ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ดารินทร์ แจ้งกร[1], บุญวัฒน์ สว่างวงศ์[2]
[1]สาขาวิชา การบริหารงานตำรวจ สังกัดมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, e-mail: muk_darin_2010@hotmail.com
[2]อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, e-mail: boonwat.sa@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานครฯ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ นครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจ

The Satisfaction of People to Public Service of Police Station Bang Plad, Bangkok

Darin Jangkorn[1], Boonwat Sawangwong[2]
[1]Branch Police administration Under the Faculty of Humanities and Social Sciences,
e-mail: muk_darin_2010@hotmail.com
[2]Lecturer, Police public administration, Faculty of Humanities and Social Science,
e-mail: boonwat.sa@ssru.ac.th

Abstract

This research is object to (1) study the educate the public's satisfaction on the service of police officers, Bangplad police station, Bangkok. (2) Compare the public's satisfaction on the service of police officers, Bangplad police station, Bangkok. For classify to gender, age and occupation. The audience of education is people living in a Bang plad police station, Bangkok have 400 peoples. Instrument to use to research is SPSS program, Frequency and Percentage.

(1)The results revealed that public's satisfaction on the service of police officers, Bang plad police station, Bangkok . It is medium.

(2) Compare the public's satisfaction on the service of police officers, Bang plad police station, Bangkok. For classify to Gender is not different. Classify to age is not different and classify to occupation is different

Keywords : The Satisfaction, Public Service, police

บทนำ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ทำหน้าที่ป้องกันสังคมให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมและทำหน้าที่การบริการประชาชน งานบริการในด้านต่างๆระดับสถานีตำรวจคือหัวใจสำคัญ ดังนั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดี ประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับ จากปัญหาเรื่องการให้บริการต่อประชาชนในหน้าที่ของตำรวจ โดยเฉพาะหน่วยงานระดับสถานีตำรวจต่างๆ นั้น หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องมีความมุ่งมั่นและใส่ใจต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ ประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย ผู้ต้องหา พยานหรือติดต่อราชการอื่นๆ ก็ตามต่างก็มีความคาดหวังไว้ว่าจะต้องได้รับการบริการที่ดี โดยแต่ละคนอาจจะมีข้อมูลความคาดหวังที่จะได้รับการบริการมาบ้าง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอาจจะมาจากคำพูดปากต่อปาก จากความต้องการส่วนตัวหรือจากประสบการณ์ของตนเองที่ได้รับมาในอดีตก็ตามสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็คือ เรื่องการให้บริการตามความคาดหวังของประชาชน ซึ่งถ้าตำรวจให้บริการที่ตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของประชาชน ผลที่ได้รับคือความพึงพอใจของประชาชน

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

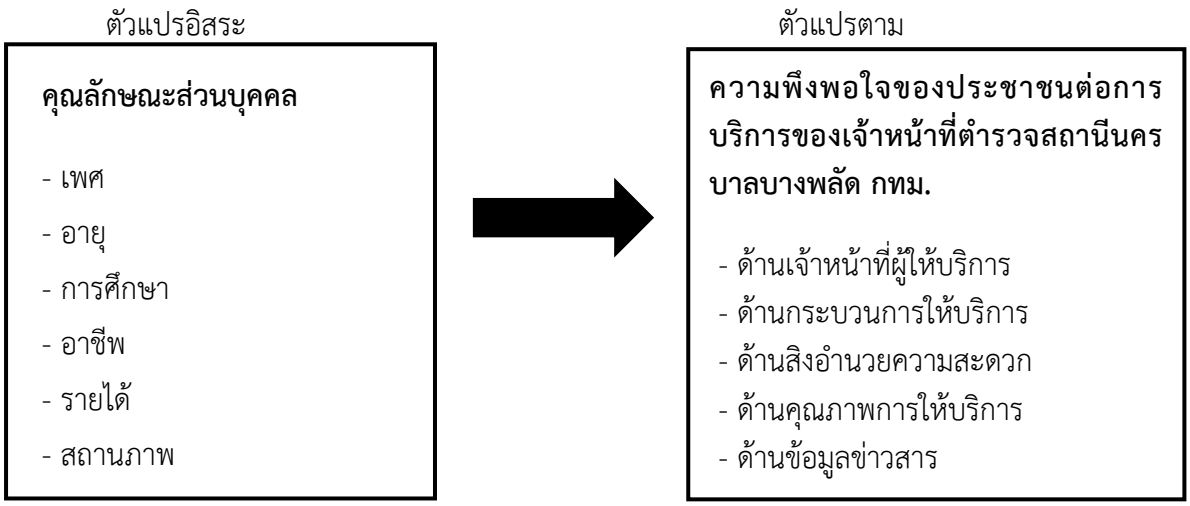
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เนื้อเรื่อง/การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัดกรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ฟรีแมทเลน (Fee Mantle อ้างถึงใน ปริยา วงศ์วานชาตรี, 2544, หน้า98) กำหนดแนวคิดความพึงพอใจในการบริการไว้ได้ ดังนี้

1.1 รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.2 การรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามา จะต้องรีบรับอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน5วินาที การรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือขององค์กร อาจทำให้ผู้ใช้บริการเบื่อหน่าย

1.3 การตอบรับในเรื่องเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ที่มีการส่งมายังบริษัทหรือองค์กรอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบทุกฉบับ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ควรจะได้รับการตอบกลับให้เสร็จภายใน2วัน ไม่ว่าจะรูปแบบใด

1.4 ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรอคอยนานกว่า5นาที การให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการคอยเป็นเวลานาน อาจเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า

1.5 พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งพนักงานต้องให้เกียรติลูกค้า อ่อนน้อมถ่อมตน

1.6 เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนที่จะมาพบการกระทำเช่นนี้จะช่วยลดความรู้สึกไม่ดีจากผู้ใช้บริการได้

1.7 การติดต่อสื่อสารหรือการเจรจาธุรกิจต่างๆ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จะต้องอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์เปิดเผยต่อกัน

1.8 ระบบการทำงาน ต่องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.9 ต้องแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกครั้งอย่างรวดเร็ว

1.10 พนักงานทุกคนในที่ทำงานต้องเป็นผู้รู้

1.11 พนักงานจะต้องให้บริการผู้ใช้บริการและติดตามผลว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการเป็นที่พอใจหรือยัง การกระทำเช่นนนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกดีต่อพนักงานทุกคนว่ามีความพยายามที่สนองต่อความต้องการของตน

1.12 ให้บริการพิเศษต่างๆแก่ผู้ใช้บริการเพื่อมุ่งสร้างความรู้สึกที่ดี และสร้างความพอใจต่อลูกค้าได้

1.13 อย่ามองข้ามความสำคัญเล็กๆ อาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปลี่ยนไปหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

1.14 การจัดสำนักงานต้องตกแต่งให้ดูสะอาดเป็นระเบียบ พนักงานต้อนรับต้องแต่งกายให้มีระเบียบเหมาะสมและการตกแต่งภายในอาคารให้ดูสง่างามเป็นสิ่งจำเป็นมากเพื่อช่วยดึงดูดความสนใจและสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้ใช้บริการได้

2. แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ

คาร์คอล (Carcon, 1963:12-14) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการที่พบอยู่เสมอ ดังนี้ คือ

1.จุดมุ่งหมายของการบริหารการคือ การให้บริการประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากจะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนีหรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้

2.มีการให้บริการที่สลับซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยุ่งยากสับสน จนทำให้ผู้บริหารราชการในระดับสูงต้องรับผิดชอบในผลที่จะต้องปฏิบัติจนประชาชนโจมตีอยู่เสมอ

3.ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กำหนดไว้ และปฏิบัติราชการนอกเหนือไปจากระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ

3. งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

สุจิราพร วะนา (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี จากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ส่วนความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

ญาณิศา ศศิธร (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านคุณภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องของความพึงพอใจประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 120,000 คน (เว็บไซต์สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด: 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์การตอบแบบสอบถามของประชาชนภายในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานครฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของการบริการ ซึ่งผู้วิจัยแบ่งเป็น3ตอน ดังนี้

ตอนที่1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ

ตอนที่2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนในการนำไปปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานครฯ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยจะใช้ข้อมูลดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คำนวณค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานครฯ จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ T-test จำแนกตามอายุ และอาชีพ สถิติที่ใช้ F-test (one-way ANOVA)

4.ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่างๆในการปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานครฯ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4.ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานครฯ ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีเพศต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร แตกต่างจาก ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอาชีพนักศึกษา และประชาชนที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ แตกต่างจาก ประชาชนที่มีอาชีพรับราบการ ประชาชนที่มีอาชีพทำงานเอกชน ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย และประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากประชาชนที่มีเพศต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และประชาชนที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

4.ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จึงสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ วิชัยกุล ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิจิตร มุกดา ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริการส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรบรรจง ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังกล่าวมานี้เป็นการอภิปรายโดยภาพรวม แต่เมื่อแยกอภิปรายเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรณิศ คงพูล ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิราพร วะนา ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี จากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรบรรจง ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 283 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรบรรจง ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 283 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิศา ศศิธร ศึกษาเรื่องความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านคุณภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านคุณภาพในการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ กันไชย ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอสอง จังหวัดแพร่ จำนวน 382 คน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการประสานงานและด้านอัธยาศัยอยู่ในระดับมาก

5. ด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิราพร วะนา ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี จากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ส่วนความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญและความรวดเร็วในการให้บริการทุกด้านเพื่อลดปัญหาประชาชนไม่พอใจลง และควรส่งสายตรวจลงพื้นที่ให้ถี่ขึ้นเพื่อให้ประชาชนลดความหวาดระแวงรวมถึงเพิ่มความปลอดภัยให้ประชาชนในพื้นที่และสามารถลดอาชญากรรมในพื้นที่ได้อีกด้วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ลงตรวจพื้นที่มากขึ้นผู้ที่จะก่ออาชญากรรมจะหวาดกลัวในการกระทำความผิดมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อื่นๆเพื่อจะได้หาแนวทางในการบริการที่เหมาะสมต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ อาจารย์บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้กรุณาที่ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นตรวจสอบ และแก้ไขร่างวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ดร.ขันทอง ใจดี ซึ่งได้กรุณาตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และ ดร.บัวบุตรี ศิริวัฒน์ ที่ให้คำปรึกษาเรื่องบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ตลอดจน ดร.ขันทอง ใจดี รวมถึงอาจารย์ทุกท่านของสาขาวิชาการบริหารงานตำรวจทุกท่าน ที่ให้ความสะดวกด้านอำนวยการ และ

ประสานงาน ในการทำวิทยานิพนธ์ให้ผู้เขียนตลอดมาตลอดจนค้นคว้าหาข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

จารุวรรณ ศรบรรจง (2551) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี.** รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น.

ญาณิศา ศศิธร (2548) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย.** ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ปริยา วงศ์วานชาตรี. **(**2544). **พฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและปัจจัยที่มีผลต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.** ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิจิตร มุกดา (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต.** รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยของแก่น.

สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด. (2559). **โครงสร้างสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด.** สืบค้นเมื่อวันที่ 29 กรกฎา 2561, จาก ชื่อ เว็บไซต์: http://www.bangpladpolice.com/.

สมศักดิ์ วิชัยกุล (2547) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอบานโป่ง จังหวัดราชบุรี.** ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุจิราพร วะนา (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น :ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.** รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยของแก่น.