

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
PEOPLE SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF POLICE OFFICERS AT WAPIPATHUM
POLICE STATION, WAPIPATHUM DISTRICT, MAHA SARAKHAM PROVINCE.

สำอากค์ เปกาเรี¹ และ ศิริพงษ์ ทองจันทร²
Samang Pegaree¹ and Siripong Thongchan²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธร วาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น 0.922 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้งานการบริการงานจราจรเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-40 ปี มีระดับการศึกษาคือมัธยมศึกษา มีอาชีพ ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และข้อมูลข่าวสารและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ การจัดสรรบริการ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชน เช่น การจัดบริการข่าวสารการจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆการควบคุมการเลือกตั้งด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่การแก้ไขปัญหาหรือเรียนและตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทางการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามพบว่าประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ, สถานีตำรวจภูธร

ABSTRACT

The objectives of this independent study aimed : to examine the level of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, WapiPathum district, Maha Sarakham province;

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

compare the level of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, WapiPathum district, Maha Sarakham province; and explore the suggestion of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, WapiPathum district, Maha Sarakham province. Data and information are gathered from 400 service recipients. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire with 0.922 reliability coefficients. Statistical analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test (ANOVA).

The results found are as follows :

The findings presented that the majority of respondents was male, aged 20-40 years old, graduated with high school level, worked as business owners. They usually came to take services concerning the traffic service.

The overall of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station was rated at a high level. Considering each aspect, four aspects were rated at a high level and ranks orderly from high to low as follows: service environment aspect, service procedure aspect, service personnel aspect, and information aspect. And only service role aspect was rated at a moderate level.

The comparison of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, which classified by, gender, age, education level, and occupation found that; 1) in term of gender, there was found significantly difference at the level of .05 in service environment aspect, 2) in term of education level, there was not found significantly difference, 3) in term of education level, there was not found significantly difference, and 4) in term of occupation, there was found significantly difference at level of .05 in service procedure aspect.

Recommendation of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station found that; 1) the police station should be provided police officers during noon break and nighttime, 2) the sign board concerning service sequences and pamphlets should be publicized, 3) the police station should be arranged patrol officers to regularly meet community, and 4) the office atmosphere should be well decorated and cleaned.

Keywords: Satisfaction, Services of Police, Police Station

บทนำ

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท การกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งกำหนดว่าภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแนวทางการบริหารไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงานมีความรับผิดชอบต่อประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ภาษีของประชาชนและงบประมาณแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่าการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติราชการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ให้ตำรวจทุกนายยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการธำรงไว้ซึ่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข นอกจากนั้นจะต้องปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกนายถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด คือ การปรับปรุงองค์กรและการบริหารการทางศรัทธากับคอร์รัปชันทุกรูปแบบการทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2556 : 5)

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจ ประชาชนและสังคมจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจหากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนจะได้รับผลประโยชน์โดยตรงก่อให้เกิดความพอใจ แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ งานของตำรวจยังคงมีความเคลงใจจากสาธารณะชนอยู่เสมอ ว่าการปฏิบัติงานไม่ได้ผลเต็มที่เท่าที่ควร มีข้อวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆมากมายเกี่ยวกับสมรรถนะและพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของตำรวจและการบริการยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการที่ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามากในการติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ นอกจากต้องเสียเวลาแล้วบางครั้งประชาชนต้องพบกับการแสดงมารยาทที่ไม่ดีของตำรวจ และความไม่มั่นใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจการไปติดต่อ ราชการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องผ่านนายหน้าหลายต่อต้องเสียเงินเบี้ยจ่ายรายทางทั้งนี้เพราะระเบียบวิธีปฏิบัติและขั้นตอนของทางราชการมีมากทั้งยุ่งยากสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมักใช้อำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่ตามกฎหมายอย่างไม่เป็นธรรมและลิดหลั่นกัน เช่น การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมรถยนต์ที่จอดในที่ห้ามจอดทำให้ประชาชนมองตำรวจว่าถ้าตำรวจได้รับผลประโยชน์ตอบแทนแล้วตำรวจจะละเว้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย อีกทั้งยังมีกลุ่มอิทธิพลที่ผิดกฎหมายใช้ระบบให้สินบนแก่ตำรวจเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน ทำให้ตำรวจละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่ขอบธรรมด้วยกฎหมายและกลับกลายเป็นเครื่องมือของผู้มีอิทธิพล (กิริมา ชนะไพโรพล. 2548 : 4)

การปฏิบัติงานของตำรวจในหลายพื้นที่ รวมทั้ง สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของ

สถานีตำรวจ อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาของตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภาพปัญหาของสถานีตำรวจ เช่น สถานีตำรวจคับแคบ สถานที่ทำงานมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ และไม่สะดวกต่อการทำงาน งานที่ให้บริการประชาชนขาดความต่อเนื่องของงานที่ทำและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสำคัญและสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ทำงานด้วยความล่าช้า เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดวิสัยทัศน์ คุณธรรม จริยธรรม และความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน อาจเนื่องมาจากการกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องคุณภาพ ขาดความรู้ความ สามารถอันเนื่องมาจากไม่มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มพูนทักษะ และขาดการฝึกอบรมที่ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ผู้บังคับบัญชาบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์ สุข เดือดร้อนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่างๆ ตลอดจนขาดการกวาดล้างระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ซึ่งเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ยาม และการให้บริการบนสถานีตำรวจ ให้มีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยได้นำรูปแบบการพัฒนาสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อมุ่งหวังสร้างความพึงพอใจจากประชาชนให้ได้มากที่สุด ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรสังกัดสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม มีความสนใจที่จะศึกษาพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม เพราะความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญมากในการที่จะนำมาพัฒนา และแก้ไขปัญหาลุปรรรคของหน่วยงาน ได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ใช้บริการ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1,300 คน (สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม. 2557: 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 125)

2. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2558

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ใช้บริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

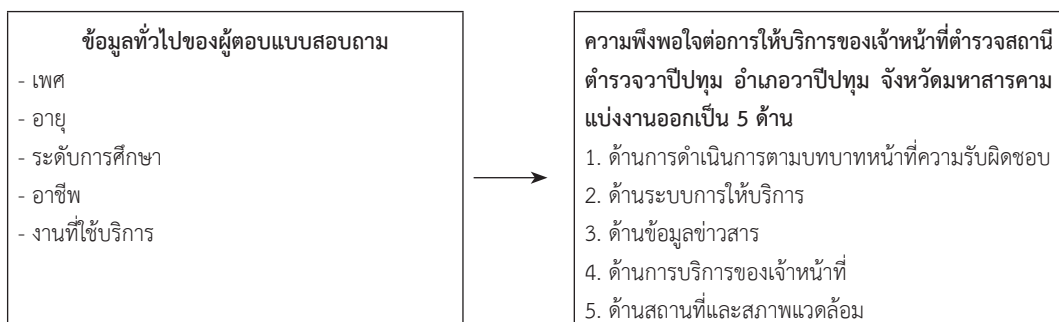
ได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักการบริการที่ดีของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985 : 284) และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547 : 2-3) โดยผู้ศึกษาศูณการณ์การแนวคิดดังกล่าว และจำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่
2. ด้านระบบการให้บริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ความรับผิดชอบ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาศูณการณ์การแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985: 284) และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547 : 2-3) และใช้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมด้านระบบการให้บริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และข้อมูลข่าวสารและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ การจัดสรรบริการ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน เช่น การจัดบริการข่าวสารการจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การออใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆ การควบคุมการเลือกตั้ง ด้านระบบการให้บริการได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารได้แก่ การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และงานที่ใช้บริการจากการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้านระบบการให้บริการด้านระบบการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการ

ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม

จากการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสรุปได้ดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนเวรการบริการประชาชนในช่วงพักกลางวันหรือในเวลากลางคืน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงถึงลำดับขั้นตอนกระบวนการบริการที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ โดยการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับป้ายไว้นิล คู่มือเล่มเล็ก เป็นต้น เพื่อเป็นการให้ความรู้เบื้องต้นแก่ประชาชนในการใช้บริการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งกำหนดแผนการตรวจเยี่ยมในแต่ละท้องถิ่น อาทิ พบประชาชนในตลาดร้านค้าในชุมชน เป็นต้น และควรมีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการให้กว้างขวาง สะอาด และสะดวกในการใช้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจวาวีปทุม อำเภวาวีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมด้านระบบการให้บริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และข้อมูลข่าวสารและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ การจัดสรรบริการ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชน เช่น การจัดบริการข่าวสารการจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆ การควบคุมการเลือกตั้ง ด้านระบบการให้บริการ คือมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมคือ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทาง ผลการศึกษาปรากฏขึ้นนี้ อาจเป็นเพราะระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงและใกล้เคียงกันมากเป็นเพราะงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการรวบรวมงานบริการประชาชนไว้ในบริเวณใกล้เคียงกัน รวมทั้งมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคอยให้คำแนะนำในการติดต่อราชการแต่ละเรื่อง ทำให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนต่างๆ ได้ง่ายขึ้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมดูแล รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ กรมตำรวจ (2541 : 7-9) ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ของกรมตำรวจเป็นหลักในการบริการประชาชนมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบความสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการคือมีมาตรฐานสถานีตำรวจทุกแห่ง โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สะดวก และรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สุภาพ และช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก ประชาชนมีส่วนร่วมและยึดถือประโยชน์ส่วนรวมและสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่ง แก้วแดง (2542 : 116) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของภาคราชการส่วนราชการต้องคำนึงถึงคุณภาพรวดเร็วของบริการ

ความถูกต้องและอภัยภัยในการบริการคือบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการของภาคเอกชนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันต์ รอดสุด (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดพังงาผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดพังงาระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดลอมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ แสงทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์โดยละเอียดพบว่า ด้านการบริการทั่วไปด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านบุคลากรสถานที่และสภาพแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และงานที่ใช้บริการ พบว่า

2.1 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏขึ้นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างได้รับการบริการจากสถานีตำรวจตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามในลักษณะที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจ เชนอานวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเนื่องและสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านด้านการดำเนินการ

ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้านระบบการให้บริการด้านระบบการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามหลักของการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ผู้รับบริการอาจขาดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องเป็นกับประชาชนทุกระดับในการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงทำให้คิดว่าได้รับการบริการในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทร เรืองศรี (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัท/เอกชนและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าอาชีพรับจ้าง และประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัท/เอกชน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจเข้าใจในขั้นตอนวิธีการ

ปฏิบัติงานของระบบราชการมีความเห็นใจและเข้าใจในอาชีพเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดี นุชยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า เพศและระดับการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแต่อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันส่วนด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอนี้จะได้นำเสนอ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย หรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ควรจัดระบบการบริการจราจร เช่น การจัดระบบการจราจรไฟสัญญาณระบบการเดินรถ ควบคุมการจอดรถให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 ด้านระบบการให้บริการควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น ระบบออนไลน์ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วถูกต้องในการบริการ

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสารควรจัดทำคู่มือ แผ่นพับ แผ่นผัง และขั้นตอนการให้บริการการกรอกเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ให้มีความชัดเจนของข้อมูลที่ดีไว้บริการในแต่ละขั้นตอน

1.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจควรมีการกำกับ ดูแลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ ให้มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการประชาชนมากขึ้น

1.5 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอื่นๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงและวางแผนการบริหารและการดำเนินงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการ

ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชน

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำปำ จัหวัดมหาสารคาม

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นระยะต่อเนื่อง เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งสถานการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลง อาจมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.4 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะเฉพาะด้าน เช่น ด้านการปราบปรามยาเสพติด ด้านการปราบปรามแหล่งอบายมุขหรือการกวาดล้างผู้มีอิทธิพล เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำปำ จัหวัดมหาสารคามเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไป เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้มาใช้บริการ

3. เป็นแนวทางและข้อเสนอให้ผู้บริหารสถานีตำรวจนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสมและเสมอภาคเท่าเทียม และปรับปรุงการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมตำรวจ. (2536). **บทบาทและหน้าที่ของตำรวจไทย**. กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ.

_____. (2541). **โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมตำรวจ.

กิริณา ชนะไพรพล. (2548). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจัหวัดราชบุรีตามมาตรฐาน P.S.O..** ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

จ้งใจ เชนอำนวนย. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหาร

ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

รุ่ง แก้วแดง. (2542). **รีเ็นจีเนียร์ระบบราชการไทย : ข้อเสนอเขียนจากประสบการณ์การบริหารงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มติชน.

เรวัติ บุษยานุรักษ์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จัหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริรัตน์ แสงทอง. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอ่างทอง**. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม. (2557). **สรุปผลการดำเนินงานสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม ประจำปีงบประมาณ 2556**. มหาสารคาม : สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำปำ จัหวัดมหาสารคาม.

สันต์ รอดสุด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จัหวัดพังงา**. ภาค นิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556). **นโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. **ระบบงานตำรวจ**. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557. จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/download.php>

_____. (2547). **บทบาทและหน้าที่ของตำรวจไทย**. กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ.

สุภัทร เรืองศรี. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จัหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Parasuraman, A., Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of marketing*.