



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
ตำบลข้างเขื่อน จังหวัดเชียงใหม่

ดาบตำรวจ เกียรติศักดิ์ เกียรติทอง

		๑
	36A5745909	363.23
		ก768ค
		2551
Title: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรตำบลข้างเขื่อน จังหวัดเชียงใหม่		
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย		

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๑

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ตำบลข้างเคือก จังหวัดเชียงใหม่



363.23
ก768ค ๑.1
20 ต.๑. 57

เลขทะเบียน	5745909
เลขเรียกหนังสือ	๓ 363.23 ก768ค ๑.1
วันที่	20 ต.๑. 57

คาบตำรวจ เกรียงศักดิ์ เครือทอง

	๑
36A5745909	363.23
	ก768ค
	2551
Title: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจตำบลข้างเคือก จังหวัดเชียงใหม่	
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร
ไปรคนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

**THE PUBLIC SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF
CHANGPHUEK POLICE STATION,
CHIANG MAI PROVINCE**

POLICE SENIOR SERGEANT KREANGSAK KRUETHONG

หนังสืออ้างอิง
(REFERNCE BOOK)
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

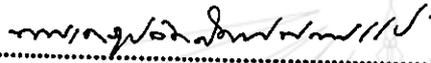
DEPARTMENT OF GOVERNMENT

GRADUATE SCHOOL MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

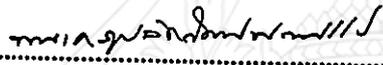
B.E. 2551(2008)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : ดาบทำรวจเกรียงศักดิ์ เครือทอง
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

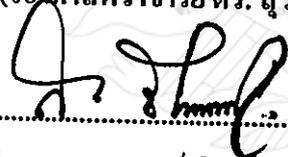

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

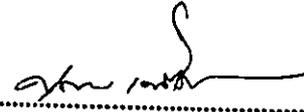
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


.....กรรมการ
(ดร. ศุภกฤษ เมธีโศกพงษ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The Public Satisfaction toward The Service of Chang Phuak
Police Station, Chiang Mai Province.

Student's Name : Police Senior Sergeant Kreangsak Kruethong

Department : Government

Advisor : Dr. Poomin Santitissadeekorn

Co-Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn
.....Dean of Graduate School
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic committee

P. Sampipattanaviriyajarn
.....Chairman
(Phragrupalad Sampipattanaviriyajarn)

[Signature]
.....Advisor
(Dr. Poomin Santitissadeekorn)

Suwit Rungvisai
.....Co-Advisor
(Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai)

S. Chaimusik
.....Member
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

[Signature]
.....Member
(Dr. Supakrit Methceepokpong)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่
รหัสนักศึกษา	: คาบตำรวจ เกรียงศักดิ์ เกรือทอง
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ภูมิินทร์ สันติทฤษฎีกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รศ. ดร. ฤวิทย์ รุ่งวิสัย
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๐

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานบริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน ๒) เพื่อทราบปัญหาข้อเสนอนะและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานบริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน และ ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๑๕๐ ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติอนุมาน (ค่าไควสแคว์เทสต์)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมากซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างดีเต็มใจให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกรวดเร็วมีการรวมงานบริการต่างๆ ไว้ในบริเวณเดียวกันอย่างเป็นสัดส่วน ทำให้ผู้มาบริการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ จัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยสมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง

ปัญหาข้อเสนอนะ และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนคือ ต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการรับใช้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างความอบอุ่นใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการตลอดไป

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน นั่นคือเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีการใช้บริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Thematic Title : **The Public Satisfaction toward The Service of Chang Phuak Police Station, Chiang Mai Province**

Student's Name : **Pol. Sgt. Kriangsak Kroethong**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Phumin Santitissadeekorn**

Co-Advisor : **Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai**

Academic Year : **B.E. 2550 (2007)**

ABSTRACT

The Objectives of this thematic paper 1) to study people's satisfaction towards general service performing, patrolling and investigation of Tambon Chang Phuak Police Station, Chiang Mai Province, 2) to know problems and solutions for general service performing, patrolling and investigation of Tambon Chang Phuak Police Station, Chiang Mai Province, and 3) to study relationship between personal factors and people's satisfaction towards the service of the Tambon Chang Phuak Police Station, Chiang Mai Province.

Sampling units for this study were those who had come for service at Tambon Chang Phuak Police Station, Chiang Mai Province; they were selected through accidental sampling, totally 150. The data drawn from questionnaires were then analyzed by means of the package program in order to find frequency, mean, percentage and standard deviation and Chi-square.

The research findings showed that people's satisfaction towards the service performance of Tambon Chang Phuak Police Station, Chiang Mai Province, in terms of general service and investigation was rated at high level, which indicated that policemen have heartedly taken good care of people and prompted the service for them, put various service units together in the same area, which made it convenient for the people to contact different sections with directory signs. And police officers were well dressed, deserving being called protector of public peace and order.

Regarding suggestions and solutions for service performing, the people demanded that the police station should use computer to record people's complaints; police should allow to people to participate in reporting the cases regularly, and provide officers with in-service training to strengthen effectiveness of the service in order for people to feel secured forever.

Relationship between personal factors and people's satisfaction were found unrelated, that was to say, age had nothing to do with public satisfaction, and no statistical significance at 0.05, which was not agreeable with the hypothesis.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ และบุคคลหลายฝ่าย ได้ให้คำแนะนำ ที่เเนะจุดบกพร่อง ให้ข้อคิดซึ่งไม่สามารถประกาศนามขอขอบคุณมาในสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้ ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้แต่บุคคลต่อไปนี้ที่ผู้วิจัยจะละเลยเสียมิได้ที่จะขอกราบขอขอบคุณที่ท่านได้มีอุปการคุณ ดังต่อไปนี้

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเขตล้านนา ที่เป็นส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอนและอนุมัติจบการศึกษาขอกราบขอขอบคุณพระคุณพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย, พระครูปลัดจิตติชัย จิตติชัย, ผศ.พิเศษ.ดร.สุกิจ ชัยมุสิก, ดร. ภูมิินทร์ สันติทฤษฎีกร, รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ชี้แนะตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนได้เสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ผู้วิจัยขอกราบขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม, ผศ.อัครชัย ชัยแสง และ อาจารย์ตระกูล ชำนาญ ตลอดจนคณาจารย์ภาควิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ และได้ให้ความช่วยเหลือ ดูแลสนับสนุนมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยศึกษาต่อและทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องการวิจัยข้อมูล ขอขอบพระคุณ พันตำรวจเอก ปิยนุตร อัจฉริยะมงคล ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรตำรวจช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ คนปัจจุบันและบุคลากรในสังกัด สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ และประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อมูลและกรุณาตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอระลึกถึงพระคุณของ พันตำรวจโท วิรัช ยาวิชัย, คุณสมจิตร ยาวิชัย, คุณเสงี่ยม เครือทอง และคุณสุพรรณ ศรีเครือทอง ที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์มาโดยตลอดจนผู้วิจัยประสบผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ดาบตำรวจเกรียงศักดิ์ เครือทอง

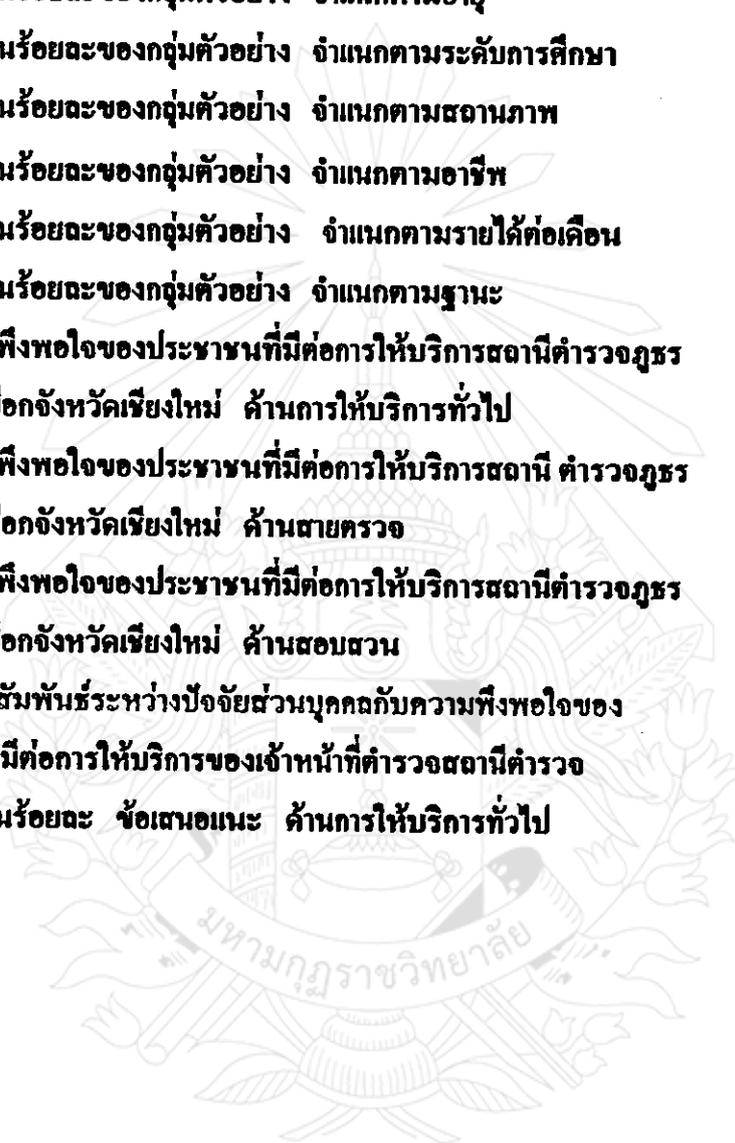
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ สมมติฐานการวิจัย	๓
๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๕
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	๑๓
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ	๑๔
๒.๕ นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๖
๒.๖ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๐
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๑
๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๒๕

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๖
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๖
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๖
๓.๓ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๒๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๗
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๒๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๘
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๘
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน	๓๓
๔.๓ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของ ประชาชน ที่ต่อการให้บริการของสถานที่ตำรวจนครบาลท่าช้างเมือง จังหวัด เชียงใหม่	๔๑
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะอื่นๆ	๔๒
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๔๓
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๔๓
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๔๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๔๘
บรรณานุกรม	๕๑
ภาคผนวก	๕๔
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๕๕
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	๕๗
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๕๘
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๖๓
ภาคผนวก ฉ โครงสร้างการบังคับบัญชาตมที่ตำรวจนครบาลท่าช้างเมืองจังหวัดเชียงใหม่	๗๐
ประวัติผู้วิจัย	๗๒

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	๒๕
ตารางที่ ๒	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	๓๐
ตารางที่ ๓	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	๓๐
ตารางที่ ๔	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	๓๑
ตารางที่ ๕	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	๓๑
ตารางที่ ๖	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๓๒
ตารางที่ ๗	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฐานะ	๓๒
ตารางที่ ๘	แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป	๓๔
ตารางที่ ๙	แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานี ตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสายตรวจ	๓๖
ตารางที่ ๑๐	แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสอบสวน	๓๘
ตารางที่ ๑๑	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ	๔๑
ตารางที่ ๑๒	แสดงจำนวนร้อยละ ข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการทั่วไป	๔๒



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการแก่ประชาชน ที่มีความสำคัญที่สุดหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ สถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ เครื่องที่ใช้ในการชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการของทางราชการและของตำรวจประการหนึ่งก็คือความพึงพอใจของประชาชนและสังคม หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

“ตำรวจ” หมายถึงผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยมีกำลังพลมากหน่วยงานกระจายไปในส่วนของภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชนตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมายเป็นข้าราชการพลเรือนและเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตามแต่สภาพของสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น บทบาทของตำรวจในด้านการให้บริการแก่ประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้นจนอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของตำรวจเช่นกัน จากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติ วิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๕^๑

^๑ด.ต. เพชรทม ฟองทา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแม่ฮ่องสอนจังหวัดเชียงใหม่”, **สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัลเชติวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, หน้า ๑๕๒.

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือกด้านงานบริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลตามเจตนารมณ์นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง ซึ่งที่ผ่านมาสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้บริการรับใช้ประชาชนมาโดยตลอด แต่ก็ยังไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาหลายประการ ยกที่จะแก้ไขให้สำเร็จได้โดยง่ายซึ่งพอสรุปปัญหาโดยทั่วไปได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแก่ประชาชนมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน, วิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจมีขั้นตอนมากไม่เสร็จสิ้น ฉุกเฉินบริการเดียว, เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้มาบริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้า ขาดความผิชอบต่อหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เก่าไม่ทันสมัยต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นแรงคลใจให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานบริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันการให้บริการของตำรวจ มักจะได้รับการร้องเรียนอยู่เป็นประจำ ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้จึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตของเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในการวิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานบริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน

๑.๓.๒ ขอบเขตของประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวนประชาชน ๑๕๐ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตของพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ที่สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือกรับผิดชอบให้บริการรวม ๔ ตำบล คือ

- ๑) ตำบลป่าตัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ๒) ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (บางส่วนอยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่)
- ๓) ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ยกเว้นหมู่ที่ ๖ บ้านขุนช่างเคี่ยน อยู่ในเขตรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์)
- ๔) ตำบลช้างม้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๑.๔ สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานบริการทั่วไป งานสายตรวจและสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึก ความประทับใจ ความเห็น ของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ หลังเข้ารับบริการต่างๆ จากสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ว่าสามารถแก้ปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่และทำให้ประชาชนเกิดความคิดในด้านบวก หรือลบ มากน้อยเพียงใด

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ในด้านการบริการ งานสายตรวจและงานสอบสวน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ตำรวจ หมายถึงข้าราชการในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีหน้าที่รักษากฎหมาย
ข้อบังคับตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สถานที่ราชการที่ให้บริการแก่
ประชาชนในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา พึงพอใจของประชาชน

งานสายตรวจ หมายถึง การตรวจท้องที่หรือการลาดตระเวนท้องที่ ซึ่งได้รับการขนานนาม
ว่าเป็นกระดูกสันหลังของงานตำรวจ

การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการตามบทบัญญัติแห่ง
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทราบเกี่ยวกับความคิดที่กล่าวหา
เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงความคิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาพิจารณาลงโทษตามกฎหมาย

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

๑.๖.๑ ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๑.๖.๒ ทำให้ทราบว่าปัญหาข้อเสนอนแนะ และแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๑.๖.๓ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบล
ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากยิ่งขึ้น

๑.๖.๔ ทำให้ทราบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่
มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีนักทฤษฎี นักวิชาการ และนักปกครองหลายท่านได้ศึกษาและให้ทัศนะไว้มากมาย ซึ่งสามารถใช้เป็นกรอบนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ จึงได้ทำการประมวลและเสนอแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ
- ๒.๕ นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ๒.๖ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ๒.๗ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตามทฤษฎีความพึงพอใจ สามารถนำมาใช้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก ว่าถ้าประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าแสดงว่าสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก มีประสิทธิภาพในการให้การสูง ในทางตรงกันข้าม หากประชาชนมีความพึงพอใจต่ำ ย่อมแสดงได้ว่าการให้บริการเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ดิเรก ปัทมศิริ ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและพบว่าปัจจัย ๒ ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุนได้แก่การ

ปกครองบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายและการบริการ (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) สถานภาพทางสังคม (Status) เงินเดือน (Salary)*

Michael Beer ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง^๒

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ

Herzberg ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ ๒๐๐ คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถาม Herzberg ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่มีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) นี้แบ่งออกเป็น

- ๑) นโยบายและการบริหาร
- ๒) วิธีการบังคับบัญชา
- ๓) เงินเดือน
- ๔) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ
- ๕) สภาพการทำงาน
- ๖) สถานภาพ
- ๗) ชีวิตส่วนตัวคือองค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง

๒. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ถึงจะไม่มีให้ผู้ปฏิบัติก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ได้แก่

*ติเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองนครปฐม”, **ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๕.

^๒มนูญ บูรณพัฒนา, “การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๗, หน้า ๒๘ – ๒๙.

๒.๑ ความสำเร็จในการทำงาน

๒.๒ ด้วงาน

๒.๓ การได้รับการยอมรับ

๒.๔ ความรับผิดชอบ

๒.๕ ความก้าวหน้า

Victor H. Vroom ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ คือผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้ ดังแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ = ความพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหมาย แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็ต่ำไปด้วย”

ส่วน **Abraham H. Maslow** นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ให้ความสนใจศึกษาความต้องการของมนุษย์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้ว่า มนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการ ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้ไปสู่ความต้องการอื่นต่อไป Abraham H. Maslow ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง ๕ ชั้น^๑

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ขนรักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

^๑สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๒๗.

“เรื่องเดียวกัน.

๒. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตราย และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต

๓. ความต้องการด้านสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ เป็นเสรีภาพและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

๔. ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ เป็นเสรีภาพและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากนึกอยากจะเป็นอยากจะได้แต่ยังไม่สามารถแสวงหาได้

ลำดับขั้นความต้องการของ **Abraham H. Maslow** จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการประเมินผลงาน ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อตอบสนองความต้องการของบุคคล

ปรัชัช เปี่ยมสมบูรณ์ ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นฐานคิดว่าด้วย “ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรมว่าการตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งความร่วมมือและการแข่งขันทั้งการได้เปรียบและเสียเปรียบของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงปฏิเสหสมือสองปลายของเส้นตรงเดียวกับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึงได้แก่

ทฤษฎีที่หนึ่ง ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่ ทฤษฎีที่สอง ประสพการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมน่าจะมีสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่ ประสพการณ์ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม”^๔

^๔ปรัชัช เปี่ยมสมบูรณ์, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม”, **การวิจัยตำรวจ**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๑), หน้า๓๔-๔๖.

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างๆ กันไปแต่พอสรุปได้รวมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบงบอกทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในทิศทางบวก (Positive) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Max Weber ได้ชี้ให้เห็นว่า “ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”^๖

John D. Millet ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการ ในสถานที่ ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

^๖Max Weber, **The Theory of Social and Economic Organization**, อังใน, Trans by A.M. Hendsrson and Tallcott Parsons, Edition, (New York : The Free Pree, 1964), p. 62.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย^๑

การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น^๑

การบริการคือกิจกรรมใด ๆ อันเป็นประโยชน์และความพอใจของผู้ให้บริการพึงมอบให้บุคคลอื่น

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการประกอบด้วย ๒ ส่วนที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

๒. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลักษณะที่สัมผัสได้จาก ๓ ทาง คือ

๒.๑. ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก

๒.๒. ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง

๒.๓ ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

สูตรสำเร็จในการให้บริการ “SERVICES” ทำได้ดังนี้

S = Service Concept คือ มีหน้าที่ให้บริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น ความชื่นชอบ

R = Readiness and Rapidly คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว

V = Value คือ เห็นคุณค่าในการบริการทุก ๆ ครั้ง

^๑John D, Millett, **Mangement in the Public Service**, (New York : Mogra Hill, 1954), p. 400.

^๑พงษ์ศธร คำใจผู้, “ทัศนคติของประชาชนเชียงใหม่ต่อโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๓, หน้า ๒๑-๒๔.

- I = Impression คือ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
- C = Cleanliness คือ ใสะอาดทั้งการแต่งกายและการให้บริการ
- = Correctiveness คือ ความถูกต้องไม่ผิดพลาด
- = Courtesy คือ ความมีไมตรี ความสุภาพ หวังดีเสมอ
- S มีความหมาย ๒ ประการ
- = Sincerity คือ ความจริงใจในการให้บริการ
- = Smiling คือ ยิ้มแย้ม เป็นมิตร ในการให้บริการเสมอ

ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการแต่ละประเภทนั้นย่อมมีความคาดหวังจากผู้ให้บริการว่า

๑. ต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น นุ่มนวล ยิ้มแย้ม มีมิตรไมตรี
๒. ต้องการความปลอดภัย ไม่มีความขัดแย้ง
๓. ต้องการคำแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการ
๔. ต้องการการยอมรับจากเจ้าหน้าที่อย่างมีเกียรติและเสมอภาค
๕. ต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็ว
๖. ต้องการให้มีการจัดลำดับการบริการ โดยความเป็นธรรม
๗. ต้องการได้รับความมั่นใจ
๘. ต้องการความสะดวกสบาย บรรยากาศในการรับบริการดีแม้งานจะมาก

ผู้รับบริการมีความคาดหวังจากผู้ให้บริการค่อนข้างสูง ผู้ให้บริการต้องพยายามคิดหาวิธีการในการให้บริการอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ จึงควรมีการปรับปรุงการบริการดังนี้

๑. พยายามเรียนรู้และค้นหาว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร
๒. สร้างมาตรฐานของคุณภาพในการบริการให้ถูกต้อง
๓. ควบคุมการให้บริการให้ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้
๔. ควบคุมการให้บริการให้ตรงกับมาตรฐานทั้งทางตรงและทางอ้อม
๕. ควรเพิ่มความประทับใจในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นเริ่มด้วยความสะอาดของ

หน่วยงาน

วิธีการที่จะปฏิบัติงานในระบบราชการให้ได้ผลดี

๑. ข้าราชการแต่ละคนจะต้องสร้างจิตสำนึกความเป็นข้าราชการ มีเป้าหมายคือ อำนวยบริการแก่ประชาชน บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชน ผู้มีจิตสำนึกอย่างนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นำความเดือดร้อนมาสู่ประชาชนจะเข้าช่วยเหลือทันที
๒. ข้าราชการแต่ละคนจะต้องสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน

๓. ข้าราชการซึ่งเคยมีทัศนคติว่าการพัฒนาทั้งหลายเกิดจากความเมตตาของทางราชการ ต้องเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเสียใหม่ เพราะทัศนคติอย่างไม่ถูกต้อง และต้องถือว่าเป็นหน้าที่ของราชการทั้งหลายร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาประเทศให้เจริญ

กล่าวโดยสรุป การบริการคือ การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อม ทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมด้านงานสายตรวจคือ งานหลักของตำรวจและมีความสำคัญยิ่งกว่าการสอบสวน ยุทธวิธีหลักของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรมตามทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายก็คือ การตรวจท้องที่หรือการลาดตระเวนท้องที่ ซึ่งได้รับการขนานนามว่า เป็นกระดูกสันหลังของงานตำรวจ^๙

สรุปได้ว่า การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้ง ผู้ที่มีแนวโน้มการก่ออาชญากรรมเพราะความเกรงกลัวการจับกุม ฉะนั้นตำรวจสายตรวจจึงต้องแต่งเครื่องแบบ และรถวิทยุสายตรวจ จึงควรมีลักษณะเด่นชัดเห็นได้ง่ายเป็นการข่มขู่ยับยั้งอาชญากรรม นอกจากนั้น การตรวจท้องที่โดยสม่ำเสมอต่อเนื่อง จะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่ง

การสอบสวนคือ การรวบรวมพยานหลักฐาน(ตามประเด็นในข้อกฎหมาย)และการดำเนินการทั้งหลายทั้งปวงตามบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทราบเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาพิจารณาลงโทษตามกฎหมาย^{๑๐}

ฉะนั้น การสอบสวนจึงเป็นการรวบรวมพยานหลักฐาน โดยพนักงานสอบสวนภายหลังจากที่มีความผิดเกิดขึ้น หรือมีผู้กล่าวหาว่า ความผิดได้เกิดขึ้นแล้ว และมีผู้กล่าวโทษหรือร้องทุกข์ เป็นการกระทำเพื่อจะได้นำมาซึ่งพยานหลักฐานทั้งปวง เช่น จดบันทึกพยาน รวบรวมพยานหลักฐานเอกสารพยานวัตถุ ตรวจลายพิมพ์นิ้วมือ ตรวจแยกวัตถุส่งของกลางไปพิสูจน์เหล่านี้ เป็นต้น

^๙พิภพ ตระกูลพานิชย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรภูทิวังคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”, **ค้นคว้าอิสระ** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๕ ,หน้า ๔๒.

^{๑๐}วิชาญ จำปีศรี, **การสืบสวน-สอบสวน**, (กรุงเทพ : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, ๒๕๔๑), หน้า ๕.

สรุปได้ว่า การสอบสวนเป็นการกระทำของเจ้าพนักงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวนกระทำเพื่อจะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความคิด เพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของ Victor H. Vroom

ทฤษฎีความคาดหวัง Victor H. Vroom** บางครั้งเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

V : Valence คือความพึงพอใจ

I : Instrumentality คือ สื่อ เครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E : Expectancy คือ ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

ตามแนวคิดนี้ Vroom เห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกที่จะเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สุด ทฤษฎีนี้มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จตามเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงาน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่าความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้น บุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพและความเชื่อของเขาว่า เขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไร ที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

**สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๓๔.

ทฤษฎีความคาดหวังของ Ted Robert Gurr

Ted Robert Gurr ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์ด้านจิตใจของมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเสนอ ใช้คำศัพท์ “Relative Deprivation” ซึ่งหมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังด้านคุณค่ากับความสามารถที่จะบรรลุถึงคุณค่า ความคาดหวังด้านคุณค่า ได้แก่ สภาพชีวิตและทรัพย์สินที่มนุษย์เชื่อว่าตนมีสิทธิครอบครองสำหรับความสามารถที่จะบรรลุถึงคุณค่าได้แก่สภาพชีวิตและทรัพย์สินที่มนุษย์มีไว้ในครอบครองโดยถูกต้องตามกระบวนการที่ยอมรับกันในสังคมสภาพสังคมที่ระดับเฉลี่ยความคาดหวังใดเพิ่มสูงขึ้น โดยที่ความสามารถของผู้ที่ถูกคาดหวังมิได้เพิ่มสูงตามขึ้นไปด้วย แล้วจะทำให้ความไม่พอใจรุนแรงยิ่งขึ้น^{๑๖}

ตามทฤษฎีของ **Gurr** สามารถนำมาอธิบายความพึงพอใจของประชาชนได้ว่า หากประชาชนได้รับการตอบสนอง ต่อการแก้ไขปัญหาคความยากจน ประชาชนก็จะมี ความพึงพอใจในระดับสูง ถ้าได้รับการตอบสนองน้อย ประชาชนก็จะมี ความพึงพอใจในระดับต่ำ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังในที่นี้ เป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเอง เป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จ

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ

ทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber

Max Weber เป็นบุคคลแรกที่บรรยายลักษณะระบาราชการไว้อย่างละเอียด จนในปัจจุบันระบบราชการของ Weber ได้กลายเป็นระบบราชการในอุดมคติ (Ideal Type Bureaucracy) และได้มีความพยายามที่จะใช้ตัวแบบดังกล่าวนี้สร้างระบบราชการขึ้นในประเทศต่างๆ

ลักษณะระบบราชการแบบ Weber

๑. ระบบราชการอาศัยอำนาจตามกฎหมาย
๒. ข้าราชการต้องขึ้นต่อคำสั่ง เฉพาะที่ขอบด้วยกฎหมายในการปฏิบัติงานเท่านั้นไม่มีภาระผูกพันอย่างอื่น นอกเหนืองานในหน้าที่
๓. มีการจัดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันไป

^{๑๖}เรื่องเดียวกัน.

๔. มีการเลือกสรรบุคคลอย่างมีหลักเกณฑ์ตามความรู้ความสามารถ

๕. การเลือกสรร อาศัยความรู้ทางเทคนิค ซึ่งมีการวัดผล โดยการสอบหรือโดยประกาศ นียบัตร หรือทั้งสอง

๖. ข้าราชการมีเงินเดือนประจำ และบำนาญ เงินเป็นไปตามตำแหน่งขั้นยศ

๗. การรับราชการถือเป็นอาชีพอย่างเดียว หรืออย่างน้อยก็เป็นอาชีพหลัก

๘. การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามอาวุโส หรือตามความสามารถในการปฏิบัติงานหรือทั้งสองอย่าง การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๙. ข้าราชการทำงานโดยไม่ใช้ตำแหน่ง แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ข้าราชการทำงานโดยแยกตัวออกจากการเป็นเจ้าของปัจจัยการบริหาร

๑๐. ข้าราชการต้องขึ้นต่อระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ในการปฏิบัติราชการ^{๓๓}

ร้อยนันทน์ สมทวนิช และคณะ ได้ทำการศึกษาในปี พ.ศ.๒๕๒๑ และได้สรุปปัญหาหลักของระบบราชการไทยไว้มี ๔ ประการ

๑. ปัญหาด้านเป้าหมายและนโยบาย พบว่าระบบราชการไทยขาดเป้าหมายที่แน่นอนและชัดเจน

๒. ปัญหาด้านโครงสร้าง มีการรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางมาก ทำให้งานล่าช้า สายการบังคับบัญชายาว และจัดองค์กรไม่ชัดเจน

๓. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล การจัดอัตรากำลังไม่เหมาะสม ขาดความสมดุลระหว่างงานกับบุคลากร พฤติกรรมทางการบริหารราชการไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหาร

๔. ปัญหาด้านกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติ มีขั้นตอนมากทำให้ขาดความคล่องตัว กฎหมายระเบียบหลายฉบับล้าสมัย

แนวคิดในการในการปรับปรุงระบบราชการ มีหลายแนวทางด้วยกันแต่แนวคิดที่ระบบราชการไทยสนใจนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบราชการคือ^{๓๔}

^{๓๓}Max Weber, อังโน น้าพล พรหมการัตน์, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อโครงการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๒, หน้า ๗.

^{๓๔}เรื่องเดียวกัน.

แนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ ตามความคิดของ Osborne and Gaebler

๑. ต้องสร้างรัฐบาลที่ทำหน้าที่สนับสนุน โดยเน้นการอำนวยความสะดวกมากกว่าการลงมือปฏิบัติ
๒. ต้องสร้างรัฐบาลที่มีชุมชนเป็นเจ้าของ โดยให้ชุมชนมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง แทนที่จะเป็นผู้รับผิดชอบด้านบริการจากทางราชการแต่ฝ่ายเดียว
๓. จะต้องสร้างรัฐบาลที่สามารถแข่งขันกันเอง และแข่งขันกับเอกชนในการจัดหาสินค้าและบริการมากกว่ารัฐบาลที่ผูกขาดสิ่งเหล่านี้
๔. ต้องสร้างรัฐบาลที่ขับเคลื่อนโดยภารกิจ มากกว่ารัฐบาลที่อิงหรือกอกระเบียบ
๕. ต้องสร้างรัฐบาลที่มุ่งปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล โดยใช้การวัดความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นเกณฑ์ในการจัดสรรและอนุมัติงบประมาณ
๖. ต้องสร้างรัฐบาลที่มุ่งลูกค้า โดยต้องสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ
๗. ต้องสร้างรัฐบาลที่มีลักษณะของผู้ประกอบการ รู้จักแสวงหาทรัพยากรทางการบริหารในทางอื่นๆ มาใช้
๘. ต้องสร้างรัฐบาลที่มองอนาคตไว้ล่วงหน้า โดยมีโครงสร้างองค์กรที่แบนราบซึ่งมีพื้นฐานจากการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม
๙. ต้องสร้างรัฐบาลที่กระจายอำนาจ โดยหน่วยงานที่เล็กที่สุด อยู่ล่างที่สุด สามารถตัดสินใจดำเนินการได้เอง โดยไม่ต้องคอยรับการอนุมัติจากส่วนบนเสียก่อน^{*๔}
๑๐. ต้องสร้างรัฐบาลที่มุ่งเน้นกลไกตลาด มากกว่าการแทรกแซงโดยระบบราชการหรือผูกขาดโดยภาครัฐ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดระบบราชการเป็นตัวแทนในการบริหารราชการ ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ได้มีคุณภาพ รวดเร็ว และบริการเป็นที่น่าพึงพอใจต่อผู้มาใช้

๒.๕ นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูป และพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าโดยการปฏิบัติที่โปร่ง จะต้อง

*๔ เรื่องเดียวกัน.

สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่๕) พ.ศ.๒๕๕๕ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม พ.ศ. ๒๕๕๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๗ จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๗ เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดคน โยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกคนถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัดรวม ๖ ประการ

๑. การรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ โดยดำเนินการในรูปแบบเพื่อเทิดทูลไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์และธำรงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุน และนำแนวทางตามกระแสพระราชดำรัสและโครงการพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง และรวดเร็วที่สุด

๒. การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

๒.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ โดยน้อมนำพระราชดำรัสของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ มาเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจในปัญหา และเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุด และส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมาย และบนเอกลักษณ์เฉพาะของศาสนา และวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของประชาชน

๒.๒ ระดมทรัพยากรและสรรพกำลังทั้งหมด ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อคลี่คลาย สถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้กลับสู่ความสงบเรียบร้อย

๓. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

๓.๑ กำจัดบุคลากรที่เสื่อมแอบแฝงแสวงหาประโยชน์ จากองค์กรและปฏิบัติหน้าที่ พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมเชิงข้าราชการตำรวจในการต่อต้านและร่วมมือกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๒ ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โดยยึดถือหลักกฎหมายระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

๓.๓ ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิตโดยยึดหลักคุณธรรม ๔ ประการ ที่สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี อันได้แก่การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตนเอง การอดทนอดกลั้น และการรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชา

๔. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

๔.๑ ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมีอาชีพ ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญจัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ (One Stop/Contact Service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

๔.๒ เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์การป้องกันนำปราบปราม ด้วยการพัฒนางานการข่าวงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเปิด โอกาสให้ทุกภาคส่วน ได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพโดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุด จะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน

๔.๓ ดำเนินการทำสงครามกับยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างพลังแผ่นดิน ทั้งการป้องกัน ปราบปรามบำบัดรักษา และฟื้นฟูตามนโยบายของรัฐบาลให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติเน้นแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

๔.๔ ดำเนินการปราบปรามผู้ที่มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำ ความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องอย่างเฉียบขาด เพื่อให้ประชาชน ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุขทุกสังคม

๔.๕ กวดขัน ปราบปราม การค้ำมนุษย์ และให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี

๔.๖ สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคมโดยควบคุมพฤติกรรมของเด็ก และเยาวชนอย่างกวดขัน ปราบปรามสถานบริการ และสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๗ ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

๕. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

๕.๑ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชน ให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

๕.๒ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารสืบสวนสอบสวนงานวิชาการเทคโนโลยี และนิติวิทยาศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญทันสมัยและมีประสิทธิภาพอีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

๕.๓ ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคล หรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและส่งเสริมให้ประชาชน ได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป

๖. การพัฒนาองค์กรและการบริหาร

๖.๑ ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัย และเป็นสากลเพื่อรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงในการบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat Organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนาจการเพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตามโครงสร้างใหม่

๖.๒ บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี (Good - Governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

๖.๓ พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวาง และเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพตำรวจอย่างแท้จริงสอดคล้องกับความต้องการ ในการสร้างข้าราชการตำรวจมืออาชีพและการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

๖.๔ ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากร ให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบ ในด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใส

๖.๕ จัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทน ให้กับข้าราชการตำรวจ อย่างเหมาะสมและทั่วถึง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีพ ให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของสำนักงาน ก.ม.ร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

๖.๖ ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและประเทศชาติ

การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย ให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแล ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิดรวมทั้งจะต้องติดตามผลการปฏิบัติและปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพคุ้มค่าต่อไป^๖

๒.๖ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนไว้วางใจเชื่อมั่นศรัทธาและบริการประชาชน

พันธกิจ

๑. ถวายความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
๒. ให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและชุมชนเป็นฐาน
๓. ป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม
๔. อำนวยความยุติธรรม โยยึดหลักนิติธรรม
๕. รักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วยการบริหารจัดการที่ดี
๖. ส่งเสริมให้ชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ที่สำคัญดังนี้

๑. การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และชุมชน
๒. กระจายบริการลงสู่ชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยอย่างทั่วถึง
๓. บริการอย่างมืออาชีพและมีภาวะผู้นำ
๔. บริการด้วยความเป็นกลาง เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ
๕. บริการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล

หนังสืออ้างอิง

(REFERNCE BOOK)

ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น



^๖โกวิท วัฒนะ, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่ง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๔๗), หน้า ๓-๘.

๖. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เพื่อปกป้องผู้บริสุทธิ์ และทรัพย์สินสาธารณะ^{๖๖}

๒.๗ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร.ต.อ. วชิระ โทบุญญานนท์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ว่าจำแนก ๒ ลักษณะ คือ

๑) พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ที่มีแนวโน้มไปในทางบวกจะมีลักษณะพฤติกรรมการให้บริการที่มีการติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมและการวางตนเป็นกลางสูง เช่น การติดต่อเฉพาะงานจะมีการสอบถามเฉพาะเรื่องงานที่มาติดต่อเท่านั้น ไม่สนใจที่จะถามเรื่องอื่น ตั้งใจปฏิบัติงานที่ประชาชนติดต่อและจะพูดคุยเฉพาะเรื่องที่เห็นว่าสำคัญต่องานที่ติดต่อ ส่วนการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันสูง จะมีลักษณะการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ทักทายผู้ที่มาติดต่อดีเหมือนกันทุกคน

๒) พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มไปในทางลบ จะมีลักษณะพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่ค่อยจะมีการติดต่อเฉพาะงาน การบริการเป็นไปอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียม และมีการวางตัวเป็นกลางต่ำ เช่น การติดต่อเฉพาะงานจะมีลักษณะมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ติดต่อ ส่วนการให้บริการไม่เสมอภาค คือ ไม่ให้ความสนใจกับประชาชนที่มาติดต่อ ต้องให้ประชาชนสอบถามขึ้นก่อนจึงจะสนใจ ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงลำดับก่อน – หลัง^{๖๗}

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ปรากฏผลดังนี้ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคม มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนเพศ ระดับ การศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา และขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการมากที่สุด

^{๖๖}สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, **รายประจำปี ๒๕๔๘**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๔๘), ๒๑๐ หน้า.

^{๖๗}ร.ต.อ. วชิระ โทบุญญานนท์, “สัมฤทธิ์ผลของโครงการ “โรงพักของเรา” ที่สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๘, ๑๑๐ หน้า.

พฤติกรรมกรให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชน หลังการรับบริการในเชิงบวก คือยังกรให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยังทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น”^{๑๕}

โศภา ขุฑุณชัย และคณะ ได้วิจัยเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคม ในทศวรรษหน้าโดยสรุปว่าการหายุทธวิธีและมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมไว้สำหรับอนาคตยุทธวิธีและมาตรการดังกล่าวสามารถแยกเป็น ๒ ประเภท คือ การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก่อนระบบงานยุติธรรมและในระบบงานยุติธรรม

การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก่อนระบบงานยุติธรรม เป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคม โดยมี ประชาชน ชุมชน โรงเรียน ศาสนา และองค์กรทางสังคมอื่นๆ เป็นหลักสำคัญในการดำเนินยุทธวิธีและมาตรการ

ส่วนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมเมื่อได้มีการกระทำผิดและผู้กระทำผิดได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับระบบงานยุติธรรมแล้วนั้น ยุทธวิธีและมาตรการสำหรับการนี้จะขึ้นอยู่กับการพัฒนา ระบบการบริหารงานยุติธรรม การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเกี่ยวกับศาสนาและกฎหมาย การหันเหให้ผู้กระทำผิดออกนอก ระบบยุติธรรม การแก้ไขบำบัดผู้กระทำผิดตลอดจนจัดอุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางการดำเนินยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมไม่ให้ได้ ดำเนินการได้เต็มที่ เช่น การขาดแคลนข้อมูล อุปสรรคจากรัฐบาล ฯลฯ ทั้งยังแสดงความคิดเห็นว่า การศึกษาข้อมูลทางอาชญาวิทยาและงานยุติธรรมในประเทศไทยยังมีข้อจำกัดทางสถิติอยู่มาก

สำหรับการศึกษาถึงวิธีการต่างๆ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น ๒ ส่วน คือ การศึกษาถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก่อนระบบ อันหมายถึง การป้องกันและแก้ไขอาชญากรรมก่อนที่จะมีการกระทำผิดเกิดขึ้น และตัวผู้กระทำผิดยังไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับระบบงานยุติธรรม ยุทธวิธีและมาตรการในขั้นนี้จึงเกี่ยวกับบทบาทของประชาชน ชุมชน ครอบครัว โรงเรียน และองค์กรทางสังคมอื่นๆ และเป็น การศึกษาถึงการป้องกัน และแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในระบบการยุติธรรม นั่นคือ ได้เกิดการกระทำผิดกฎหมายหรือมีตัวผู้กระทำผิดแล้ว กระบวนการยุติธรรมซึ่งประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และผู้กระทำผิดกฎหมายอาชญากรจึงเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดยุทธวิธีและ

^{๑๕} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), ๕๐ หน้า.

มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ในขั้นนี้จึงเกี่ยวข้องกับระบบงานยุติธรรม การบริหารงานยุติธรรม ตำรวจ อัยการ ศาล การบำบัดแก้ไขผู้กระทำผิด ตลอดจนปัญหาพิเศษอื่นๆ เกี่ยวข้อง^{๒๐}

อนันต์ สรรพกิจกำจร ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการควบคุมอาชญากรรมของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรรเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า “ประชาชนที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรม มีส่วนร่วมในการควบคุมอาชญากรรมมากกว่ากลุ่มประชากรที่ไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรม และประชากรที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านจำนวนมาก มีส่วนร่วมในการควบคุมอาชญากรรม มากกว่าประชากรที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านน้อย”^{๒๑}

รัฐศาสตร์ ดิ่งห์เหลือง ศึกษาวิจัยโดยการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชน ในเขตพระโขนง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการมีส่วนร่วมและศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรในเขตพระโขนงจำนวน ๓๘๕ คน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามด้วยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์หาค่าสถิติ ด้วยการหาค่า t-test และ F-test โดยมีค่านับสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตพระโขนงระดับบุคคลและครอบครัวมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมมาก ในระดับชุมชนมีส่วนร่วมปานกลาง และในระดับความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ ตำรวจและโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีส่วนร่วมน้อยปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนในเขตพระโขนง ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และรูปแบบที่อยู่อาศัย

ในเรื่องรูปแบบที่อยู่อาศัย ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โครงการจักรยานยนต์รับแจ้งข่าวอาชญากรรม โครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม และโครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย ชุมชนแบบหมู่บ้านจัดสรรมีส่วนร่วมน้อยกว่าชุมชนอื่นๆ ส่วนโครงการเยาวชนสัมพันธ์ ลักษณะรูปแบบที่อยู่อาศัย ชุมชนแออัดมีส่วนร่วมมากกว่าชุมชนแบบหมู่บ้านจัดสรร

^{๒๐}โสภณา ชูพิกุลชัย, “ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า”, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๕), ๑๑๗ หน้า.

^{๒๑}อนันต์ สรรพกิจกำจร, “การมีส่วนร่วมในการควบคุมอาชญากรรมของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรรเขตบางกะปิ”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๒๕, ๑๒๓ หน้า.

ปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่น่าสนใจคือเพศชายผู้ประกอบอาชีพและผู้ที่มีรายได้น้อยตั้งแต่ ๑,๐๐๐บาทขึ้นไป จะมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ส่วนคนที่ไม่มียานทำจะไม่ให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม^{๒๒}

ชวลิต หน่อคำ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า “ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่อง การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการบริหารสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะอาดมากยิ่งขึ้น แม้ว่าที่ทำการจะแคบไปข้าราชการตำรวจมีความประพฤติ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการตามโครงการอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่ามีโครงการนี้ แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของโครงการว่ามีอะไรบ้าง”^{๒๓}

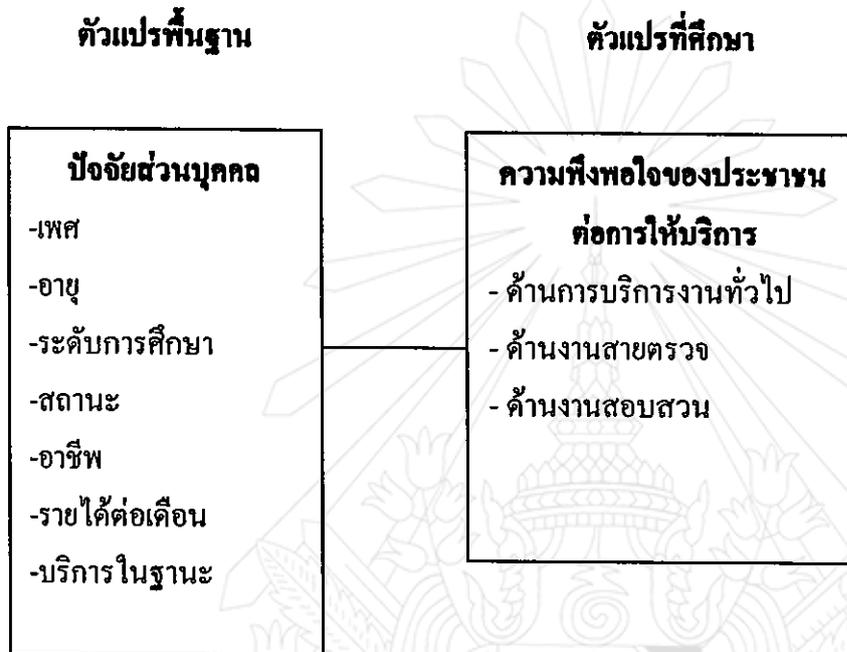


^{๒๒}รัฐศาสตร์ สิงห์เหลือง, “การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ของประชาชนในเขตพระโขนง”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์), ๒๕๒๕, ๑๖๐ หน้า.

^{๒๓}ชวลิต หน่อคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่), ๒๕๔๓, ๑๕๘ หน้า.

๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังต่อไปนี้



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก ของประชาชนปี ๒๕๕๐ จำนวน ๒๑,๕๐๐ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม ๒๕๕๐ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน ๑๕๐ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้จัดสร้างขึ้นเองจากกรอบแนวคิดแบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความพึง

พอใจระดับเดียวจากระดับ ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอื่น ๆ

๓.๓ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ และแนวทางตามที่ได้ศึกษาจาก ทฤษฎีแนวคิดเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กำหนดกรอบไว้แล้วในบทที่ ๒

๒. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน พิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา

๓. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

๔. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ได้นำไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน ๓๐ ชุด กับ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอค้อยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำไปหา ค่าความเชื่อมั่นและเที่ยงตรงของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronback's alphacoefficient) ได้ค่าเท่ากับ ๐.๘๖๕ เรียบร้อย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งประชาชนที่มาใช้บริการสถานี ตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเก็บ รวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูล โดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายผลการวิจัยและพิสูจน์สมมติฐาน คือ ค่า ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบ ไคว์สแควร์เทสต์ (χ^2 -test) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และผู้มาติดต่อในฐานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และไควสแคว์เทสต์ (χ^2 -test) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ๒ ตัวแปร หรือมากกว่า โดยตั้งนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ ๐.๐๕ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านสายตรวจ ด้านงานสอบสวน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

อนึ่งในการให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	มีคะแนน	๕ คะแนน
พึงพอใจมาก	มีคะแนน	๔ คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	มีคะแนน	๓ คะแนน
พึงพอใจน้อย	มีคะแนน	๒ คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	มีคะแนน	๑ คะแนน

การพิจารณาค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด*

* เกียรติสุภา สุภเวทย์เวहन, การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยการศึกษา, ในการวิจัยทางการศึกษา, (เชียงใหม่ : โครงการตำรามหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑๖.

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงกว้างระหว่างระดับเท่ากับ ๐.๐๘ ดังนี้

ช่องว่างระหว่างระดับ (Range) = คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด
จำนวนระดับ

$$= \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘๐$$

๕



บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แปรผลแล้วสามารถนำมาแสดงรายละเอียดเพื่ออภิปรายผลและวิเคราะห์โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

๔.๓ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือน กันยายน-ตุลาคม ๒๕๕๐ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษปรากฏดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๔	๓๖.๐
หญิง	๙๖	๖๔.๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๙๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	๔๐	๒๖.๗
อายุ ๒๐-๒๕ ปี	๖๒	๔๑.๓
อายุ ๓๐-๓๕ ปี	๒๘	๑๘.๗
อายุ ๔๐-๔๕ ปี	๑๔	๙.๓
อายุ ๕๐-๕๕ ปี	๖	๔.๐
อายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๕ ปี มีจำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓ รองลงมา มีอายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ อายุระหว่าง ๓๐-๓๕ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗ อายุระหว่าง ๔๐-๔๕ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๑	๑๔.๐
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๒	๘.๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๕	๕๐.๐
ปริญญาตรี	๓๓	๒๒.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๖.๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ ส่วนผู้มีระดับการศึกษาในประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ ระดับมัธยมศึกษา

ตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ และในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๘๔	๕๖.๐
สมรส/อยู่ด้วยกัน	๕๒	๓๔.๗
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	๕	๖.๐
หม้าย	๕	๓.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครท่าบดข้างเฟือก จังหวัด เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ รองลงมามีสภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗ มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และมีสภาพหม้าย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๑๕	๑๐.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๗	๑๑.๓
ค้าขาย	๒๐	๑๓.๓
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๑๐.๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๓.๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๖.๐
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	๔๘	๓๒.๐
เกษตรกร	๑	.๗
ลูกจ้าง	๑๔	๙.๓
อื่นๆ	๖	๔.๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัด เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนิสิตนักศึกษา จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ รองลงมา มี อาชีพค้าขาย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ มีอาชีพรับราชการและรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ มี อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๑๔ คน มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และ สู้คดีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๘๕	๕๖.๓
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๔๓	๒๘.๓
๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๖	๔.๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๖	๑๐.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัด เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓ รองลงมา มีรายได้ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓ ต่อมา มีรายได้ระหว่าง มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ และสุดท้ายผู้มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกในฐานะใด

บริการในฐานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เสียหาย	๒๒	๑๔.๓
พยาน	๑๖	๑๐.๓
พลเมืองดี	๕๑	๓๔.๐
ผู้กล่าวหา	๕	๓.๓
ผู้ต้องหา	๑	.๓
อื่นๆ	๕๕	๓๖.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลช่างเผือก จังหวัด
เชียงใหม่ จำแนกในฐานะส่วนใหญ่ในฐานะอื่นๆ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ รองลงมา
ในฐานะพลเมืองดี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗ ในฐานะเป็นผู้เสียหาย จำนวน ๒๒ คน คิด
เป็นร้อยละ ๑๔.๗ ในฐานะพยาน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗ ในฐานะผู้กล่าวหา จำนวน
๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ และสุดท้ายในฐานะผู้ต้องหา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗



๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบล ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการงานทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน โดย กำหนดเกณฑ์การแปรผลระดับความพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๘ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบล ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่านได้รับการอย่างรวดเร็ว	๔.๒๑	๐.๘๕๖	มากที่สุด
๒.การรวมงานบริการต่าง ๆ ไว้ในบริเวณเดียวกันอย่างเป็นสัดส่วน ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ	๔.๐๕	๐.๘๗๔	มาก
๓.เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านพบว่า มีเจ้าหน้าที่ใช้วงจาท่าทางเหมาะสม	๓.๘๕	๑.๐๓๖	มาก
๔.เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละแผนกไว้อย่างชัดเจน	๓.๘๗	๐.๘๑๔	มาก
๕.เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านเห็นป้ายแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการติดไว้อย่างชัดเจน	๓.๘๓	๐.๘๒๘	มาก
๖.เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่านต้องเสียเวลาในการรอติดต่อกับฝ่ายต่างๆ หลายขั้นตอน	๓.๘๐	๐.๘๓๓	มาก
๗.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๓.๘๗	๑.๐๐๘	มาก
๘.เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่าน	๓.๘๓	๐.๘๗๘	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๘๗	๐.๘๕๑	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจ ภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๕๑ โดยเรียงตามลำดับดังนี้

๑. เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่านได้รับการอย่างรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๕๖

๒. การรวมงานบริการต่าง ๆ ไว้ในบริเวณเดียวกันอย่างเป็นสัดส่วน ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๔

๓. เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านพบว่ามีเจ้าหน้าที่ใช้วาจาทำทางเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๓๖

๔. เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละแผนกไว้ อย่างชัดเจน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๑๔

๕. เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านเห็นป้ายแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ ราชการติดไว้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๘

๖. เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่านต้องเสียเวลา ในการรอติดต่อฝ่ายต่างๆ หลายขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๓๓

๗. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใดผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๐๘

๘. เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่าน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๘

**ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบล
ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านงานสายตรวจ**

ด้านงานสายตรวจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๕. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้	๔.๐๔	๑.๐๐๓	มาก
๑๐. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม	๓.๘๑	๑.๐๐๑	มาก
๑๑. ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับบริการเหมือนคนทั่วไป	๓.๗๕	๐.๕๕๐	มาก
๑๒. ระดับความพึงพอใจในบริการที่ท่านได้รับแจ้ง	๓.๗๓	๐.๘๓๓	มาก
๑๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	๓.๖๗	๐.๕๓๘	มาก
๑๔. ท่านมีความรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๖๕	๐.๕๑๕	มาก
๑๕. ท่านสามารถแจ้งเหตุได้ทุกเวลา	๓.๖๓	๐.๕๐๑	มาก
๑๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบทำด้วยความรวดเร็ว หลังแจ้งเหตุ	๓.๖๑	๐.๕๕๕	มาก
๑๗. ท่านมีความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ	๓.๖๑	๐.๕๔๐	มาก
๑๘. บริการที่ท่านได้รับคุ้มค่างับเงินภาษีที่ท่านต้องเสียไป	๓.๕๕	๐.๕๓๕	มาก
๑๙. เมื่อแจ้งการเกิดเหตุร้ายใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่มาถึงที่เกิดเหตุในเวลารวดเร็วอย่างน่าพึงพอใจ	๓.๕๗	๑.๑๐๒	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๖๕	๐.๕๕๖	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านงานสายตรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๕๖ โดยเรียงตามลำดับดังนี้

๕. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๑.๐๐๓

๑๐. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๑.๐๐๑

๑๑. ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับบริการเหมือนคนทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๕๐

๑๒. ระดับความพึงพอใจในบริการที่ท่านได้รับแจ้ง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๓๓

๑๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๓๘

๑๔. ท่านมีความรู้สึกว่าการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๑๕

๑๕. ท่านสามารถแจ้งเหตุได้ตลอดเวลา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๐๑

๑๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบทำด้วยความรวดเร็ว หลังแจ้งเหตุ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๕๕

๑๗. ท่านมีความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๔๐

๑๘. บริการที่ท่านได้รับคุ้มค่างับเงินภาษีที่ท่านต้องเสียไป ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๓๕

๑๙. เมื่อแจ้งการเกิดเหตุร้ายใดๆ ต่อเจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่มาถึงที่เกิดเหตุในเวลารวดเร็วอย่างน่าพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๑.๑๐๒

ตารางที่ ๑๐ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบล
วังเมือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านงานสอบสวน

ด้านงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐.เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนแสดงพฤติกรรมเหมาะสม เมื่อท่านมาติดต่อขอราชการต่าง ๆ	๔.๐๔	๒.๕๕๖	มาก
๒๑.ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่งานสอบสวนเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการประสานงานอย่างเหมาะสม	๓.๘๖	๐.๕๓๔	มาก
๒๒.ท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้มงวดกวดขันในการให้ประชาชนปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายมากน้อยเพียงใด	๓.๘๖	๐.๕๕๖	มาก
๒๓.ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้	๓.๘๕	๐.๘๓๐	มาก
๒๔.ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ	๓.๘๕	๐.๕๓๒	มาก
๒๕.ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเสียดำปรับมากน้อยเพียงใด	๓.๗๓	๐.๕๗๖	มาก
๒๖.เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นเมื่อท่านขอรับบริการ	๓.๗๒	๐.๘๕๒	มาก
๒๗.ท่านได้รับความสะดวกด้านงานสอบสวนในปัจจุบันอยู่ในระดับ	๓.๖๘	๐.๕๒๓	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๘๒	๑.๑๒๔	มาก

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลวังเมือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านงานสอบสวนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๑.๑๒๔ โดยเรียงตามลำดับดังนี้

๒๐. เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนแสดงพฤติกรรมเหมาะสม เมื่อท่านมาติดต่อขอราชการต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๒.๕๕๖

๒๑. ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่งานสอบสวน เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนต่างๆ ในการประสานงานอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๓๔

๒๒. ท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้มงวดกวดขันในการให้ประชาชนปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๕๖

๒๓. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวน สามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๐

๒๔. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๓๒

๒๕. ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเสียค่าปรับมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๗๖

๒๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนมีความกระตือรือร้น เมื่อท่านขอรับบริการผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๕๒

๒๗. ท่านได้รับความสะดวกด้านงานสอบสวนในปัจจุบันอยู่ในระดับ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๒๓

จากตารางที่ ๘,๘ และ ๑๐ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานบริการทั่วไป ด้านงานสายตรวจและด้านงานสอบสวน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๘๖

๔.๓ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ต้องการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทดสอบด้วยค่า χ^2 -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งผลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๑ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

เพศ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ชาย	๑๕ (๒๓.๘)	๒๔ (๔๔.๔)	๑๕ (๒๓.๘)	๕๔
หญิง	๓๒ (๓๓.๓)	๒๕ (๓๐.๒)	๓๕ (๓๖.๕)	๙๒

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ นั่นคืออย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการที่ตั้งไว้

๔.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

**ตารางที่ ๑๔ แสดงข้อมูลข้อมูลเสนอแนะต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลวังเหือก จังหวัด
เชียงใหม่**

การให้บริการ	ความถี่
๑. ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุความสะดวกรวดเร็ว	๒๓
๒. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ	๑๗
๓. ประชาชนต้องการใช้สถานีตำรวจมีการฝึกฝนอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง	๑๑
๔. ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม	๘
๕. ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจจัดให้มีน้ำชา กาแฟ ไว้บริการอย่างเพียงพอ	๕
รวม	๖๔

จากตารางที่ ๑๔ แสดงข้อเสนอแนะด้านการให้บริการทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเรียงตามลำดับ ๓ ลำดับ ดังนี้

อันดับแรก เกี่ยวกับ ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุความสะดวกรวดเร็ว มีจำนวน ๒๓ คน

อันดับสอง เกี่ยวกับ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวน ๑๗ คน

อันดับสาม เกี่ยวกับ ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจ มีการฝึกฝนอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน ๑๑ คน

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๒. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มประชาชนตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม ๒๕๕๐ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๑๕๐ คน ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาปรากฏรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ส่วนเป็นเพศหญิง มีจำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ มีสถานภาพโสด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ มีอาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า ๕.๐๐๐ บาท จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ และอยู่ในฐานะที่มาใช้บริการอื่น ๆ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลข้างฝือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการงานทั่วไป,ด้านสายตรวจและด้านสอบสวน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลข้างฝือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป,ด้านสายตรวจและด้านสอบสวนโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีเกณฑ์เฉลี่ย โดยรวมเท่ากับ ๓.๘๑

ความพึงพอใจด้านบริการงานทั่วไปเรียงตามลำดับ มีดังนี้

เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่านได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านพบว่าเจ้าหน้าที่ใช้วาทะทางเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก การรวมงานบริการต่างๆ ไว้ในบริเวณเดียวกันอย่างเป็นสัดส่วน ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละแผนกไว้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านเห็นป้ายแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการติดไว้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจท่านต้องเสียเวลาในการรอติดต่อกับฝ่ายต่างๆ หลายขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่มากนักเพียงใดผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่าน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปด้านการให้บริการทั่วไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๕๑

ความพึงพอใจด้านงานสายตรวจเรียงตามลำดับ มีดังนี้

ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับบริการเหมือนคนทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจในบริการที่ท่านได้รับแจ้ง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมี

ระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านมีความรู้สึกเข้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านสามารถแจ้งเหตุได้ตลอดเวลา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบทำด้วยความรวดเร็ว หลังแจ้งเหตุ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านมีความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บริการที่ท่านได้รับคุ้มค่างับเงินภาษีที่ท่านต้องเสียไป ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อแจ้งการเกิดเหตุร้ายใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่มาถึงที่เกิดเหตุในเวลารวดเร็วอย่างน่าพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปดำเนินงานสายตรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๕๖

ความพึงพอใจด้านงานสอบสวนเรียงตามลำดับ มีดังนี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนแสดงพฤติกรรมเหมาะสม เมื่อท่านมาติดต่อขอราชการต่างๆ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่งานสอบสวน เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนต่างๆ ในการประสานงานอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้มงวดกวดขันในการให้ประชาชนปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามกฎหมายมากขึ้นเพียงใด ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเสียค่าปรับมากขึ้นเพียงใด ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นเมื่อท่านขอรับบริการ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ท่านได้รับความสะดวกด้านงานสอบสวนในปัจจุบันอยู่ในระดับ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปดำเนินงานสอบสวนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๑๒๔

๕.๑.๓. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุอย่างสม่ำเสมอ ต้องการให้สถานีตำรวจมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้สถานีตำรวจจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้บริการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม และประชาชนแนะนำให้สถานีตำรวจจัดให้มีเครื่องดื่มเช่น น้ำชา กาแฟ ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความประทับใจ ความอบอุ่นใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดไป

๕.๑.๔. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ อย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ นั้นประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๑๕๐ คน ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ด้านการให้บริการทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ เหตุผลเนื่องมาจากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมุ่งเน้นให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รับผิดชอบต่อหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ และเต็มใจที่จะรับใช้ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และ

เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงส่งผลให้การให้บริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการให้บริการของ **Max Weber** ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ใช่อารมณ์ และมีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการงานสายตรวจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ งานด้านสายตรวจก็เป็นงานบริการประชาชนอีกรูปแบบหนึ่ง การออกตรวจตราท้องที่โดยสม่ำเสมอต่อเนื่อง จะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่งสามารถใช้บริการได้ทันถ่วงทีและเป็นการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มในการก่ออาชญากรรม เพราะเกรงกลัวการจับกุม รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ มีเคร่งครัดและตื่นตัวในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ **John D. Millet** กล่าวว่า การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม และยังสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างตำรวจมืออาชีพ พัฒนาความคิด จิตใจ วิธีการทำงาน ให้เป็นตำรวจอาชีพโดยตระหนักว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประโยชน์สูงสุดต้องตกอยู่กับประชาชนทุกระดับต้องได้โอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมและเข้าถึงการบริการในทุกเรื่องของตำรวจ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ปฏิบัติงานดีทำให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา

ด้านการให้บริการงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ งานสอบสวนก็เป็นงานด้านบริการอีกรูปแบบหนึ่ง เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนก็จะต้องมาแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่สอบสวน เมื่อได้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้รับแจ้งความเรียบร้อยก็มีหน้ารวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมายต่อไป ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ตำรวจงานด้านสอบสวนของทางสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ก็ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เอนเอียง ไม่หวังลาภสักการะเป็นที่ตั้ง มีมนุษยธรรมในใจ มีจิตสำนึกในหน้าที่ชอบคิดชอบมีวิญญูณของการเป็นพนักงานสอบสวนอาชีพที่แท้จริง มีจรรยาบรรณ และมีจริยธรรมในการ

ปฏิบัติหน้าที่ โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยินดี และบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ **ชวดิศ หน่อคำ** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ตำรวจและให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากยิ่งขึ้น แม้ว่าที่ทำการจะคับแคบไป ข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี

ปัญหาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเสนอแนะทางแก้ไขโดยแนะนำให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่ได้้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกการรับแจ้งเหตุต่างๆ ประชาชนจะรอเป็นเวลานาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน โดยนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ อย่างมีระบบ ดังนั้นก็ควรนำวิสัยทัศน์ดังกล่าวมาปรับใช้โดยเร่งด่วนเพื่อให้บริการรับใช้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างความอบอุ่นใจ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนตลอดไป ตามเจตนารมณ์ของนโยบายรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เนื่องจาก การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยยึดหลักการให้บริการ ประชาชนทุกคนมีสิทธิ์อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วตรงต่อเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีดังนี้

๑. การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

๒. กระจายบริการลงสู่ชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยอย่างทั่วถึง

๓. บริการอย่างมืออาชีพและมีภาวะผู้นำ
๔. บริการด้วยความเป็นกลาง เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
๕. บริการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
๖. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เพื่อปกป้องผู้บริสุทธิ์และทรัพย์สินสาธารณะ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ประชาชนมีความประทับใจ พึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญ ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการทั่วไป ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. การกระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจออกไปสู่พื้นที่ให้ทั่วถึง อาทิ เช่น มีการจัดตั้งหน่วยบริการประชาชนให้ครบทุกตำบลในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และให้มีมาตรฐาน ในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน

๒ การส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเข้ามามีส่วนรวมแสดงความคิดเห็นในนโยบายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มากที่สุด เช่น จัดให้มีคณะกรรมการ วิชาการความสงบระดับหมู่บ้านและตำบล เป็นต้น

๓ การมีการสร้างนิสัย ปลุกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากที่เคยเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการอย่างเต็มตัว และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างสม่ำเสมอ

๔ ด้านงานบริการทั่วไปควรปรับปรุงระบบการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ของงานตำรวจให้เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริงและเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยบริการประชาชนให้มากกว่านี้

๕ ด้านงานสายตรวจควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มากกว่านี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจไปถึงที่เกิดในเวลาอันรวดเร็ว เหตุที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ไปถึงที่เกิดเหตุช้า เนื่องมาจากมีกำลังน้อยและต้องไปบริการจุดอื่นที่เกิดเหตุพร้อมกัน

๖ ด้านงานสอบสวนควรจัดอบรมพนักงานสอบสวนให้เป็นที่ยอมรับและความ เชื่อถือของประชาชน เช่น โครงการเชิดชูคุณธรรมและจริยธรรม, โครงการบูรณาการความร่วมมือ ภาคประชาชนกับงานพนักงานสอบสวน เป็นต้น

๑. นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ อย่างมีระบบสามารถตรวจสอบค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงไปยังทุกแผนกงานในหน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

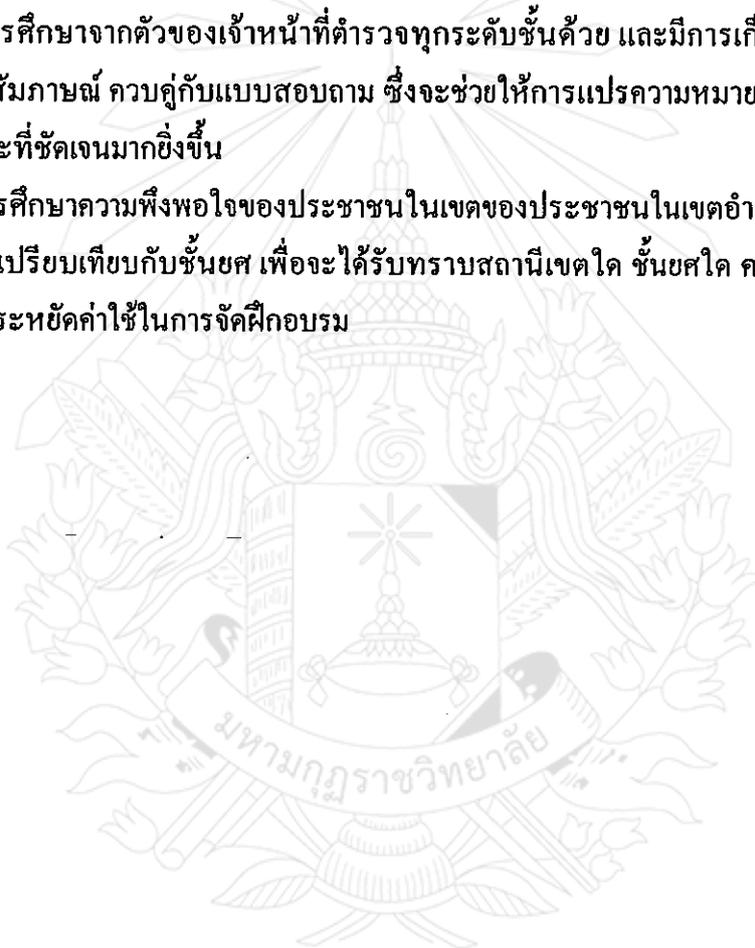
๕.๓.๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปมีหลายประเด็นที่น่าศึกษาได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการป้องกันอาชญากรรม,ด้านการสืบสวนสอบสวน,ด้านการจราจร และด้านการบริการของตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบความต้องการของประชาชน โดยภาพรวมทั้งจังหวัด

๒. ควรศึกษาจากตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับชั้นด้วย และมีการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึกได้แก่ การสัมภาษณ์ ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๓. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตของประชาชนในเขตอำเภอเมืองกับเขตอำเภอรอบนอกเปรียบเทียบกับชั้นยศ เพื่อจะได้รับทราบสถานีเขตใด ชั้นยศใด ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พุทธิกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.

โสภกา ชูพิกุลชัย. ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมใน
ทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๑.

๒) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินิพนธ์

รัฐศาสตร์ สิ่งห์เหลือ. “การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนในเขตพระโขนง”.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.

อนันต์ สรรพกิจกำจร. “การมีส่วนร่วมในการควบคุมอาชญากรรมของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรร
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, ๒๕๒๕.

ชวลิต หน่อคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการ
พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสาร์ภี จังหวัด
เชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
จังหวัดเชียงใหม่, ๒๕๔๓.

ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
นครปฐม”. **ภาคินิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
๒๕๔๐.

นำพล พรหมการ์ตัน. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต่อโครงการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ :
ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร
มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒.

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรม”.

การวิจัยตำรวจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๑.

มนูญ นูรณ์พัฒนา. “การจัดบริการสวัสดิการสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาล ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗.

พงษ์ศธร คำใจสู้. “ทัศนคติของประชาชนเชียงใหม่ต่อโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓.

พิภพ ตระกูลพานิชย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าอิสระ.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

เพชรทม ฟองทา, ค.ต.. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

วชิระ โทบุญญานนท์, ร.ต.อ.. “สัมฤทธิ์ผลของโครงการ “โรงพักของเรา” ที่สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าอิสระ.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, ๒๕๓๕.

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

๓) เอกสารอื่น ๆ

โกวิท วัฒนนะ. “นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ. ๒๕๔๗ : ๓-๘.

วิชาญ จำปีศรี. “การสืบสวน-สอบสวน”, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุตรไพศาล. ๒๕๔๑ : ๕.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “รายงานประจำปี ๒๕๔๘”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ. ๒๕๔๘ : ๗-๘.

๒. ภาษาอังกฤษ

Books

Max Weber. **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans by A.M. Hendsrson and Talcott Parsons. Edition. New York : The Free Pree, ๑๙๖๔.

John D, Millet. **Mangament in the Public Service**. New York : Mogra Hill, ๑๙๕๔.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑. พระปลัดบุญธรรม ปญฺญธมฺโม

วุฒิการศึกษา น.ธ.เอก, พธ.บ.
ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตำแหน่งงานปัจจุบัน อาจารย์ประจำ ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตล้านนา
จังหวัดเชียงใหม่

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสวง

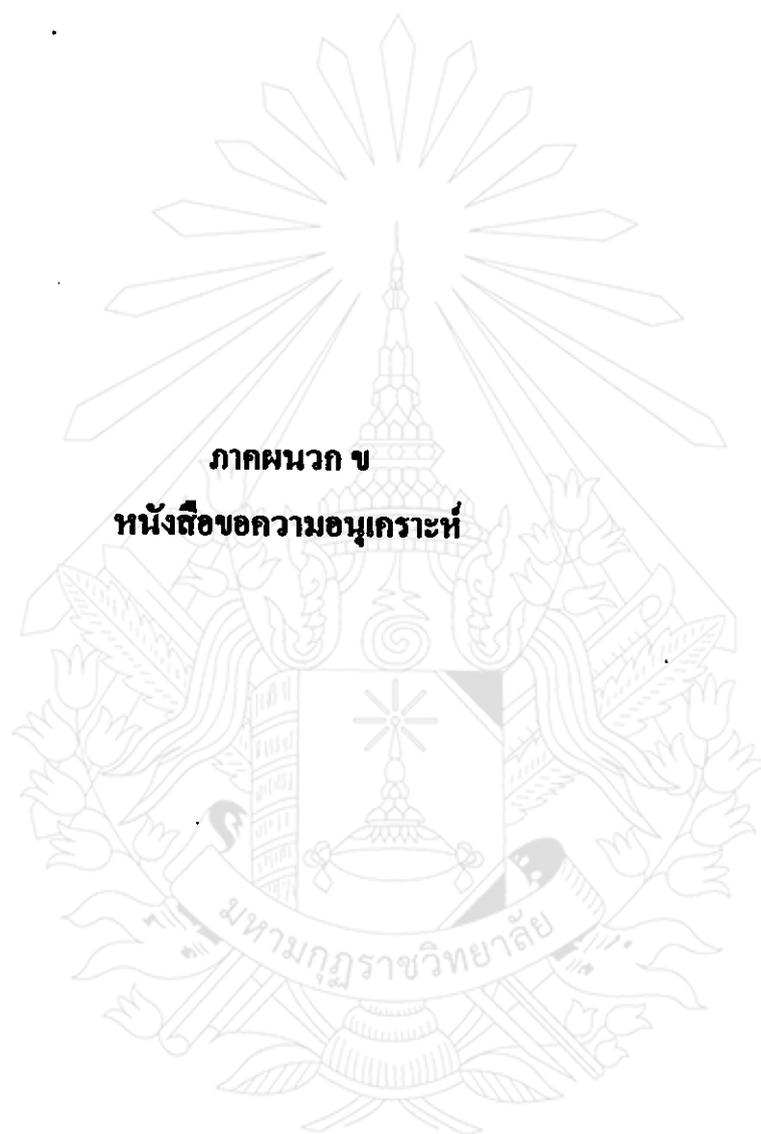
วุฒิการศึกษา น.ธ.เอก, กศ.บ.อ.ม.(บาลีสันสกฤต),

ตำแหน่งงานปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

๓. อาจารย์ตระกูล ชำนาญ

วุฒิการศึกษา ปธ.๗ สน.บ., M.A.(Sociology)

ตำแหน่งงานปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่
หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา วิทยาลัยศาสนศาสตร์



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ 6013(1.9)/282



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๘๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๔๗๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

7 กันยายน 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย ตามตำรวจเรียงคดี เครื่องทอง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ ศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ตามตำรวจเรียงคดี เครื่องทอง ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

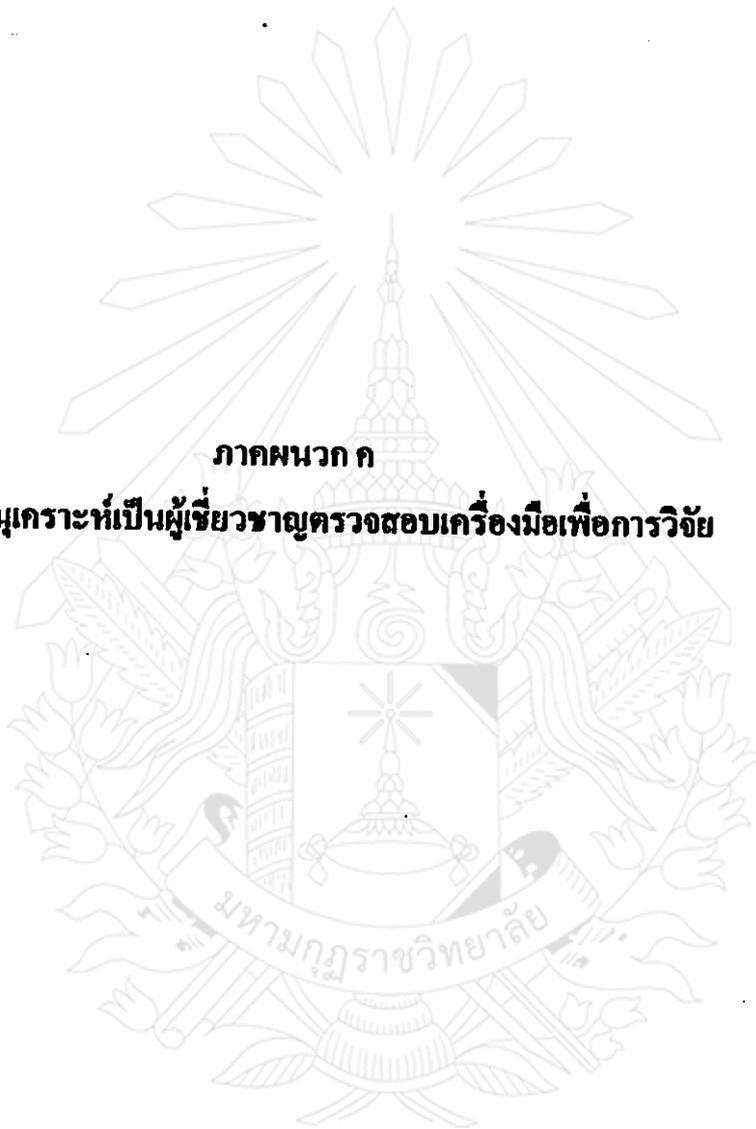
(พระมหาวิรัตน์ สุธเมธี)

เลขาธิการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14
 ที่ ศธ 6013(1.9)/253 วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2550
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณมโม

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ตบตำรวจวิงศักดิ์ เครือทอง เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 491224018 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้ที่มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการ ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิระศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/252 วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2550

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้อยู่เกี่ยวข้องตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง

ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา ขอรับรองว่า ด.ศ.ดร.กวีศักดิ์ เครือทอง เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 491224018 สาขาวิชาครุศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเครื่องมือในการ ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมงกุฎเกล้า สุ่มณี)

เลขาธิการโครงการมัธยมศึกษา

ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/251 วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร อาจารย์ตระกูล ชำนาญ

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า **ศาสตราจารย์รังศักดิ์ เครือทอง** เป็น
นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 491224018 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้ที่มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการ
ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก
จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ **ดร.ภูมิสรรค์ สันติทฤษฎีกร** และ **รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย**
อาจารย์ที่ปรึกษา

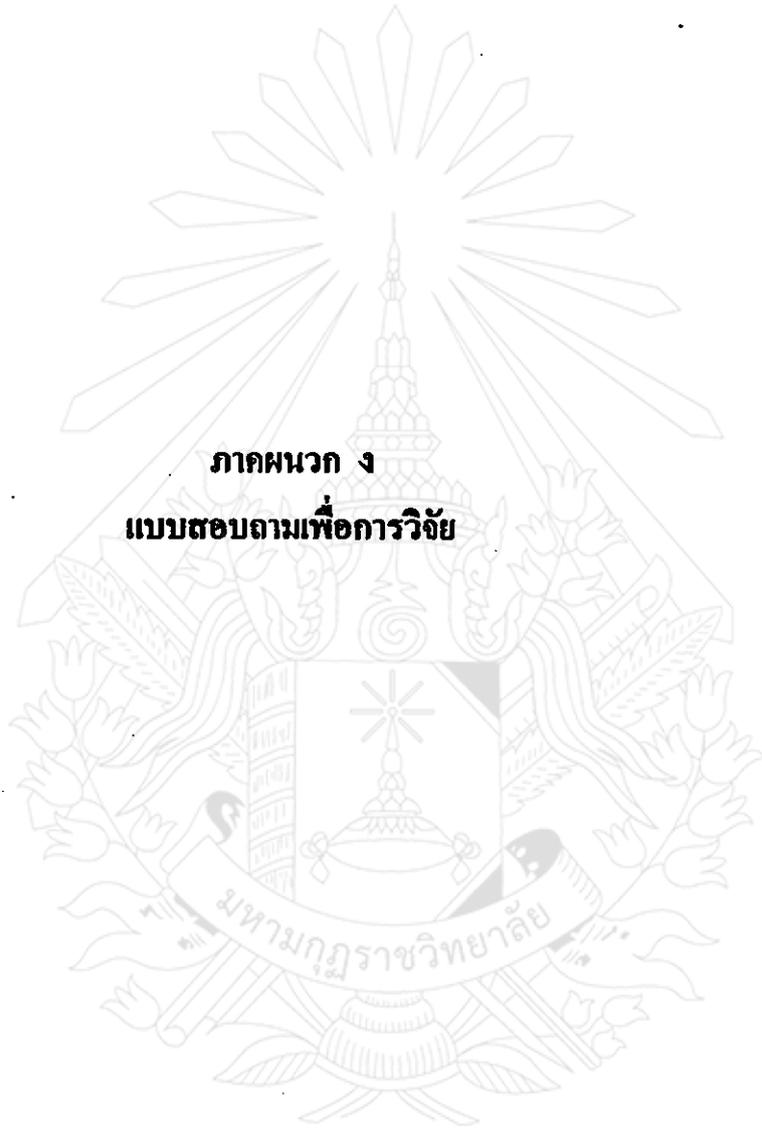
ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ
ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวรศักดิ์ สุรมณี)

เลขาธิการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยประการใดๆ ทั้งสิ้น เพียงแต่ต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก เท่านั้น

๒. แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท) ศาสตราจารย์ ดร.มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

๓. กรุณาใส่ เครื่องหมาย ลงในช่องว่าง และเติมค่าลงในช่องว่างให้สมบูรณ์ และ ในช่องตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๔. กรุณาทำแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์และผู้วิจัยจะได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๕. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้ ถือเป็นความลับของทางราชการ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เฉพาะการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เท่านั้น

๖. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

๖.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๖.๒ ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒๗ ข้อ

๖.๓ ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น จำนวน ๒ ข้อ

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

 ชาย หญิง

๒. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพทางครอบครัว

 โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ หม้าย

๕. อาชีพ

 รับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย รับจ้างทั่วไป พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นิสิต นักศึกษา เกษตรกร ลูกจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๖. ท่านมีรายได้เดือนละประมาณ.....บาท

๗. ท่านที่เคยติดต่อหรือใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือกใน
ฐานะใด

- ผู้เสียหาย พยาน พลเมืองดี
 ผู้กล่าวหา ผู้ต้องหา อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

ข้อที่	ด้านการให้บริการงานทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านได้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
๒	การรวมงานบริการต่างๆ ไว้ในบริเวณเดียวกันอย่างเป็นสัดส่วนทำให้ท่านไม่รับความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ					
๓	เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านว่ามีเจ้าหน้าที่ใช้จากทางเหมาะสม					
๔	เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละแผนกไว้อย่างชัดเจน					
๕	เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ท่านเห็นป้ายแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการติดไว้อย่างชัดเจน					
๖	เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีท่านต้องเสียเวลาในการติดต่อฝ่ายต่างๆหลายขั้นตอน					
๗	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่มากนักน้อยเพียงใด					
๘	เมื่อท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือท่าน					

ข้อที่	การบริการด้านงานสายตรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้					
๑๐	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม					
๑๑	ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับบริการเหมือนคนทั่วไป					
๑๒	ระดับความพึงพอใจในบริการที่ท่านได้รับแจ้ง					
๑๓	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม					
๑๔	ท่านมีความรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๕	ท่านสามารถแจ้งเหตุได้ทุกเวลา					
๑๖	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบท่านด้วยความรวดเร็ว หลังแจ้งเหตุ					
๑๗	ท่านมีความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่สายตรวจ					
๑๘	บริการที่ท่านได้รับคุ้มกับเงินภาษีที่ท่านต้องเสียไป					
๑๙	เมื่อท่านแจ้งการเกิดเหตุร้ายใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเจ้าหน้าที่มาถึงที่เกิดเหตุในเวลารวดเร็วอย่างน่าพึงพอใจ					

ข้อที่	การบริการด้านงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒๐	เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนแสดงพฤติกรรมเหมาะสม เมื่อท่านมาติดต่อขอราชการต่าง ๆ					
๒๑	ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่งานสอบสวนเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ กฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการประสานงานอย่างเหมาะสม					
๒๒	ท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้มงวดกวดขันในการให้ประชาชนปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามกฎหมายมากน้อยเพียงใด					
๒๓	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันกับความต้องการของท่านได้					
๒๔	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ					
๒๕	ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเสียค่าปรับมากน้อยเพียงใด					
๒๖	เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นเมื่อท่านขอรับบริการ					
๒๗	ท่านได้รับความสะดวกด้านงานสอบสวนในปัจจุบันอยู่ในระดับ					

ตอนที่ ๓ ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข (เพิ่มเติม) ของประชาชนที่มาใช้บริการสถานี
ตำรวจ ภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาการให้บริการของ สถานีตำรวจ ภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

๑. ด้านบริการทั่วไป.....
.....
๒. ด้านงานสายตรวจ.....
.....
๓. ด้านงานสอบสวน.....
.....
๔. อื่น.....
.....

ข้อเสนอแนะ

๑. การให้บริการ.....
.....
๒. ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ.....
.....

แนวทางแก้ไข

๑. ด้านงานบริการทั่วไป.....
.....
๒. ด้านงานสายตรวจ.....
.....
๓. ด้านงานสอบสวน.....
.....
๔. อื่น ๆ.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ค.ศ. เกรียงศักดิ์ เกรือทอง

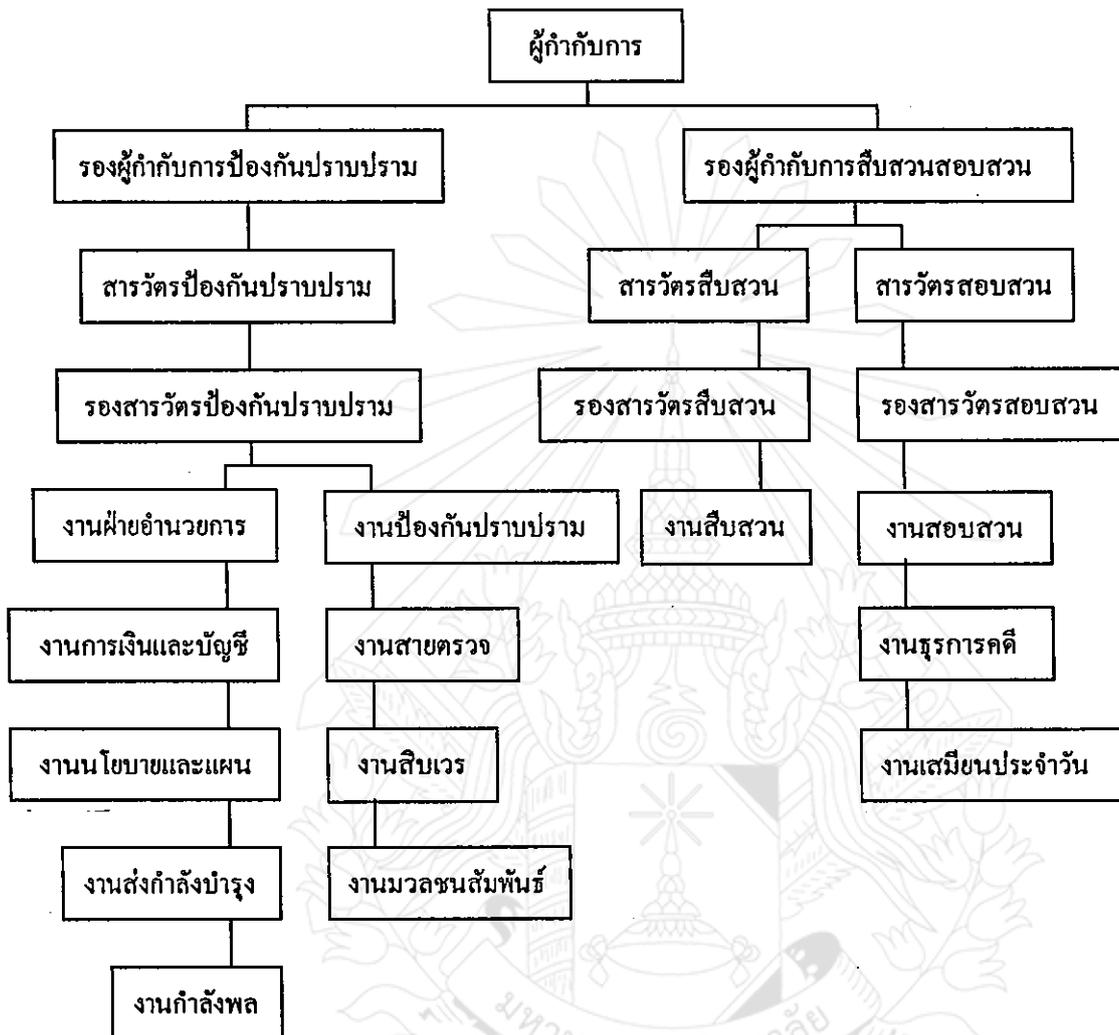
นักศึกษาปริญญาโท



ภาคผนวก จ

โครงการการบังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

โครงสร้างของสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่



หนังสืออ้างอิง
(REFERNCE BOOK)
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	ค.ต. เกียรติศักดิ์ เครือทอง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๐๕
ภูมิลำเนา	บ้านเลขที่ ๕๘/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๑๗	สำเร็จชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ โรงเรียนวัดป่ายางทอง ตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. ๒๕๒๑	สำเร็จชั้นประถมศึกษาปีที่ ๗ โรงเรียนธรรมศึกษา ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. ๒๕๒๔	สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ โรงเรียนธรรมราชศึกษา ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. ๒๕๒๗	สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนธรรมราชศึกษา ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. ๒๕๔๕	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ตำแหน่งงาน	
พ.ศ. ๒๕๓๐	ตำแหน่งลูกแถวกองร้อย ๔ โรงเรียนพลตำรวจภูธร ๕ จังหวัดลำปาง รุ่น ๓๕
พ.ศ. ๒๕๓๑	ตำแหน่งลูกแถว สถานีตำรวจภูธรตำบลโหล่งขอด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. ๒๕๓๒	ตำแหน่ง ผบ.หมู่ (ป.) สถานีตำรวจภูธรตำบลโหล่งขอด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. ๒๕๓๔- ปัจจุบัน	ตำแหน่ง ผบ.หมู่ (สส.) สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตั้งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร
ไปรุดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ