

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรบ้านเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดมหาสารคาม

The Satisfaction of The People towards Police' Services
of Ban Laos Police Station, Nongkungsawan Sub-district,
Kosumphisai District, Mahasarakham Province

จักรี ศรีจารุมณีญาณ

Chakkree Sricharumedhiyan

คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Author for Correspondence: E-mail : chakkree_2532@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุระหว่างอายุ 26-30 ปี ร้อยละ 31.50 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ 47.90

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.63) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.82) รองลงมาได้แก่ ด้านบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ($\bar{x}$ = 3.626) และด้านการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง ($\bar{x}$ = 3.52)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, ตำรวจ

Abstract

The purposes of this research were to; 1) study the satisfaction of the people towards the services of police officers of Ban Laos Police Station, Nongkungsawan sub-district, Kosumphisai district, Mahasarakham province 2) to compare the satisfaction of people towards the services of the police officers, Ban Laos Police Station, Nongkungsawan sub-district, Kosumphisai district, Mahasarakham province By gender, age, education and occupation

The research was found that:

The majority percent of the respondents (51.0 percent) were male. Most of the respondents (31.50 percent) were age between 26-30 years old, and most of them (38.50 percent) were graduated primary school. Majority percent of the respondents (47.90 percent) were farmers and labours.

The overall satisfaction of the people towards the services of the police of Ban Laos Police Station, Nongkungsawan sub-district, Kosumphisai district, Mahasarakham province was at the high mean level ($\bar{x}=3.63$). While considering in each aspect, it was found that the aspect of community cooperation was at high mean level ($\bar{x}= 3.82$), the aspect of equal service was at high mean level ($\bar{x}= 3.62$), and the aspect of sufficient services was at high mean level ($\bar{x}= 3.52$) respectively.

Keywords: Police, Satisfaction, Service

บทนำ

มนุษย์ถือว่าเป็นประชากรของสังคมโลกที่อยู่รวมกันเป็นหมู่คณะตามธรรมชาติ มีความต้องการความพึงพอใจคล้ายคลึงกัน ในอดีตจนถึงปัจจุบันมนุษย์ได้อยู่รวมกันเป็นหมู่ เป็นพวกเพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของตนเอง เมื่อเกิดความเจริญมากขึ้นมาตามลำดับผู้ที่เป็สมาชิกของสังคมย่อมมีความรู้สึกต้องการแยกตัวเองออกไปจากผู้อื่นที่ไม่ใช่สมาชิก และการที่มนุษย์ต้องอยู่กันเป็นกลุ่มนั้นไม่ว่าจะเป็นชนชาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ตระกูลหรือด้วยสังคมใดๆด้วยเหตุที่มนุษย์อยู่รวมกันเป็นหมู่เป็นพวก จึงทำให้เกิดการกระทำทั้งฝ่ายดีและชั่ว ส่งผลสะท้อนกันไปยังสังคมซึ่งปรากฏว่าการกระทำ ความผิดของมนุษย์ทุกวันนี้ได้พัฒนาวิธีการและรูปแบบที่มีความหลากหลาย ฉะนั้นความต้องการของ

ประชาชนชาวไทยในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็ย่อมทวีคูณขึ้นมาตามลำดับด้วย ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลและให้การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคม

การปฏิรูปตำรวจเพื่อประชาชนเน้นการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้ “ในอดีตที่ผ่านมาทุกๆ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในสมัยพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิรูปตำรวจเพื่อปวงชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2532 เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิรูปตำรวจเพื่อประชาชน ปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการกับข้าราชการในหน่วยงานรัฐ” (กรมตำรวจ:2535)

สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการของประชาชนในตำบลหนองกุ้งสวรรค์ ตำบลเหล่า และตำบลหนองเหล็ก อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย และรับจ้าง ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดว่าประชาชนในเขตดูแลรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเหล่าส่วนมากยังจบการศึกษาระดับต่ำ โอกาสที่จะกระทำความผิดโดยไม่ได้เจตนาจึงอาจก่อให้เกิดขึ้นบ่อยครั้งได้ จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการแนะนำ มีการให้ความรู้ ทำความเข้าใจอย่างละเอียดและเต็มไปด้วยความเห็นใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในขณะนี้ยังไม่เกิดปัญหาและหลังจากเกิดปัญหาขึ้นแล้วก็ตาม

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงต้องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งจะสะท้อนให้ทราบว่าพฤติกรรมที่สนองต่อความต้องการนั้นๆของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่างๆให้เกิดมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของมิลเลท (1954:397-400) มาศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดจากปัจจัย 5 ปัจจัยดังนี้

- 1.1 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
- 1.2 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
- 1.3 การปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
- 1.4 การปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
- 1.5 การสร้างความร่วมมือกับชุมชน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่องานราชการและมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ซึ่งประกอบด้วย 3 ตำบลคือตำบลหนองกุ้งสวรรค์ ตำบลเหล่า และตำบลหนองเหล็ก จำนวน 15,470 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเหล่า ซึ่งประกอบด้วย 3 ตำบลคือตำบลหนองกุ้งสวรรค์ ตำบลเหล่า และตำบลหนองเหล็ก อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 15,470 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอกอสุ่มพิสัย:2557:)

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ลำดับที่	ตำบล	ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป	กลุ่มตัวอย่าง
1	หนองกุ้งสวรรค์	4,280	108
2	เหล่า	3,466	88
3	หนองเหล็ก	7,724	194
รวม		15,470	390

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเหล่า ซึ่งประกอบด้วย 3 ตำบล คือตำบลหนองกุงสวรรค์ ตำบลเหล่า และตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 285) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยให้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน ขนาดตัวอย่างประชากร

N แทน ขนาดจำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ (กำหนดที่ระดับ = 0.05) เช่น ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับความเชื่อมั่น 95%)

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (ดร.ณ หายูตระกูล, 2541 : 139)

5 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มาก

- | | | | |
|---|---------|--------------------|------------|
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ | น้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ | น้อยที่สุด |
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)
3. สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป
4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้อง
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (construct validity) ของคำถามแต่ละข้อ โดยหาข้อดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item-Objective Congruence) เกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.60-1.00
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
8. นำแบบสอบถามแต่ละข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกเข้าเกณฑ์ตามต้องการมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) วิธีของครอน บราก (cronbach) ได้ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96
9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ในการขอเก็บรวบรวมข้อมูลเสนอต่อสารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม
2. ผู้วิจัยไปแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อมิให้เกิดความคลาดเคลื่อนตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนทุกฉบับ
3. ดำเนินการประมวลผลและนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์เฉลี่ย 5 ระดับ และแปลผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจในระดับ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.41 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบที (t-test แบบ Independent samples)
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (F-test แบบ One way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา
 - 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
 - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ($\bar{x}$)
 - 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมาน
 - 2.1 ใช้ t – test ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง 2 กลุ่ม
 - 2.2 ใช้ F – test ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีอายุในช่วงอายุ 26–30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือช่วงอายุ 18–25 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และอันดับสุดท้ายช่วงอายุ 31–35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกรกรรม จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และอันดับสุดท้ายคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับระดับมาก ($\bar{x}= 3.632$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม สูงสุดในด้าน การสร้างความร่วมมือกับชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) รองลงมาได้แก่ด้านบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) และความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต่ำสุดในด้านการบริการประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

($\bar{x}=3.52$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสุวรรณ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 3 “ตำรวจให้บริการกับประชาชนเป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) รองลงมาได้แก่ข้อ 4 “ตำรวจให้บริการกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 1 “ตำรวจให้บริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสุวรรณ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 3 “ตำรวจให้บริการกับประชาชนด้วยความยุติธรรม” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$) รองลงมาได้แก่ข้อ 4 “ตำรวจให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจและช่วยเหลือเสมือนกับญาติของตน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 6 “ตำรวจให้บริการกับประชาชนด้วยความสุจริตและตรวจสอบได้” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) ตามลำดับ

2.3 ด้านการบริการประชาชนอย่างทันเวลา

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสุวรรณ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการบริการประชาชนอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 5 “ตำรวจออกสืบสวนติดตามคนร้ายภายในเวลาที่กำหนด” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$) รองลงมาได้แก่ข้อ 4 “เมื่อกรณีมีปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.641$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 1 “ตำรวจให้บริการประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการบริการประชาชนอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกงสุวรรณ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการบริการประชาชนอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ข้อ 5 “ตำรวจปรากฏตัวต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$) รองลงมาได้แก่ข้อ 6 “ตำรวจออกตรวจเยี่ยมประชาชนอย่างสม่ำเสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 1 “ตุ้ยามีตำรวจไว้คอยบริการ 24 ชั่วโมง”อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.23$) ตามลำดับ

2.5 ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ข้อ 3 “ประชาชนยินดีให้ข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อตำรวจเสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$) รองลงมาได้แก่ข้อ 7 “ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 5 “ตำรวจให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรและกฎหมายอื่นๆแก่ประชาชนได้ทราบ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ พบว่า

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำ

มาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม สูงสุดในด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) รองลงมาได้แก่ด้านบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.626$) และความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่ำสุดในด้านการบริการประชาชนอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.526$) ซึ่งสอดคล้องกับเพชรรัตน์ ศรีเมือง (2541:76) กล่าวไว้ว่า ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำนวน 200 คน ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2541-28 กุมภาพันธ์ 2542 พบว่า “ผู้มาใช้บริการโดยรวมและจำแนกตามเพศมีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มาใช้บริการดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวนอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอื่นๆ ด้านกระบวนการสอบสวน และด้านบุคลากร

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับภาคินพนธ์ของจำสิปตำรวจสุภัทร เรื่องศรี (2553:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเหล่า ตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับภาคินพนธ์ของจำสิปตำรวจสุภัทร เรื่องศรี (2553:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1. ด้านการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นกันเองและเป็นการบริการด้วยความเสมอภาค
2. ด้านการบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการกับประชาชนด้วยความสุจริตและตรวจสอบได้ โดยประชาชนสามารถเข้าไปร่วมบริหารงานในส่วนที่เกี่ยวข้องและส่วนที่ควรรับรู้รับทราบได้ด้วยความสะดวก และยุติธรรมต่อประชาชน
3. ด้านการบริการประชาชนอย่างทันเวลา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการประชาชนได้ทันเวลาที่เมื่อได้รับแจ้งเหตุหรือเรื่องราวต่างๆตลอดเวลา
4. ด้านการบริการประชาชนอย่างเพียงพอ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจัดหาหรือมีตู้ยามและเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดต่างๆไว้คอยบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นสมควรจะต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆและสามารถนำไปคิดวิเคราะห์ก่อนตัดสินใจอย่างรอบคอบเสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อค้นหารูปแบบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการศึกษาปัญหาของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อนำมาทำการเปรียบเทียบกับการศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจะสามารถพัฒนาการบริการและการดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ.(2535). **แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2535 – 2539**. กรุงเทพมหานคร : กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ.
- จำสืบทตำรวจสุภัทร เรื่องศรี. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ดร. หาดูตระกูล. (2541). **วิจัยการศึกษา**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรรัตน์ ศรีเมือง, (2541). **ความคิดเห็นของผู้มาขอใช้บริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอโกสุมพิสัย. (2557). **สถิติประชากรอำเภอโกสุมพิสัย**. ประจำเดือน
กันยายน 2557, เอกสารอัดสำเนา.

Millet, John D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill.