

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการ
โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนครราชสีมา
Satisfaction of People towards Polices' Duty Performance under
the Police Station for People Project of Muang Nakhonratchasima
Police Station

มงคล สงวนศักดิ์¹ สุระศักดิ์ ฉายขุนทด² พิมใจ สงวนศักดิ์³

บทคัดย่อ

บทคัดย่องานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test จากการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one way anova) ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมาแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

Abstract

The purposes of this research are to study 1) a level of satisfaction of people towards duty performance of police officers under a project of police station for people 2) to compare satisfaction level of people in duty performance of police

officers of provincial police station of Muang Nakhonratchasima, divided into gender, age, education level, occupation and income by utilizing sample group from people coming to use service at Muang Nakhonratchasima Police Station, total 250 persons. The tool utilized in the study was questionnaire. Data analysis was conducted by statistics, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test. From the One Way ANOVA test, it was found that :

1. The people coming to use service were satisfied to the duty performance of the police officers of Muang Nakhonratchasima. provincial police station in high level in all aspects, namely general service, criminal justice administration, life security and property, traffic control, public relations and seeking of coordination from people and place and environment.

2. People having difference in gender and age had the satisfaction to the duty performance of police officers of provincial police station of Muang Nakhonratchasima. with no difference. As for people having difference in education level, occupation and income had different satisfaction to the duty performance of police of provincial police station of Muang Nakhonratchasima.

Keywords : Satisfaction of People, Towards Polices' Duty Performance

บทนำ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หากการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทุกสถานีก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธา แก่ประชาชนในพื้นที่ก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม ในอดีตที่ผ่านมาการปฏิบัติงานของตำรวจทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้ กล่าวคือ (กรมตำรวจ, 2541) โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานสถานีตำรวจยังมีภาพลักษณ์ที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันและไม่

เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ ประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมโดยลำพังโดยตนเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้น ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ ประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอยู่ในระดับสูงทำให้ขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้บังคับบัญชาบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์สุข เดือดร้อน และความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักคับแคบมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

จากสภาพปัญหาดังกล่าวสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจขึ้นสำหรับมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของสถานี เน้นการพัฒนาบริการบนสถานีตำรวจ งานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา งานสืบสวนสอบสวน งานจราจร งานประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตลอดจนกระจายกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ให้มากที่สุด ภายหลังจากการประกาศใช้นโยบายและมาตรการดังกล่าว และในที่สุดก็ได้มีคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่องให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (ชื่อย่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่องที่ขอรับบริการ

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมาเมืองจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และได้มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1. แนวคิดและหลักการการบริการ 2. แนวคิดและหลักการความพึงพอใจ 3. คุณภาพและงานบริการที่ดี 4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

5. บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 6. โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8. กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา ในการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำนวน 6 ด้าน คือ

- (1) ด้านการบริการทั่วไป
- (2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
- (3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
- (5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- (6) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในเดือนพฤศจิกายน 2559 – เดือนธันวาคม 2559

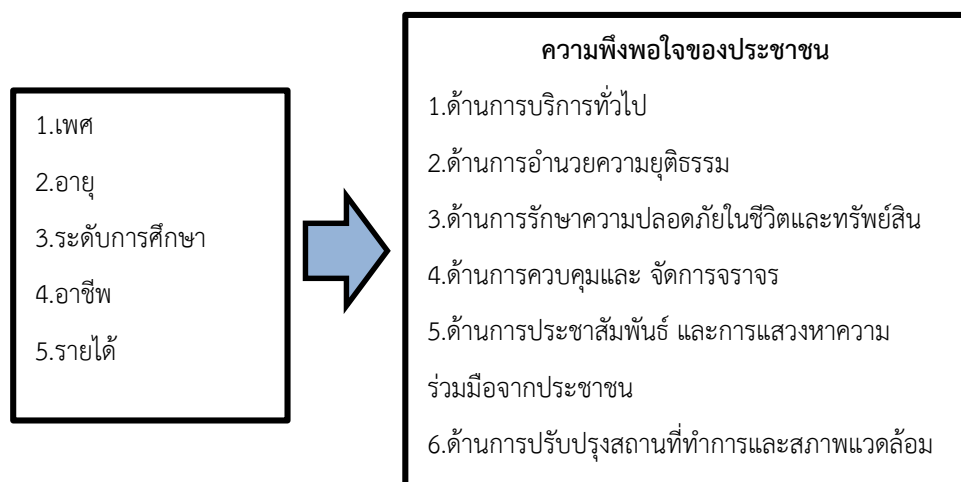
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจในเดือนพฤศจิกายน 2559 – เดือนธันวาคม 2559

4. ขอบเขต ด้านสถานที่ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปร อิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ซึ่งจากการศึกษาได้ทำการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชากรที่ใช้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอรับบริการในงานด้านต่างๆ ในเดือนตุลาคม 2559 – เดือนธันวาคม 2559 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบ Accidental Sampling เป็นการสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่าง ดังนั้นเมื่อพบเจอใครก็สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ คนไหนไม่ตอบก็หาคนใหม่ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนเมื่อไรก็เลิกเก็บ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 64)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ซึ่งมีด้วยกัน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยแบบวัดจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่เข้าใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 250 คน
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกลับกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจเพื่อให้สามารถกรอกแบบสอบถามได้อย่างถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้หกรอกข้อมูลมาสรุปเป็นข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลไปใช้ในการเก็บข้อมูลและนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลข้อมูล แปลความหมายของข้อมูลที่ประมวลผลเรียบร้อยแล้วเพื่อจัดทำรายงานผลวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกด้านความยุติธรรม ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยบุคคล กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test สำหรับตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม ที่มีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal Scale) คือ เพศ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) คือ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัธวัชณ์ ธีร์ระตะวัน (2554: 46) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1.2 ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติกรสอบสวนเสดวกและรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัธวัชณ์ ธีร์ระตะวัน (2554: 46) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1.3 ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะประชาชนเสมอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัธวัชณ์ ธีร์ระตะวัน (2554: 45) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1.4 ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในด้านการควบคุมการจราจรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีการจัดกำลังสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัธวัชณ์ ธีร์ระตะวัน (2554: 46) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1.5 ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจำสืบตำรวจจงใจ เขินอำนาจ (2551) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา

1.6 ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีการแสดงแผนผังและรายละเอียดต่างๆ ในสถานีตำรวจอย่างชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัธวัฒน์ ธีร์ระตะวัน (2554: 46) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพญา จังหวัดชลบุรี

2. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

- ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจฯ ไม่แตกต่างกัน ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

- ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจฯ ไม่แตกต่างกัน ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2.2 ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการครั้งต่อไปนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่อยู่ระดับน้อยที่สุด

2. ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นการปฏิบัติการสอบสวนเสด็จและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่อยู่ระดับน้อยที่สุด

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นการจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมในการป้องกันอาชญากรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่อยู่ระดับน้อยที่สุด

4. ด้านการควบคุมการจราจร ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นมีการเผยแพร่ความรู้ด้านกฎจราจรให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่อยู่ระดับน้อยที่สุด

5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นมีการจัดประชุมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์อย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่อยู่ระดับน้อยที่สุด

6. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นสถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่อยู่ระดับน้อยที่สุดในด้านนี้

บรรณานุกรม

กรมตำรวจ. (2541). **โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน).**

กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ.

ธานีพันธ์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นัธวัฒน์ ชีร์ระตะวัน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.** รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา.

จางใจ เชนอานวย. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**