจรอย่างชัดเจนและเหมาะสมแล้ว แต่ในบางกรณีอาจจะมี ความไม่เสมอภาคบ้าง เพราะต้องทำงาน ภายใต้อุปกรณ์ และขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ปฏิบัติ หน้าที่ ส่วนประชาชนกลับมองว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ และทำ ความเดือดร้อนให้กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน จึงได้รวมตัวกันจัดตั้งกลุ่ม โซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อแจ้ง สถานที่จุดตรวจและโจมตีการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อีกทั้งยังมองว่าการขาดการสื่อสารที่ดี ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนเป็นอุปสรรคสำคัญในการสร้างความร่วมมือในการทำงาน ระหว่างตำรวจกับประชาชน

ประเทือง อ้นทอง (2550) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร” โดยผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

1.2 จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณา

รายชื่อ พบว่า ในข้อ เมื่อได้รับแจ้งเหตุสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุทันที และ มีการจัดเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจอยู่ตลอดเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

1.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านการควบคุมและจัดการจราจรแตกต่างกัน ในข้อ มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ต่อประชาชนในการแก้ไขปัญหาจราจรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.5 จำแนกตามเขตที่พักอาศัยปัจจุบัน โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ประสบการณ์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการ

2.1 จำแนกตามประชาชนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา โดยภาพรวมรายด้าน และรายข้อไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการคดีอาญาโดยภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจ จำนวน 6 ด้าน รวม 13 ข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

2.3 จำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการที่ไม่เกี่ยวกับคดีอาญาโดย ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ชลดดา อักษรศิริวิทยา ( 2559 ) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็น เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญา สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 15,001 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 6- 10 ปี และสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4-6 คน ส่วน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ

มาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $X = 3.76$ ) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $X = 3.75$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $X = 3.69$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $X = 3.67$ ) ส่วนปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างด้านระบบการจัดการ และด้านการเพิ่มมูลค่างาน ( $X = 3.75$ ) ด้านกลยุทธ์ ( $X = 3.72$ ) ด้านบุคลากร ( $X = 3.70$ ) ด้านทักษะการบริหาร ( $X = 3.66$ ) และด้านสไตล์การบริหาร ( $X = 3.65$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและสมาชิกครอบครัวต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านสไตล์การบริหาร ด้านทักษะการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการเพิ่มมูลค่างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.01

อัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตามความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu=4.21$ ) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ( $\mu=4.17$ ) ด้านคุณภาพงาน ( $\mu=4.15$ ) และด้านความรับผิดชอบ ( $\mu=4.17$ ) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่ง (ชั้นยศ) พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย มีดังนี้ ผู้บังคับบัญชาควรมีหลักการบริหารจัดการหน่วยงานเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด หน่วยงานควรจัดอบรมเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานควรจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน

ประสาน คัสดุลย์ ( 2559) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน ด้านการมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ ด้านการพัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง ด้านการสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์ ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และด้านการปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับ การพัฒนาวิชาชีพเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าภาพรวมครูที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ถูกตีความมากกว่าความหมายเรื่องของกระบวนการ การเงิน ทรัพยากร และเทคโนโลยี โดยเริ่มให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้น นอกจากนั้น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการและด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อนกระตือรือร้น และเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การจัดการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบเพื่อให้มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ง่าย และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่



ความสำเร็จที่เป็นเลิศ โดยเป็นการผสมผสานความต้องการความก้าวหน้าและการพัฒนาของพนักงาน กับเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

เพชร อินทรรัตน์ (2560) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า 1.ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 2.ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ 0.05 3. จุดแข็ง คือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประณีประนอมและมีการประสานงานที่ดี กายภาพและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุของทางราชการ ทำให้การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ และ 4. ข้อเสนอแนะแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ผู้บริหารต้องนำมาปรับใช้ทั้งในด้านเชิงนโยบายบริหารและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาล เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาคและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัย 1. ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากรเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขงยุทธ ฉายแสง (2553) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ที่ ระบุ โดยเจ้าหน้าที่ ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงาน และด้านการมีส่วนร่วม ส่วน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดย ประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน เรียงตามลำดับคือด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า แตกต่างกันตามตำแหน่งและระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและสายงาน ที่รับผิดชอบพบว่า ไม่แตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. เสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมคือ การเพิ่มกำลังพล การเสนอเพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ การสร้างความสมานฉันท์ และเพิ่มเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างเร่งด่วน

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่าการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่าการอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการ

นำนวัตกรรมใหม่ มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงานรูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินงานกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทคนิคสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน

กวนัย เกษบุญชู (2550) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรายได้การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ โดยสามารถทำนายหรืออธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 66.30

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $X = 3.76$ ) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $X = 3.75$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $X = 3.69$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $X = 3.67$ ) ส่วน ปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างด้านระบบการจัดการ และด้านการเพิ่มมูลค่างาน ( $X = 3.75$ ) ด้านกลยุทธ์ ( $X = 3.72$ ) ด้านบุคลากร ( $X = 3.70$ ) ด้านทักษะการบริหาร ( $X = 3.66$ ) และด้านสไตล์การบริหาร ( $X = 3.65$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และสมาชิกครอบครัวต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านสไตล์การบริหาร ด้านทักษะการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการเพิ่มมูลค่างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.01

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

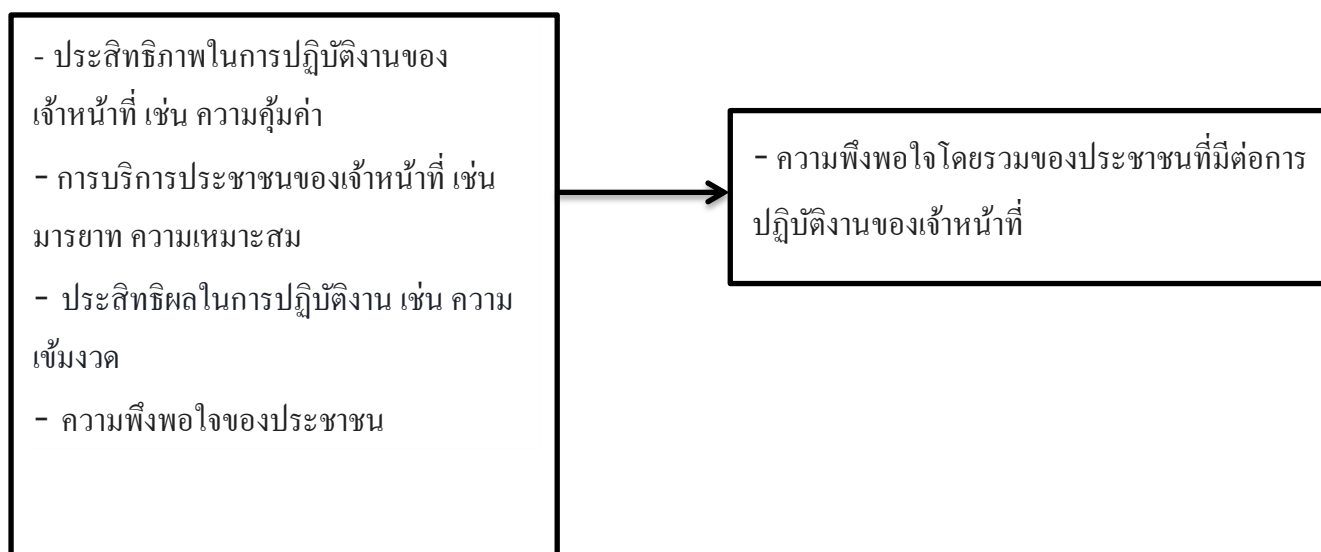
สมมติฐานที่ 1: ความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้อยู่ในระดับน้อย

สมมติฐานที่ 2: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐอยู่ในระดับน้อย

สมมติฐานที่ 3: ความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่เน้นการศึกษา รวบรวมข้อมูลต่างๆ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. แบบแผนการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 52,288 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 397 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1.ครูสามัญ และครูสอนศาสนา ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา จำนวน 80 คน 2.ประชาชนในตำบลบาเราะเหนือ จำนวน 100 คน 3.ประชาชนในตำบลบาเราะใต้ จำนวน 50 คน 4.ประชาชนในตำบลกาเยาะมาตี จำนวน 70 คน 5.ประชาชนในตำบลปะลุกาสาเมาะ จำนวน 55 คน 6.ประชาชนในตำบลลู

โป๊ะสาวอ จำนวน 20 คน 7.ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบาเจาะ จำนวน 10 คน 8. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลต้นไทร จำนวน 17 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 % โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2549)

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนประชากรตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของประชากรกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าจำนวนประชากรอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในสูตรดังกล่าว โดยกำหนด N = 52,288 คน และ e = .05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{52,288}{1 + 52,288 (0.05)^2}$$

$$n = 397 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จะใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 397 คน

## 2. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คือใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลครั้งเดียว ร่วมกับการเก็บข้อมูลโดยมีการสัมภาษณ์ โดยอาศัยข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษา

อำเภอบาเจาะ เพื่อศึกษาการบริการประชาชน เช่น มารยาท ความยุ่งยาก ขั้นตอนต่างๆในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ และ เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น การบรรลุเป้าหมายในการปกป้องประชาชน ในการตรวจพบยาเสพติด การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 402 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1. ครูสามัญ และครูสอนศาสนา ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา จำนวน 80 คน 2.ประชาชนในตำบลบาเราะเหนือ จำนวน 100 คน 3.ประชาชนในตำบลบาเราะใต้ จำนวน 50 คน 4.ประชาชนในตำบลกาเยาะมาตี จำนวน 70 คน 5.ประชาชนในตำบลปะลุกาสาเมาะ จำนวน 55 คน 6.ประชาชนในตำบลลูโป๊ะสาวอ จำนวน 20 คน 7.ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบาเจาะ จำนวน 10 คน 8. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตันไทร จำนวน 17 คน

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

### 3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการประชาชน และ ประสิทธิภาพหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ ประชาชน และประสิทธิผลหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยคำถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ วุฒิการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การใช้ยานพาหนะในการเดินทางในพื้นที่ ครอบครัวเคยประสบปัญหากับความรุนแรงจากเหตุการณ์ในพื้นที่ และเคยมีความคิดจะย้ายออกจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 2 การนำไปใช้ในการทำวิจัย ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ด้านมารยาทและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ ด้านความพึงพอใจของประชาชน และด้านความรู้สึกรักของประชาชน มีแบบสอบถามทั้งหมด 17 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน

1. ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด จำนวน 7 ข้อ
4. ด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านความพึงพอใจของประชาชน จำนวน 3 ข้อ

ทั้งนี้ข้อคำถามในส่วนที่ 2 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ และด้านความพึงพอใจของประชาชน แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Rating Scale) ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด  
 ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย  
 ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง  
 ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย  
 ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \end{aligned}$$



$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ และด้านความพึงพอใจของประชาชน มีดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21- 5.00	มากที่สุด
3.41- 4.20	มาก
2.61- 3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00- 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านความรู้สึกปลอดภัยของประชาชน แบบมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Rating Scale) ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือกดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	กลางๆ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่บ่อย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เลย

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \end{aligned}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน ภูมิศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านความรู้สึกรักของประชาชน มีดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21- 5.00	มากที่สุด
3.41- 4.20	มาก
2.61- 3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00- 1.80	น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน ภูมิศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น แบบมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Rating Scale ) ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือกดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง ไม่เคย
ระดับ 4	หมายถึง น้อยครั้ง
ระดับ 3	หมายถึง นานๆครั้ง
ระดับ 2	หมายถึง บ่อยครั้ง
ระดับ 1	หมายถึง เป็นประจำ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน ภูมิศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น มีดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21- 5.00	มากที่สุด
3.41- 4.20	มาก
2.61- 3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน ภูมิศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

#### วิธีการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่

3.2 นำข้อมูลจากการศึกษาประมวลผล กำหนดเป็น โครงสร้างของเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับตัวแปรที่จะทำการศึกษา

3.3 ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจากเอกสารและงานวิจัยอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างแบบสอบถาม

3.4 นำข้อมูลจากการศึกษาประมวลผล กำหนดเป็น โครงสร้างของเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ต่อระดับความพึงพอใจ และการประเมินประสิทธิภาพ

3.5 นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อประธานกรรมการ กรรมการควบคุม สารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงและให้ความเห็นชอบ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จึงใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงปริมาณ ดังนี้

การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และดัดแปลงขึ้นเสนออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณณ ไตรจันทร์ 2) ดร. หมายนีย์ ช. บุญพันธ์ 3) ดร. ฤชชดา เทพยากุล เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องตามจุดประสงค์ของการวิจัย ซึ่งพบว่าความเป็นเที่ยงตรง(validity) ของแบบสอบถามเท่ากับ .68

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนในเขตอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1.ติดต่อผู้นำชุมชนในพื้นที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับประชากรในพื้นที่

2.ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

2.1 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 หลังจากได้รับแบบสอบถามผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะที่ตอบสมบูรณ์และครบถ้วน

### การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows (Statistical package for the Social Science) ในการประมวลและจัดตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ การหาความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ด้านมารยาทและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ ด้านความพึงพอใจของประชาชน และด้านความรู้สึกลดอคัยของประชาชน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3) การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ แบบ Enter โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ในมุมมองของประชาชนในพื้นที่ ภูมิศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับอย่างสมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จำนวน 402 ชุด คิดเป็น 100% การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ ระดับความคิดเห็นด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด และระดับความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ รวมทั้งด้านความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนด้านความรู้สึกลดภัยของประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 1.การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ในมุมมองของประชาชนในพื้นที่ ภูมิศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด
- ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด
- ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของประชาชน
- ส่วนที่ 7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคุ้มค่า ความเข้มงวด มารยาท ความ

เหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 8 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การ

ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=402)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	261	64.9
หญิง	141	35.1
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	84	20.9
รัฐวิสาหกิจ	19	4.7
ลูกจ้าง	123	30.6
เกษตรกร	73	18.2
อื่นๆ	103	25.6
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30	224	55.7
31-40	75	18.7
41-50 ปี	35	8.7
51 ปี ขึ้นไป	68	16.9
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	16.7
ปริญญาตรี	304	75.6

สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.7
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	207	51.5
หม้าย /หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	3.7
สมรส	180	44.8
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>ศาสนา</b>		
อิสลาม	323	80.3
พุทธ	78	19.4
คริสต์	1	.2
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000	100	24.9
10,000 - 14,999	66	16.4
15,000-19,999	139	34.6
20,000 - 24,999	51	12.7
25,000 -29,999	26	6.5
มากกว่า 30,000	20	5.0
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
<b>พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง</b>		
รถยนต์	179	44.5
รถจักรยานยนต์	223	55.5
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>



เคยมีคนในครอบครัวที่เสียชีวิตจากเหตุการณ์ความรุนแรงในภาคใต้หรือไม่		
ไม่เคย	340	84.6
เคย	62	15.4
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>
เคยคิดจะย้ายออกจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้บ้างหรือไม่		
ไม่เคย	362	90.0
เคย	40	10.0
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.1 สามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีอาชีพลูกจ้าง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 304 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีสถานภาพโสดจำนวน 207 คิดเป็นร้อยละ 51.7 นับถือศาสนาอิสลามจำนวน 323 คิดเป็นร้อยละ 80.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-19,999 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รถโดยสารที่ใช้ในการเดินทางรถจักรยานยนต์จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และไม่เคยคนในครอบครัวที่เสียชีวิตจากเหตุการณ์ความรุนแรงในภาคใต้ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 รวมทั้งไม่เคยคิดจะย้ายออกจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ

ลำดับ	ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ	$\overline{(X)}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.	การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐมี ประโยชน์ต่อการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชน	2.11	.803	น้อย
2.	การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐ คุ้มค่างบประมาณที่ทุ่มลงไปในพื้นที่	1.90	.755	น้อย
3.	การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐมี ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ	2.06	.786	น้อย
4.	การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐมี ประสิทธิภาพ	1.99	.757	น้อย
5.	การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ ทำ ให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกปลอดภัย	1.96	.773	น้อย
โดยรวม		2.00	.650	น้อย

จากตาราง 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น  
 ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจทั้งแบบรวมทุกข้อและจำแนกรายข้อ พบว่า กลุ่ม  
 ตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจทั้งแบบ โดยรวมทุกข้อ  
 และจำแนกรายข้ออยู่ในระดับน้อย ประกอบด้วย การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐมี  
 ประโยชน์ต่อการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\overline{(X)} = 2.11$ , S.D = .803  
 รองลงมา คือ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐมีผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ มีค่าเฉลี่ย  
 $\overline{(X)} = 2.06$ , S.D = .786 การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย  
 $\overline{(X)} = 1.99$ , S.D = .757 การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้ประชาชนในพื้นที่  
 รู้สึกปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 1.96$ , S.D = .773 และการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่  
 รัฐคุ้มค่างบประมาณที่ทุ่มลงไปในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 1.90$ , S.D = .755 ตามลำดับ ดังนั้น

สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความ  
คุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.00$  ,S.D =.650

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านความเข้มงวดและการ  
ตรวจค้น ในการตั้งจุดตรวจ

ลำดับ	ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ในการตั้งจุดตรวจ	$\overline{(X)}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.	เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เข้า ออก ทุกคัน	2.05	.476	น้อย
2.	เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์ อย่างเข้มงวด	2.04	.482	น้อย
3.	เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจค้นสิ่งผิดกฎหมายใน ยานพาหนะเป็นประจำทุกวัน	2.01	.476	น้อย
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ/จุดสกัดเป็น ประจำและสม่ำเสมอ	2.40	.690	น้อย
5.	เจ้าหน้าที่รัฐมีการปฏิบัติ โดยแจ้งขั้นตอนและทำการ ตรวจค้น จับกุม ตามขั้นตอนและกฎหมายอย่าง เคร่งครัด	1.96	.469	น้อย
โดยรวม		2.09	.423	น้อย

จากตาราง 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ในการตั้งจุดตรวจทั้งแบบโดยรวมทุกข้อและจำแนกราย  
ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ในการตั้งจุดตรวจ อยู่  
ในระดับน้อย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ/จุดสกัดเป็นประจำและสม่ำเสมอ

ค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\overline{(X)} = 2.40, S.D = .690$  รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์  
 รถจักรยานยนต์เข้า ออก ทุกคันมีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.05, S.D = .476$  เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์  
 รถจักรยานยนต์อย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.04, S.D = .482$  เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจค้นสิ่งผิด  
 กฎหมายใน ยานพาหนะเป็นประจำทุกวัน มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.01, S.D = .476$  เจ้าหน้าที่รัฐมีการปฏิบัติ  
 โดยแจ้งขั้นตอนและทำการตรวจค้น จับกุม ตามขั้นตอนและกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} =$   
 $1.96, S.D = .469$  ตามลำดับ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส  
 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความเข้มงวดและการตรวจค้น ในการตั้งจุดตรวจ อยู่ในระดับน้อย มี  
 ค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.09, S.D = .423$

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด  
 ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ใน  
 การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด

ลำดับ	ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ	$\overline{(X)}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.	เจ้าหน้าที่รัฐมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการประชาชน	2.32	.785	น้อย
2.	เจ้าหน้าที่รัฐทำการตรวจค้น โดยสุภาพ โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	2.20	.822	น้อย
3.	เจ้าหน้าที่รัฐมีการแต่งกายเรียบร้อย เปิดเผย ไม่ปกปิด หน้าตา	2.41	.947	น้อย
4.	เจ้าหน้าที่รัฐใช้ภาษาและท่าทางที่เหมาะสมในบริการ ประชาชน	2.17	.769	น้อย
5.	เจ้าหน้าที่รัฐมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน	2.26	.834	น้อย
6.	เจ้าหน้าที่รัฐมีความเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน	2.15	.836	น้อย
7.	เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	2.19	.833	น้อย
โดยรวม		2.24	.725	น้อย

จากตาราง 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดทั้งแบบรวมทุกข้อและจำแนกรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดทั้งแบบโดยรวมทุกข้อและจำแนกรายข้ออยู่ในระดับน้อยประกอบด้วย เจ้าหน้าที่รัฐมีการแต่งกายเรียบร้อย เปิดเผย ไม่ปกปิดหน้าตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\overline{(X)} = 2.41, S.D = .947$  รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รัฐมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.32, S.D = .785$

เจ้าหน้าที่รัฐมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.26, S.D = .834$  เจ้าหน้าที่รัฐทำการตรวจค้นโดยสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.20, S.D = .822$  เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.19, S.D = .833$  เจ้าหน้าที่รัฐใช้ภาษาและท่าทางที่เหมาะสมในบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.17, S.D = .769$  และเจ้าหน้าที่รัฐมีความเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.15, S.D = .836$  ตามลำดับ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.24, S.D = .725$

**ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด**  
**ตาราง 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด

ลำดับ	ด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ	$(\bar{X})$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.	การตั้งจุดตรวจมีการติดตั้งเครื่องหมาย การจราจรให้เป็นที่ยอมรับได้ง่ายในระยะไกล	2.30	.877	น้อย
2.	การตั้งจุดตรวจในเวลากลางคืน มีแสงไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน	2.30	.904	น้อย
3.	เจ้าหน้าที่ที่ตั้งจุดตรวจมีแผ่นป้ายแสดงยศ ชื่อ นามสกุล ชัดเจน	2.20	.931	น้อย
4.	เจ้าหน้าที่รัฐมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัด	2.06	.850	น้อย
5.	การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้สัญจรไปมา	2.12	.903	น้อย
	<b>รวม</b>	<b>2.20</b>	<b>.762</b>	<b>น้อย</b>

จากตาราง 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ทั้งแบบรวมทุกข้อและจำแนกรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ในการตั้งจุดตรวจ อยู่ในระดับน้อย ประกอบด้วย การตั้งจุดตรวจมีการติดตั้งเครื่องหมาย การจราจรให้เป็นที่ยอมรับได้ง่ายในระยะไกลและการตั้งจุดตรวจในเวลากลางคืน มีแสงไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูง  $(\bar{X}) = 2.30$ , S.D = .877 รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่ตั้งจุดตรวจมีแผ่นป้ายแสดงยศ ชื่อ นามสกุล ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.20$ , S.D = .931 การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้สัญจรไปมา มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.12$ , S.D = .903 และเจ้าหน้าที่รัฐมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัด มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.06$ , S.D = .850 ตามลำดับ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = 2.20$ , S.D = .762

#### ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของประชาชน

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจของประชาชนในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด

ลำดับ	ความพึงพอใจของประชาชน	$(\bar{X})$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1	รู้สึกพึงพอใจกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ	2.10	.766	น้อย
2	รู้สึกพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ	2.14	.815	น้อย
	รวม	2.12	.748	น้อย

จากตาราง 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ทั้งแบบรวมทุกข้อและจำแนกรายข้อ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดในการตั้งจุดตรวจ อยู่ในระดับน้อย ประกอบด้วย พึงพอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\overline{(X)} = 2.14, S.D = .815$  รองลงมา รู้สึกพึงพอใจกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.10, S.D = .766$  ตามลำดับ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย  $\overline{(X)} = 2.12, S.D = .748$

ส่วนที่ 7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคุ้มค่า ความเข้มงวด มารยาท ความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคุ้มค่า ความเข้มงวด มารยาท ความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตัวแปร	$\overline{(X)}$	S.D	1	2	3	4	5	6
ด้านความคุ้มค่า	2.00	.650	.790**					
ด้านความเข้มงวด	2.09	.423	.473**	.320**				
ด้านมารยาท	2.24	.725	.887**	.573**	.393**			
ด้านความเหมาะสม	2.20	.762	.832**	.540**	.328**	.705**		
ด้านความพึงพอใจ	2.12	.748	.787**	.632**	.170**	.682**	.610**	.399**

หมายเหตุ n = 200 , \* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$

จากตาราง 4.3 พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้าน มารยาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ขณะที่พิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ความเหมาะสม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ .762 แสดงว่ามีการตอบกระจายมากที่สุด ส่วนด้านความเข้มงวด มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเท่ากับ .423 ซึ่งแสดงว่ามีการตอบกระจายน้อยที่สุดหรือมีการเกาะกลุ่มกันมากที่สุด



สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ พบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนี้

- 1.ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคุ้มค่า เท่ากับ .632
- 2.ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเข้มงวด เท่ากับ .170
- 3.ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านมารยาท เท่ากับ .682
- 4.ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความเหมาะสม เท่ากับ .610

**ส่วนที่ 8 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)**

**ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ**

	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Model		
	b	SE	beta
<b>ตัวแปรควบคุม</b>			
เพศ	.081	.051	.052
อายุ	-.059	.021	-.091
การศึกษา	.052	.051	.034
เดินทางโดยใช้พาหนะ	-.068	.051	-.045
<b>ตัวแปรหลัก</b>			
ความคุ้มค่า	.382	.047	.331***
ความเข้มงวด	-.273	.063	-.154***
มารยาท	.437	.050	.423***
ความเหมาะสม	.173	.046	.176***
<b><i>F Text</i></b>			74.145***
<b><i>R<sup>2</sup></i></b>			.601
<b><i>Adjusted R<sup>2</sup></i></b>			.593

P<.05\*,P<.01\*\*,P<.001\*\*\*

จากตาราง 4.4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $F = 74.145$ ,  $P < .001$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 60.1 ( $R^2 = .601$ ) จากการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ด้านความคุ้มค่า ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความเข้มงวดและตรวจค้น ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ด้านมารยาท ด้านความเหมาะสม และด้านความรู้สึกรองประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า  $\beta$  พบว่า ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมทุกด้าน รองลงมาคือ ความคุ้มค่าของงบประมาณที่ลงไปในพื้นที่ความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านความเข้มงวดและตรวจค้นส่งผลลบต่อความพึงพอใจ ตามลำดับ ( $\beta = .423$ ,  $\beta = .331$ ,  $\beta = .176$ ,  $\beta = -.154$ ตามลำดับ)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในมุมมองของประชาชน กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการประชาชน และประสิทธิผลหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือ ตัวแปรอิสระ 4 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความคุ้มค่า การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ เช่น มารยาท ความเหมาะสม ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจค้น ความเข้มงวด ความพึงพอใจของประชาชน ส่วนตัวแปรตาม คือความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้วิเคราะห์และดัดแปลงเครื่องมือขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรง ซึ่งมีค่าเท่ากับ .68

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอบาเจาะ จังหวัด นราธิวาส จำนวน 52,288 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 402 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Ramdon Sampling) จำนวน 402 คน ได้รับแบบสอบถามกลับและมีความสมบูรณ์ จำนวน 402 คน คิดเป็น 100 % หลังจากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows Verson 23.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standardddeviation) และค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีอาชีพลูกจ้าง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีสถานภาพโสดจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5% นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 – 19,999 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ใช้ยานพาหนะในการเดินทางโดยรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ไม่เคยมีคนในครอบครัวที่เสียชีวิตจากเหตุการณ์ความรุนแรงภาคใต้ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ และไม่เคยคิดจะย้ายจะย้ายออกจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90

### 2. ระดับความคิดเห็นต่อด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความคุ้มค่า การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ เช่น มารยาท ความเหมาะสม ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การบรรจุเป้าหมายในการปกป้องประชาชน ด้านเข้มงวดในการตรวจค้น ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความคุ้มค่า การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ เช่น มารยาท ความเหมาะสม ความพึงใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การบรรจุเป้าหมายในการปกป้องประชาชน ด้านเข้มงวดในการตรวจค้น โดยรวมภาพรวมอยู่ระดับน้อยและรายด้านอยู่ระดับน้อย ประกอบด้วย ด้านมารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสม ด้านเข้มงวดในการตรวจค้น ด้านความคุ้มค่า ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความคุ้มค่า ด้านมารยาท ด้านความเหมาะสม ด้านความพึงพอใจ ด้านความเข้มงวดใน

การตรวจค้นในการตั้งจุดตรวจ ด่านตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. ด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐมีประโยชน์ต่อการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่รัฐมีผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ คือ ประชาชนไม่พอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2. ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้นในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดเป็นประจำและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์ จักรยานยนต์ เข้า ออก ทุกคัน คือ ประชาชนไม่พอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่รัฐมีการแต่งกายเรียบร้อย เปิดเผย ไม่ปกปิดหน้าตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รัฐมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชน คือ ประชาชนไม่พอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. ด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ การตั้งจุดตรวจมีการติดตั้งเครื่องหมาย การจราจรให้เป็นที่สังเกตได้ง่ายในระยะไกลและการตั้งจุดตรวจในเวลาากลางคืน มีแสงไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่ตั้งจุดตรวจมีแผ่นป้ายแสดงยศ ชื่อ นามสกุล ชัดเจน คือ ประชาชนไม่พอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. การทดสอบสมมติฐาน ความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ด้านความคุ้มค่า ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความเข้มงวดและตรวจค้น ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ด้านมารยาท ด้านความเหมาะสม และด้านความพึงพอใจของประชาชน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีศึกษา อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาอำเภอ บาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้อภิปรายตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 1** ความคิดเห็นต่อความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ความพึงพอใจ และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้อยู่ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านมารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ ด้านความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ และด้านความรู้สึกของประชาชน ตามลำดับ

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการประชาชน และประสิทธิผลหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านมารยาท รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ ด้านความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ และด้านความรู้สึกของประชาชน ตามลำดับ กล่าวคือ ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส มีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ วิธีการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ร่วมทั้งการพุดจา ที่ไม่เคารพพี่น้องประชาชนในพื้นที่ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความเหมาะสม ความเข้มงวดในการตรวจค้นที่ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประชาชน

ในพื้นที่ซึ่งมองว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ภาครัฐลงไปในพื้นที่ รวมไปถึงความรู้สึกของประชาชนที่ยังไม่ค่อยจะชื่นชอบ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ ยังมีความรู้สึกหวาดระแวงเจ้าหน้าที่ และประชาชนมีความกังวลรู้สึกไม่ปลอดภัย เมื่อมีการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เต็มที่นั้น ส่งผลให้ ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยส่วนใหญ่มีความคิดว่า เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างผลงานและเพื่อของงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิม หรือเรียกว่าปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะเห็น ได้ชัดจากการตั้งด่านตรวจหลายจุดในพื้นที่ แต่ไร้เจ้าหน้าที่ เหลือไว้เพียงด่านตรวจร้างๆ สร้างความเสียเวลา และความรำคาญใจให้กับประชาชนที่สัญจรไปมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ สังขรัตน์ (2559) ที่ศึกษาทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในแง่ลบต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าแง่บวก ทั้งนี้ประเด็นสำคัญเป็นผลมาจากความคิดของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอคติด้านลบต่อความเป็น “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” มาตั้งแต่อดีต ซึ่งอดีตดังกล่าวเชื่อม โยงมาตั้งแต่สมัยปฏิรูปการปกครองในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองโดยยุบหัวเมืองต่างๆ มาเป็นมณฑลเทศาภิบาล ในครั้งนั้นหัวเมือง 7 หัวเมืองได้เสียอำนาจเมื่อถูกยุบรวม คือ เมืองตานี เมือง ยะหริ่ง เมืองสายบุรี เมืองรามัน เมืองระแงะ เมืองยะลา และเมืองหนองจิก เมืองเหล่านี้เคยมีเจ้าเมืองปกครองและทำให้หมดอำนาจลง สร้างความไม่พอใจอยู่ลึกๆ ต่อสยามในขณะนั้น ขณะเดียวกันประวัติศาสตร์ความเป็น “ปัตตานี” ที่มีมาอย่างยาวนานทำให้คนในพื้นที่ที่มีความรู้สึกว่าตกอยู่ภายใต้การปกครองของสยามที่ใช้อำนาจเข้ามาควบคุมพลเมือง ซึ่งเป็นรอยร้าวลึกมาตั้งแต่อดีต รวมทั้งงานวิจัยของ ดลมนรจณ์ บากา และคณะ (2546) ที่ศึกษา “ทัศนคติต่อตำรวจของชาวไทยมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” พบว่าชาวไทยมุสลิมมีทัศนคติต่อตำรวจในภาพลบ หลายด้าน เช่น การจับผู้กระทำผิดผิดตัว การให้บริการประชาชนที่มามีติดต่อบริการอยู่ในระดับพอใช้ และชาวไทยมุสลิมส่วนใหญ่เชื่อว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย และชาวไทยมุสลิมมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีความยุติธรรม มี



ความสุภาพกับประชาชน และต้องเป็นคนในพื้นที่ ดังนั้นการที่จะให้ประชาชนเปลี่ยนทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปในทางบวกเพิ่มขึ้นจากที่เป็นอยู่ จะต้องปรับเปลี่ยนองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง สอดคล้องกับ ปราณี ทองคำ (2539, 147) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component or feeling component) เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกซึ่งถูกเร้าจากสิ่งที่มีอยู่ เมื่อเราเกิดความรู้สึกหนึ่งสิ่งใดแล้ว จะทำให้เราเกิดความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี ถ้าเรารู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ไม่ดี เราก็จะไม่ชอบ หรือไม่พอใจสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกนี้จะทำให้เกิดเจตคติในทางใดทางหนึ่ง คือชอบ หรือไม่ชอบ ความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปในทางบวกเพิ่มขึ้นนั้น อาจมีความจำเป็นที่จะต้องเริ่มต้นจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะต้องทบทวน และปรับปรุงในหลายๆ ส่วน ตั้งแต่โครงสร้างขององค์กร นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีต่อสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ แบบบูรณาการ รวมไปถึงแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “โครงการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า/ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้และกองกำลังตำรวจ (ศปก.ตร.สน./ศชต.และ กกล.ตำรวจ) ปี พ.ศ. 2553 (รอบ 12 เดือน)” พบว่าสิ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องทำอย่างเร่งด่วนก็คือ การเร่งสร้างภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อมั่น สร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตำรวจต่อประชาชน เพื่อเรียกความศรัทธาและความไว้วางใจจากประชาชนโดยเร่งด่วนความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นความคาดหวังที่ต้องการจะเห็นการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนที่เป็นไปในทางที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ เกศสินี กลั่นบุญ (2540) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของบุคคลที่มีต่อคนอื่น ในการกระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาโดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การกระทำและอนาคต เพราะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในปัจจุบันย่อมคาดหวังในอนาคต และ งานวิจัยของ อับดุลกอเฮลัด เจ๊ะแต (2560) ที่ศึกษามุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัด

ชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นด้านลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ขาดความรู้ ความเข้าใจถึงลักษณะพิเศษของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการดำเนินชีวิตของประชาชนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนขาดความเท่าเทียม และเลือกปฏิบัติต่อประชาชนที่นับถือศาสนาอื่น ๆ ดังนั้นการที่หน่วยงานของรัฐจะเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้นั้นจะต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงความแตกต่างในมิติต่าง ๆ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐอยู่ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านมารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ ด้านความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ และด้านความรู้สึกรับรู้ของประชาชน ตามลำดับ

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านมารยาท รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ด้านความเข้มงวดและการตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ ด้านความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่ และด้านความรู้สึกรับรู้ของประชาชน ตามลำดับ กล่าวคือ ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สาเหตุโดยรวม เกิดจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เอง เช่น ไม่มีความ

กระตือรือร้น ไม่มีความรอบคอบ ไม่โปร่งใสเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความรับผิดชอบ ความเต็มใจ ชอบละทิ้งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ การประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทำที่ไม่เป็นมิตร และ ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ต่อประชาชน ผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ และเลือกปฏิบัติ ปฏิบัติคนไม่เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ชอบแสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพ หรือ ไม่ให้เกียรติ รวมทั้งใช้ถ้อยคำกริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า อาจเนื่องจากปัญหาจากตัวเจ้าหน้าที่เอง หรือขาดแรงจูงใจในการ ปฏิบัติหน้าที่ ขาดการกระตุ้นให้มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการสำรวจปัญหาในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ พัฒนาในส่วนที่ยังด้อยเพื่อให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังเห็นว่าประชาชนขาดความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ขาดความใกล้ชิดและเป็นมิตร กับประชาชนแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานที่ต้องร่วมกับชุมชนทำได้ยาก ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรม ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการเพิ่มเครือข่ายการป้องกัน อาชญากรรมในชุมชน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยอาจเป็นกิจกรรมกีฬา หรือการร่วมกันพัฒนา ชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุฮัมมัดซูฟิยาน ชง และคณะ (2559) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้นำศาสนาอิสลามต่อสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนในพื้นที่ไม่เท่าเทียมกัน มีการเอารัดเอาเปรียบ และละเมิดสิทธิ (กระบวนการยุติธรรม) สถานการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม และ เมื่อรัฐประกาศใช้กฎหมายพิเศษหวังว่าจะสามารถจัดการกับสถานการณ์ความไม่สงบ กลับ กลายเป็นที่มาของปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน อันเนื่องจากขอบข่ายอำนาจที่มีเอื้อให้เกิดการ ตรวจสอบอย่างทีควรจะเป็นไปตามหลักการประชาธิปไตย การใช้กฎหมายทั้งสามฉบับนั้นเป็นการมอบ อำนาจแก่เจ้าหน้าที่อย่างมาก ไม่มีเจ้าหน้าที่รายใดต้องโทษอาญาจากข้อกล่าวหาว่าด้วยเรื่องการละเมิด สิทธิมนุษยชนจากการปฏิบัติงาน นำไปสู่การใช้อำนาจนอกรอบ ซึ่งมีส่วนอย่างยิ่งในการกระตุ้นให้เกิด ความรุนแรงยิ่งขึ้น และยังสามารถนำสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชนหลายรูปแบบ เช่น การซ้อมทรมานเพื่อไ้รับ สารภาพ การอุ้มหาย การสังหารนอกรอบกฎหมาย เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความไว้วางใจต่อรัฐ และกระบวนการยุติธรรม ซึ่ง

สอดคล้องการวิจัย ดาวฤกษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ผู้นำศาสนาอิสลามมี ความคิดเห็นถึง ปัญหาของความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกิดจากการกำหนดนโยบาย ของรัฐที่ไม่ สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ แนวทางการบริหาร และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐไม่เหมาะสม และขาด ความเข้าใจในอัตลักษณ์พื้นฐานของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ สังข์รัตน์ (2559) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดำรงในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า การเลือกปฏิบัติ การเลือกปฏิบัติเป็นการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำรงที่ปฏิบัติต่อประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างไม่เท่าเทียม มีความลำเอียง เช่น การตรวจค้นชาวมุสลิมที่แต่งกายด้วยชุด ได้เปียวอย่างละเอียดลออ ขณะที่คนที่แต่ง กายทั่วไปก็ไม่ตรวจค้น หรือมักตรวจค้นชาวมุสลิมมากกว่าชาวไทยพุทธ ตรวจกลุ่มวัยรุ่นอย่างเข้มข้น ละเอียดมากกว่าการตรวจบุคคลทั่วไป เป็นต้น นำไปสู่ทัศนคติในด้านลบของประชาชนและใช้ อำนาจไปในทางมิชอบ กล่าวคือการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ เลือกที่จะทำคดีที่มีประโยชน์ก่อน เช่น คดี ยาเสพติด คดีความผิดวินัยจราจร เป็นต้น รวมทั้งใช้อำนาจความเป็นเจ้าหน้าที่ดำรงไปเกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ โดยเฉพาะการเกี่ยวข้องกับสินค้าหนีภาษีตามบริเวณชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุสณี แวอูมา และคณะ (2556) ที่ศึกษาเรื่องปริศนาค้นตรวจ ณ.ชายแดนใต้ ผลการศึกษาพบว่า การที่เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลประชาชนในพื้นที่และเข้ามาเพื่อลดความรุนแรงจาก เหตุการณ์สามจังหวัดนั้น ให้ผลเสียมากกว่าผลดีแก่ประชาชนรวมถึงยังสร้างความเดือดร้อนมากขึ้นอีก ด้วย

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 3** ความคุ้มค่าในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มารยาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ความพึง พอใจ และความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด มีผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจรัฐของเจ้าหน้าที่ รัฐใน 3 จังหวัดชายแดนใต้อยู่ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการประชาชน และ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง

โดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ประสิทธิภาพหรือการบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ คือ ด้านความเข้มงวดในการตรวจค้น มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ประชาชนในพื้นที่ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส กล่าวคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐยังมีมารยาทในการปฏิบัติงานกับประชาชน จะยังส่งผลดีต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สอดคล้องกับงานวิจัย อุทิศ สังขรัตน์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคดีและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การให้เกียรติประชาชนที่มาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนจะมีทักษะคดีที่ดีเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ ทั้งการพูดจา การแสดงกริยาในการให้บริการประชาชนด้วยความอ่อนโยน น่านับถือ มีอัธยาศัยดี ซึ่งประชาชนเห็นว่าตำรวจเหล่านี้ยังมีอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่มีจำนวนน้อย และสอดคล้องกับแนวคิด เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ( 2548) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ส่วนในด้านความเหมาะสมในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ยังมีความเหมาะสมจะยังส่งผลดีต่อความพึงพอใจของประชาชนพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัย อุทิศ สังขรัตน์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคดีและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดน

ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังด้านนี้ซึ่ง ได้แก่ งานจราจร การอำนวยความสะดวกบนท้องถนน ประชาชนมองว่ายังไม่ค่อยมีความสะดวกนัก ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมไปถึงการจัดระเบียบการจราจรที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ เช่น การจอดรถบริเวณเกาะกลางในเขตพื้นที่เซฟตี้โซน การควบคุมการเข้าออกและการเดินทางเที่ยว รวมไปถึง การไม่มีการเข้มงวดในการบังคับใช้วินัยจราจรในพื้นที่รอบนอก ต่างส่งผลกระทบต่อประชาชนในภาพรวม เช่น การกีดกันรถผิดที่ การจอดรถกีดขวางทางเลี้ยว กีดขวางทางเข้าออกในสถานที่ราชการ หรือ ถนนสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัย สุวิทย์ ภูหนองโอ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนต่อจุดตรวจจราจร ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ไม่ควรตั้งด่านทุกวัน เพราะจะส่งผลกระทบต่อประชาชน มองตำรวจผิดไป ควรพุดจา ให้สุภาพในขณะที่ปฏิบัติงาน และตั้งด่านโดยไม่หวังยอดการนำจับ

ส่วนในด้านความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ ประชาชนมองว่ายิ่งเจ้าหน้าที่รัฐสามารถจับกุมและป้องกันก่อความไม่สงบมากเท่าไร จะยิ่งส่งผลดีต่อความพึงพอใจของประชาชนพื้นที่ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่งขั้นเป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการ โดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า และสอดคล้องกับ วีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2547) ได้กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจของ ลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการ

ให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการ เฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไป ในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ได้ทำก็คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนในด้านความรู้สึกของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐนั้น คือการที่เจ้าหน้าที่รัฐสามารถทำให้ประชาชนมีความรู้สึกนั้น จะยิ่งส่งผลดีต่อความพึงพอใจของประชาชนพื้นที่สอดคล้องกับ วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา สอดคล้องกับ วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย และสอดคล้องกับ ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

และในส่วนด้านความเข้มงวดในการตรวจค้น มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอภิปรายได้ว่า ยิ่งเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานที่มีการตรวจค้นอย่างเข้มงวด จะยิ่งส่งผลทำให้ประชาชนไม่พอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุวิทย์ ภูหนองโอ (2558) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนต่อจุดตรวจจราจร ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความไม่พอใจหรือมองไม่เห็นประโยชน์จาก การกวดขันเข้มงวดของตำรวจจราจรในการตั้งด่านและจัดระเบียบการจราจรทางท้องถนน โดยมองว่าการ กระทำดังกล่าว ไม่ได้ช่วยลดปัญหาอุบัติเหตุ แต่กลับทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด จึงให้ข้อเสนอแนะว่า การตั้งด่านควรเว้นระยะเวลาให้มีความเหมาะสมอีกด้วย และเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการทำงานและทำความเข้าใจกับประชาชนผู้ใช้นถนนให้มากกว่านี้ สอดคล้องกับ ลักษณ์วรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับ การตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทาง กลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพด้านการบริการประชาชน และด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านและรายได้อยู่ระดับน้อย ประกอบด้วย ด้านมารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสม ด้านความพึงพอใจ ด้านความเข้มงวด ด้านความคุ้มค่า ตามลำดับ ยกเว้น ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง ผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะว่า รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องแก้ปัญหาเรื่องนี้ คือต้อง ทบทวนนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐใหม่ พร้อมจัดอบรมในการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ เกี่ยวกับเรื่องการบริการพี่น้องประชาชนที่ดี เพราะผมมองว่าถ้าเรื่องแก่นี้เจ้าหน้าที่รัฐยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างหวังเลยที่เจ้าหน้าที่รัฐ รัฐบาลจะสามารถแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่

2. เจ้าหน้าที่รัฐที่ทำงานในพื้นที่ต้องเร่งสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม และความสร้างภาพลักษณ์ที่มีความโปร่งใส มีความเสมอภาคยุติธรรมต่อประชาชน ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม



ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้โดยกำหนดเป็นโครงการเร่งด่วน ทั้งนี้เพราะภาพของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนดังกล่าวมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงฟื้นฟู เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ประชาชนเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่รัฐน้อย การจะแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ยิ่งยากมาก

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจจึงควรมีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้แสดงความคิดเห็น ทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก สามารถนำข้อมูลที่แท้จริงมาใช้ในการพัฒนาระดับประสิทธิภาพในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหา และความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อที่จะเข้าใจปัญหาและความต้องการต่างๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่รัฐอีกทางหนึ่งด้วย

## บรรณานุกรม

- กัณณวัน ฟิลลิปส์. (2560). โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.
- กรมการปกครอง. (2539). กฎหมายระเบียบและข้อบังคับ องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- กองกำกับการ 7 กองบังคับการฝึกพิเศษ ค่ายศรียานนท์. (2547). คู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงาน. เรื่องการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด.
- ข่าวสด. (2560, 9 พฤษภาคม). เปิดภาพวงจรปิด คนร้ายขับปิกอัพคาร์บอมบ์จอดหน้าห้างบิ๊กซีปัตตานี ก่อนขึ้นรถถอย.แผ่นหนี สืบค้น เมื่อ 1 มกราคม 2562, จาก <https://www.khaosod.co.th/breaking>.
- ข่าวทั่วไป.(2559, 10 เมษายน).ควน! ระเบิดลานจอดรถชั้นใต้ดิน เซ็นทรัลสมุย.มติชนออนไลน์.สืบค้น สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก <https://news.mthai.com/general-news/437109.html>.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย .(2550). ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาคณะวิทยาการจัดการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.management.cmru.ac.th/data/guarantee\\_2\\_50/part2.pdf](http://www.management.cmru.ac.th/data/guarantee_2_50/part2.pdf) สืบค้น 15 มกราคม 2562.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และลอเรน ไรท์. (2546). การตลาดบริการ . กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- จิรพงศ์ ต้นตระกูล. (2550). ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้ายานส่งมวลชน (BTS). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2540) ‘ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ’ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมธิราช.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- จินตนา บุญบงการ .(2539) . การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพรีนติ้ง.
- ชวลิต อนันตรังสี. (2546). ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ในเขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชาญคณิต กฤตยา สุริยะมณี และคณะ. (2553). การนำกลยุทธ์แบบ Community policing มาประยุกต์ใช้ในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในเขตเมือง : กรณีศึกษาชุมชนในเขตลาดพร้าว บางนา และบางพลัด กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยมหิดล:กรุงเทพฯ.
- ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ. (2550). การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ.สำนักงานรับรองระบบคุณภาพ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ฐานข้อมูลเหตุการณ์ชายแดนใต้ ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. (2561). สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2562,จาก <https://deepsouthwatch.org/th/dsid>.
- เคลิณิวส. (2560, 1มิถุนายน).พกก.สก. โกตาบารู ถึงกับกลัมน้ำตาเอาไว้ไม่ไหว หลังเข้าขอมา ผัวเมียพิการ เหตุโดนลูกน้องตัวเอง 4 นาย เรียกไถเงิน เผยซึ่งในคำพูด "สงสารเขา อย่าทำเขาเลย สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562,จาก <https://www.dailynews.co.th/regional/577280>.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ มหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

### บรรณานุกรม(ต่อ)

- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บันทึกข้อความสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556): เอกสารอัดสำเนา
- ปิยะนุช เลิศศิริ.(2554) . การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ:กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,เอกรการจัการทั่วไป,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประเทือง อ้นทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร: กรุงเทพฯ.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2553). QM for Quality Management Magazine for Executive Management. แผนกวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น) ปีที่ 17, ฉบับที่ 151 (พฤษภาคม) :51
- ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ. (2557). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ : กองวิจัยสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5).กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย,คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เพชรรา อินทร์ตัน. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช:นนทบุรี.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กวนัย เกษบุญชู. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณีข้าราชการ สังกัดกองเรือภาคที่1. มหาวิทยาลัยบูรพา:ชลบุรี.

### บรรณานุกรม(ต่อ)

- มัทวาท สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้ง ของโครงการท.ม.ก. ไปปฏิบัติ: กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุสณี แวอุมา (2556) .ปริศนาค้นตรวจ ณ.ชายแดนใต้ ไขกุญแจ ภายในกล่อง. ราชบัณฑิตยสถาน.พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2555. พิมพ์ครั้งที่ 10 . กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์
- วุฒิชัย จำนงค์. (2530).การผสมผสานปฏิบัติการเพื่อผลิตภาพ.วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 2,255-269
- วัชรภรณ์ สุริยาภวัฒน์ .(2546) . วิจัยธุรกิจยุคใหม่ .กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ .(2542) . คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.
- ศูนย์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ภาค 4 ส่วนหน้า (2560)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่ง โลกธุรกิจ.

### บรรณานุกรม(ต่อ)

- สถิต คำลาเตียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ  
ปืน ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุทธิชาติ อามาตย์หิณ. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดกลางการค้า  
ผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ  
เมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏมหาสารคาม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- สมศักดิ์ คงเทียง (2561) (ม.ป.ป.). หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา เทคนิคการบริหารจัด  
การศึกษา ยุคใหม่. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง: กรุงเทพฯ..
- สมิต สัจฉกร .(2542) . ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมือง  
ตราด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย  
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด  
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง .(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกัน  
ชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช:นนทบุรี.

### บรรณานุกรม(ต่อ)

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการศีกษา .(2550) .คู่มือตำรวจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559).ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ,คณะรัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัญชลี จอมคำสิงห์. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อรรถพร ลาคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ .(2548) .จิตวิทยาบริการ . กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Kotler, P . (1997). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control. (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Oliver, Richard L. (1997) Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, Irwin/McGraw-Hill New York.
- Maslow, A. H. ( 1970). Mativation and Personanlity. New York: Harper & Row.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. American Printer, 215, p. 2
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science (1st ed.). New York: Van Norstrand.
- Yamane, T. (1970). Statistics; An Introductory Analysis. (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



## แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคารพ

กระผมขอความอนุเคราะห์ท่านในการกรอกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ  
ปัจจัยต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์กร โดยการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามนี้จะใช้เวลาประมาณ 5 นาที ขอให้ท่านซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม  
มั่นใจว่า คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะไม่ถูกเปิดเผยให้ผู้อื่นรับทราบโดยเด็ดขาด ทั้งนี้  
ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในภาพรวมด้วยโปรแกรมทางสถิติเท่านั้น

หากท่านยินดีตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓

ยินดีตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือนี้อีกครั้ง โอกาสนี้

นายไพรัช ใจสะอาด

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการตั้งจุดตรวจ

คุณเห็นด้วยกับ <u>ข้อความต่อไปนี้</u> มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
1. ฉันคิดว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของ เจ้าหน้าที่รัฐมีประโยชน์ต่อการรักษาความ ปลอดภัยให้กับประชาชน					
2. ฉันคิดว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของ เจ้าหน้าที่รัฐคุ้มค่ากับงบประมาณที่ทุ่มลงไป ในพื้นที่					
3. ฉันคิดว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัดของ เจ้าหน้าที่รัฐมีผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ					
4. ฉันคิดว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของ เจ้าหน้าที่รัฐมีประสิทธิภาพ					
5. ฉันคิดว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของ เจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกปลอดภัย					

ความเข้มงวดและการตรวจค้น

คุณแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด	ไม่เคย (1)	น้อย ครั้ง (2)	นาน ๆ ครั้ง (3)	บ่อยครั้ ง (4)	เป็น ประจำ (5)
1.เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เข้า ออก ทุก คัน					
2.เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจสอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์อย่างเข้มงวด					
3.เจ้าหน้าที่รัฐมีการตรวจค้นสิ่งผิดกฎหมายในยานพาหนะเป็น ประจำทุกวัน					
4.เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ/จุดสกัดเป็นประจำและ สม่ำเสมอ					
5.เจ้าหน้าที่รัฐมีการปฏิบัติ โดยแจ้งขั้นตอนและทำการตรวจค้น จับกุม ตามขั้นตอนและกฎหมายอย่างเคร่งครัด					

มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด

คุณเห็นด้วยกับ <u>ข้อความต่อไปนี้</u> มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
1. เจ้าหน้าที่รัฐมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่รัฐทำการตรวจค้นโดยสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. เจ้าหน้าที่รัฐมีการแต่งกายเรียบร้อย เปิดเผย ไม่ปกปิดหน้าตา					
4. เจ้าหน้าที่รัฐใช้ภาษาและท่าทางที่เหมาะสมในบริการประชาชน					
5. เจ้าหน้าที่รัฐมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน					
6. เจ้าหน้าที่รัฐมีความเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

### ความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ

คุณเห็นด้วยกับ <u>ลักษณะส่วนตัวต่อไปนี้</u> มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยมากที่สุด (5)
1. การตั้งจุดตรวจมีการติดตั้งเครื่องหมาย การจราจรให้เป็นที่สังเกตได้ง่ายในระยะไกล					
2. การตั้งจุดตรวจในเวลากลางคืน มีแสงไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ที่ตั้งจุดตรวจมีแผ่นป้ายแสดงยศ ชื่อ นามสกุล ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่รัฐมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัด					
5. การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้สัญจรไปมา					

### ความพึงพอใจของประชาชน

คุณเห็นด้วยกับ <u>ลักษณะส่วนตัวต่อไปนี้</u> มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
1. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของเจ้าหน้าที่รัฐ					
2. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ					

### ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) อาชีพปัจจุบัน     ข้าราชการ    รัฐวิสาหกิจ    ลูกจ้าง    เกษตรกร    ประมง    อื่นๆ
- 2) อายุ.....ปี
- 3) เพศ                 ชาย                 หญิง
- 4) ศาสนา              อิสลาม    พุทธ    คริสต์    อื่นๆ
- 5) การศึกษา         ต่ำกว่าปริญญาตรี    ปริญญาตรี    สูงกว่าปริญญาตรี
- 6) สถานภาพสมรส  โสด    สมรส    หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
- 7) เงินเดือน (บาท)  ต่ำกว่า 10,000     10,000 - 14,999     15,000 - 19,999  
 20,000 - 24,999    25,000 -29,999     มากกว่า 30,000
- 8) ปกติท่านเดินทางโดยใช้พาหนะต่อไปนี้ (เลือกแค่ 1 ข้อ)  
 รถยนต์             รถจักรยานยนต์    อื่นๆ.....

9) ท่านเคยมีคนในครอบครัวที่เสียชีวิตจากเหตุการณ์ความรุนแรงในภาคใต้หรือไม่

เคย             ไม่เคย

10) ท่านเคยคิดจะย้ายออกจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้บ้างหรือไม่

เคย             ไม่เคย

**\*\*\*\* ขอขอบพระคุณอย่างสูง กรุณานำแบบสอบถามที่กรอกแล้ว คืนให้กับผู้วิจัยโดยตรง \*\*\*\***

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล นายไพรัชิต เจ๊ะอาแซ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6010521516

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิทยาศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2559