

การบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ

อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

Police Services in Nong Ruea Local Police Station, Nong Ruea District, Khon Kaen Province

ร.ต.ต.บุญถม วิสาหาญ¹

Pol.Sub_Lt.Boontom Wisahan

ปรเมษฐ์ ปานิคม²

Paramet Panikom

ด.ต.สุรัตน์ การศรี³

Pol.Snr.Sgt.Maj.Surat Kansree

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที่ (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ก็อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี และด้านการให้ความเสมอภาคในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง

¹ อาจารย์สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง.

² อาจารย์สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง.

³ งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น.

2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชน ที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มากที่สุด คือ ควรจัดสถานที่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น รองลงมา ได้แก่ ควรให้ความสำคัญกับการติดตามจับกุมคนร้ายในทุกคดีโดยไม่ต้องคำนึงถึงเฉพาะคดีที่ใหญ่ๆ โดยลืมการติดตามในคดีเล็กๆ ไป ควรจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปควบคุมและจัดการจราจรในจุดเสี่ยง

คำสำคัญ : 1. การบริการ 2. ข้าราชการตำรวจ 3. การบริการของข้าราชการตำรวจ

ABSTRACT

The objectives of the research article were to 1) to study the police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district, Khon Kaen province, 2) to compare the police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district, Khonkaen province according to the opinion of people with the difference in sex, age, educational level, and monthly income, and 3) to study the suggestions about the police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district, Khon Kaen province. The sample group used in this study were the people using service from police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district, Khon Kaen province whom were determined the sized by Taro Yamane instruments used in this study was rating scale questionnaire. The statistics used in analyzing data was frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test One-way ANOVA, F-test, and the way of least significant dignificant difference between any two means of Scheffe's. The results of research were found as follows :

1) The people who used service from Nongruea police station opinion that police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district, Khonkaen province was at high level in overall. When the data were analyzed in each side, the results were found that the highest average was readiness in service, the second was the decorum of police station, and equality in service. While the least average was the side of perverting mistakes in serving repeatedly.

2) The to comparative results were found that the people using service from to Nongruea police station, with the difference in age, educational level, and monthly income, and monthly income had the police officer's service at Nongruea police station at statically significant difference of .05 level in overall. While the people using the police officer's service at Nongruea police station with the difference in sex, educational level

had the police officer's service at Nongruea police station in the same way.

3) The highest frequency that most of the informants had opinion towards the police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district, Khon Kaen province was the place for the people who come for using service should be added more, the second was the police officer's service at Nongruea police station, Nongruea district ought to emphasize on arresting criminals in every case. Broadly speaking, they should not follow only big cases but they must follow small cases as well, and the police officer's should be well provided to control and manage traffic operation at any risk places.

Keywords : 1. Services 2. Police 3. Police Services

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ตามยุทธศาสตร์ ตำรวจภูธรภาค 4 ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ถือว่าสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นจุดยุทธศาสตร์ของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่สำคัญ ที่มีความใกล้ชิดกับชุมชนและประชาชนมากที่สุด สถานีตำรวจจึงถือเป็นตัวแทนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในทุกด้าน หากข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจยอมรับและถืออาชีพตำรวจเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องทำหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชนเพื่อให้สังคมสงบสุข ต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ ประชาชนย่อมรู้สึกที่ดีและศรัทธาข้าราชการตำรวจโดยส่วนรวม แต่หากข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจปฏิบัติในทางตรงกันข้าม มุ่งแต่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความผาสุกของประชาชนในสังคมแล้ว ก็จะมีผลกระทบต่อประชาชนต่อภาพพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะหัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องเป็นผู้นำในการปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจ จะต้องร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยเร็วที่สุด (ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2555-2564, 2555, หน้า 4)

สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ ได้กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ในการบริการที่ดีต่อประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และภายในส่วนงานต่างๆ ถือเป็นกรอบ และแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ เพื่อเป็นการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้เกิดผล เป็นรูปธรรม และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ปลุกจิตสำนึก สร้างค่านิยมในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน หรือผู้ติดต่อราชการ ตลอดจนเป็นการให้ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความเชื่อถือและศรัทธาให้แก่ประชาชนด้วยการมีจิตวิญญาณในการให้บริการ (Service Mind) ถือเสมือนว่าประชาชนเป็นลูกค้า ที่มารับบริการ เสมือนญาติมิตรที่ต้องการการเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด โดยการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นมิตรไมตรี และเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของประชาชนทุกระดับอย่างเสมอภาค ทั้งภายในภายนอกสถานีตำรวจ รวมทั้งมีรูปแบบการแสดงออกและการปฏิบัติงาน

ที่เหมาะสมเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือ และศรัทธากับประชาชนอย่างแท้จริง และลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการตำรวจในสังกัดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกับคำว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” อย่างแท้จริง (สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ, 2555, หน้า 5)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อประชาชนที่รับบริการ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อนำผลข้อมูลในการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงเพื่อเป็นการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้เกิดผล เป็นรูปธรรม และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ปลุกจิตสำนึก สร้างค่านิยมในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน หรือผู้ติดต่อราชการ และทำให้ทราบความต้องการของประชาชน ความเชื่อมั่น ทัศนคติ ความเชื่อถือและศรัทธาให้กับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือจังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือจังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

2.3 เพื่อการศึกษาเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

3. สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

4.2 ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาดำเนินการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,200 คน (สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ, 2555, หน้า 8) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.9486 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s Method)

6. ผลการวิจัย

6.1 การบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ก็อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี และด้านการให้ความเสมอภาคในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง

6.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ มากที่สุด คือ ควรจัดสถานที่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 84 คน รองลงมา ได้แก่ ควรให้ความสำคัญการติดตามจับกุมคนร้ายในทุกคดี โดยไม่ต้องคำนึงถึงเฉพาะคดีที่ใหญ่ๆ โดยลี้ภัยการติดตามในคดีเล็กๆ ไป จำนวน 56 คน และน้อยที่สุด ควรจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปควบคุมและจัดการจราจรในจุดเสี่ยง จำนวน 27 คน ตามลำดับ

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไข กฎระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก ปลั่งดี (2542, หน้า 123) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.2 การเปรียบเทียบการบริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

7.2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจาก

สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ ที่มีเพศต่างกัน เห็นว่ามีการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานีตำรวจภูธรหนองเรือไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล น้อยช่าง (2543, หน้า 198) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหนองเรือ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจกับอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการ และด้านอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทของคดีที่มาขอรับบริการ และการเคยมารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

7.2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ทั้งนี้อธิบายว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ ที่มีอายุต่างกัน เห็นว่ามีการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานีตำรวจภูธรหนองเรือให้ความเสมอภาคกันทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์เทพ สิตบุตร (2538, หน้า 111) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพอใจต่อการบริการ เพศ ตำแหน่ง หน้าที่ของสังคม ประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ด้านอาญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ

7.2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่ามีการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานีตำรวจภูธรหนองเรือไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล น้อยช่าง (2543, หน้า 198) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจกับอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการ และด้านอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ประชาชนที่มารับบริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทของคดีที่มาขอรับบริการ และการเคยมารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

7.2.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ อำเภอหนองเรือ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ทั้งนี้อธิบายว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่ามีการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานีตำรวจภูธรหนองเรือ ให้ความเสมอภาคกันทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์เทพ สิตบุตร (2538, หน้า 111) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึง

พอใจของประชาชน อยู่ในระดับพอใจต่อการบริการ เพศ ตำแหน่ง หน้าที่ของสังคม ประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ด้านอาญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการของข้าราชการตำรวจ ด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรพัฒนาต่อไปเพื่อให้ได้อยู่ในระดับมากที่สุด เพราะการประสานงานกับหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนจะทำให้มีการประสานงานกับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการข้าสอง ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัญหาความผิดพลาดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อจะได้เจาะลึกปัญหาที่แท้จริงของการให้บริการ

9. เอกสารอ้างอิง

- โกศล น้อยช่าง. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิเรก ปลั่งดี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศ์เทพ สัตบุตร์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังปรับปรุงโครงสร้าง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2555-2564. (2555). **แผนและยุทธศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (อัดสำเนา).
- สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ (2555). **ยุทธศาสตร์**. ขอนแก่น : สถานีตำรวจภูธรหนองเรือ.

10. คำขอบคุณ

ขอขอบคุณ ผศ.(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก อาจารย์วิระพงษ์ คุณประทุม และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้เมตตาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดเวลาในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดตกบกพร่อง ให้สำเร็จลุล่วงเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

คุณค่า และคุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากสารนิพนธ์ ขอสมฤทธิ์ผลนั้นเป็นสิ่งบูชาพระคุณของ บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ขอจงได้รับส่วนแห่งความดีนี้ทุกท่านเทอญ