



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อ
ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี
Satisfaction of People towards Polices' Duty Performance under the
Police Station for People Project of Bangsrimuang Police Station
Nonthaburi Province

สุวัฒน์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน
อาจารย์ประจำ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
Email: law4310@rpu.ac.th

Suwat Kraiskul and Chutapron Kongrukkawin
Lecturer, Faculty of Law, Rajabruk University

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จำนวน 200 คน ผู้วิจัยศึกษาจากจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลานั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยประชาชนที่มี เพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานี



ตำรวจภูธรบางศรีเมือง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สถานีตำรวจ การบริการของตำรวจ

Abstract

The purposes of this research were 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 Bangsrimuang, divided into gender, age, education level, occupation and income by utilizing sample group from people coming to use service at Bangsrimuang Police Station, total 200 persons. The study of the population to receive services in that time. The tool utilized in the study was questionnaire. Data analysis was conducted by statistics, percentage, mean, Standard Deviation, t-test and One-Way ANOVA.

The results were found that: The people coming to use service were satisfied to the duty performance of the police officers of Bangsrimuang 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, People having difference in gender and age had the satisfaction to the duty performance of police officers of provincial police station of Bangsrimuang 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 Bangsrimuang.

Keyword: Satisfaction, Police Station, Police Service



บทนำ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ หากการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทุกสถานีก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาแก่ประชาชนในพื้นที่ก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

แต่อย่างไรก็ตามในอดีตที่ผ่านมาการปฏิบัติงานของตำรวจทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ (กรมตำรวจ, 2541) ดังนี้ กล่าวคือ โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานสถานีตำรวจยังมีภาพลักษณ์ที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานีที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน ประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมเพียงลำพังโดยตนเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้น ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ ประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอยู่ในระดับสูงทำให้ขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเสมือนเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชนจึงปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียวไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า ผู้บังคับบัญชาบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์สุข เตือนตร้อน และความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักคับแคบมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็น



ระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอไม่ทันสมัยและไม่เหมาะสมกับการใช้งานในสถานี ตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลนทั้งประเภทและปริมาณ นอกจากนี้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่มีความเสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ทั้งยังอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นการใช้งาน บางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ประยูร กาญจนกุล (2539) ได้กล่าวถึงแนวความคิดการ ให้บริการสาธารณะว่า 1) บริการสาธารณะต้องเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของ ฝ่ายปกครอง และต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือเป็น กิจการที่อยู่ในการอำนวยความสะดวก โดยรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำ โดยรัฐจะ เป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ 2) การบริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะ ประโยชน์ กล่าวคือ โดยความต้องการของประชาชนอาจแบ่งได้สองประเภท คือ ความต้องการมีชีวิต อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นกิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการ อยู่อย่างสุขสบายหรืออยู่อย่างปลอดภัยของประชาชน รัฐจะต้องเข้าทำกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการ จัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือ กลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) จากกร การปฏิบัติงานของตำรวจที่ผ่านมาทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจขึ้น สำหรับมาตรการในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจดังกล่าวนี้ พลตำรวจเอกประชา พรหมนอก อดีตรัฐมนตรีว่าการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อครั้งยังดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจได้ประกาศนโยบายเน้นการ บริหารงานของกรมตำรวจ เมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2540 ไว้หลายด้านซึ่งนโยบายที่เน้นหนัก คือการ พัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยงานปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน รวมทั้ง มุ่งกระจายทรัพยากรทางการบริการสถานีตำรวจให้มากขึ้น เน้นการพัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจ งานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานอำนวยความสะดวกทางอาญา งานสืบสวน สอบสวน งานจราจร งานประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตลอดจนกระจายกำลังเจ้าหน้าที่



ตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ให้มากที่สุด ภายหลังจากการประกาศใช้นโยบายและมาตรการดังกล่าว และในที่สุดก็ได้มีคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่องให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (ชื่อย่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน) โดยมีจุดเน้นในการให้บริการประชาชน 3 ประการ คือ

1) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยเฉพาะการจัดตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกันในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติ ร่วมกันของชุมชน

2) มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนขึ้นเป็นครั้งแรก ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ เอกสารที่ต้องใช้ ระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

3. เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกันและให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและจุดเน้นดังกล่าวข้างต้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ

1) ด้านการบริหารและจัดการทั่วไป มุ่งให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว โดยการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติ และจิตวิญญาณในการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามพันธกิจที่ได้ให้ไว้กับประชาชนในการให้บริการ

2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกจากข้าราชการตำรวจ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมถูกต้องตามหลักยุติธรรมและหลักธรรมาภิบาล

3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับจราจรอย่างเคร่งครัดและในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร



5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนและแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม มุ่งให้สถานีตำรวจมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวก ต่อการให้บริการประชาชน

7) ด้านการบริหารและปกครองบังคับบัญชา มุ่งให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี

ในปัจจุบันโครงการดังกล่าวได้ดำเนินการเป็นระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริงโดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัย กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และได้กล่าวถึงระบบการให้บริการ ดังนี้ 1) กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจทุกนายต้องแสดงกิริยาวาจา ท่าทางที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจพร้อมในการให้บริการ 2) พร้อมใจช่วยเหลือ เมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ มาพบหรือร้องขอความช่วยเหลือหรือข้าราชการตำรวจผู้ใดก็ตามที่ประสบเหตุจะต้องแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวกหรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้นให้แก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ 3) ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม โดยการเคารพกฎ กติกา ระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่มีการใช้อิทธิฤทธิ์ใด ๆ เกินกว่าสิทธิทั่วไป 4) ขยายบริการ มีกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาตรวจเยี่ยมประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะต่าง ๆ เพื่อเยี่ยมเยียน รับฟังปัญหาของประชาชนชุมชน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเน้นผู้เสียหายหรือผู้เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้ให้บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ของสถานีตำรวจและ กต.ตร.สภ./สน. ในการลงพื้นที่และแก้ไขปัญหา 5) ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชนลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการบนสถานีตำรวจ การให้บริการ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับ (ระบบคิว) และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธร บางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี

2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธร บางศรีเมือง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้



วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจากการศึกษาได้ทำการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ในเดือนตุลาคม 2556 – เดือนธันวาคม 2556 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบ Accidental Sampling เป็นการเลือกที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่าง ดังนั้นเมื่อพบเจอใครก็เลือกคนนั้นเป็นตัวอย่าง คนใดไม่ตอบก็หาคนใหม่ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวน 200 คน ผู้วิจัยศึกษาจากจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลานั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 64)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีด้วยกัน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยแบบวัดจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย



1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

1) สร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม แล้วกำหนดประเด็นของคำถามด้วยการจัดเก็บหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้น

2) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 การทดลองใช้เครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่เคยใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ช่วยในการวิเคราะห์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี

4.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้ เกณฑ์การแปลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ดังนี้



ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรอิสระ ปัจจัยบุคคลกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test

สำหรับตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม ที่มีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal Scale) คือ เพศ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) คือ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย

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

ตารางที่ 1 สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจ 6 ด้าน	สรุปผลและอภิปราย
1. ด้านการบริการทั่วไป	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริวัฒน์ ชีร์ระตะวัน (2554: 46) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ



ความพึงพอใจ 6 ด้าน	สรุปผลและอภิปราย
	งานวิจัยของ นัธวัชณ์ ธีร์ระตะวัน (2554) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัททยา จังหวัดชลบุรี
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต อุดมภักดี (2547) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่
4. ด้านการควบคุมการจราจร	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการควบคุมการจราจรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัธวัชณ์ ธีร์ระตะวัน (2554: 46) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เมืองพัททยา จังหวัดชลบุรี
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจ เงินอำนวย, จำสืบทารวจ (2551) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา
6. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต อุดมภักดี (2547) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน



ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจฯ ไม่แตกต่างกัน ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ทัศนคติทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจฯ ไม่แตกต่างกัน ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ทัศนคติทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ทัศนคติทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

บรรณานุกรม

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

กรมตำรวจ.

จงใจ เชนอำนาจ. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี**

ตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บิสิเนสฮาร์

แอนด์ดี.

นัธวัฒน์ ธีร์ระตะวัน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**

เมืองพิทยา จังหวัดชลบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

มหาวิทยาลัยบูรพา.



ประยูร กาญจนดุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุชิต อุดมศักดิ์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานี

ตำรวจภูธรตำบลภูฝางนคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.