

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
หนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

Satisfaction of People to Service Providence of Nongbuarawhay Police Station
in Chaiyaphum Province

ดร.กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต หัวหน้า

ร้อยตำรวจโทรัฐพล ไชยหวัง ผู้ช่วย

รองสารวัตรราชการ สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิและเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการในสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 81 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 - 51 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อันดับรองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และอันดับสุดท้ายคือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

Abstract

The objectives of this study were to find out the satisfaction of people to service providence of Nongbuarawhay Police Station in Chaiyaphum Province and take the results to the commanders for reinforcing the satisfaction of people to service providence of Nongbuarawhay Police Station in Chaiyaphum Province in the aspect of procedure and service providing duration, service providing officer, building and surrounding and supplies equipment and technology.

The population in this study was 81 people getting service of Nongbuarawhay Police Station in Chaiyaphum Province. The needed instrument for gathering data was in form of questionnaire. The statistics for analyzing data were percentage, mean and standard deviation.

The results revealed that the majority of respondents were male, were aged 41 – 51 years old, got certificate of primary education, were agriculturist, were married and had average salary 5,000 – 10,000 Baht. The satisfaction of people to service providence of Nongbuarawhay Police Station in Chaiyaphum Province was in high level for overall. For considering each aspect, the aspect of procedure and service providing duration was at the first sequence. The aspect of service providing officer was at the second sequence. The aspect of supplies equipment and technology was at the third sequence and the last sequence was the aspect of building and surrounding respectively.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รัฐเป็นปัจจัยพื้นฐานในการตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของประชาชน โดยประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐเป็นตัวสะท้อนที่สามารถมองเห็นของประสิทธิภาพราชการไทย จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ ยุคของโลกไร้พรมแดนระบบราชการจึงเป็นกลไกในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่มีความจำเป็นที่จะเปลี่ยนแปลงบทบาทการทำงาน ให้มีความทันสมัย มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ รวดเร็วและเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า โดย

เป้าประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทย คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้เหมาะสม ยกกระชับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบ ประชาธิปไตยซึ่งหน่วยงานราชการในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการประชาชนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ (กนิษฐา บุญญนิรันดร์.2539:36) การให้บริการประชาชนจะมีความถูกต้องเหมาะสมหรือประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ผู้วินิจฉัยและตัดสินได้ดีที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการนั่นเอง การบริการที่ดีคือ บริการที่ประชาชนพึงพอใจ

เพราะเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยหน้าที่หลักของระบบราชการประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชนพึงพอใจ ในปัจจุบันประชาชนมีความต้องการและคาดหวังในการบริการของรัฐมากขึ้นทุกวัน จึงเป็นเหตุให้ประเทศต่างๆ ได้มีการปรับปรุงบริการของรัฐ โดยเน้นที่คุณภาพของบริการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก (จรรยา ทองถาวร. 2536:24) การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่าเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2539:50) ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญเป็นอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำในช่วงเวลาปัจจุบันซึ่งเป็นรอยต่อของศตวรรษใหม่ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาธิปไตยทั้งในด้านการเมืองการปกครองและในด้านความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของประชาชนกระแสดังกล่าวเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและกระแสนิยมมนุษยชน ล้วนแต่พุ่งเป้าไปแนวจุดเดียวกัน คือประชาชนเป็นเจ้าของประเทศและภูมิภาคดังนั้นการส่งเสริมบริการประชาชนของรัฐบาลจึงเป็นความมุ่งมั่นจากรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีหลายรูปแบบ และมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงบริการที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างๆ ได้

พยายามดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อบริการที่ดีขึ้น ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ทบทวนสถานภาพและบทบาทของตนเอง ได้จัดทำแผนและทิศทางเพื่อกำหนด วิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ส่วนราชการบางแห่งอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงาน กระแสการปรับปรุงการทำงานเป็นกระแสที่กำลังก่อตัวขึ้นเป็นหย่อมๆ โดยทั่วไปการให้บริการประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของข้าราชการให้มีทัศนคติที่เอื้อต่อการบริการประชาชน มีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้เป็นสิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาโดยเร็ว

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจเป็นอย่างมาก โดยได้วางนโยบายการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้บรรเทาเบาบางลงเพื่อให้อยู่ในภาวะในสังคมเป็นปกติสุข ประชาชนให้การยอมรับในการรับบริการ เชื่อมมั่น รวมทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของหน่วยต่อสถานการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ออกเป็น 4 ระยะได้แก่ นโยบายเฉพาะหน้าที่ที่ 1 ต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง ปกป้องเหตุรุนแรง พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ มิให้ผู้ใดล่วงละเมิดได้ โดยการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด ให้ข้าราชการตำรวจทุกคนมีหน้าที่ให้บริการ ให้ใส่ใจบริการประชาชนทุกคน เสมือนญาติของตนเอง สำหรับข้าราชการตำรวจ

ที่มีพฤติการณ์ใช้อำนาจหน้าที่เรียก รับทรัพย์สิน เพื่อไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือ อาศัย อำนาจหน้าที่ข่มขู่ ริดไถ่ ซึ่งสร้างความเสื่อมเสีย ให้เกียรติภูมิของตำรวจมานาน ให้สำนึกและเลิก พฤติการณ์ดังกล่าวทันทีโดยจะเริ่มสุ่มตรวจเพื่อ ดำเนินการขึ้นเด็ดขาดทั้งทางวินัย และอาญา นอกจากนี้ขอให้เดินหน้าทำงานตามหน้าที่อย่าง เต็มประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้อง สดับรับฟังข้อมูลจากพื้นที่เพื่อลงไปกวดขัน นโยบายเร่งด่วน (ระยะเวลา 6 เดือน) ปิดกวาด บ้านร่วมใจพัฒนา โดยเร่งรัดดำเนินการภายใน ระยะเวลา 6 เดือน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในทางปฏิบัติโดยการ ปรับปรุงพัฒนาการ ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เพื่อให้เป็นที่พึงของ ประชาชนอย่างแท้จริง สถานีตำรวจถือเป็นจุด แดกหัก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีภารกิจ บทบาทหน้าที่สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการ ประชาชนโดยตรง ทั้งนี้จะเน้นที่การปรับปรุง ข้าราชการตำรวจและระบบการปฏิบัติงาน โดย คำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักให้มี ประสิทธิภาพโดยอาศัย กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติตาม โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ที่มีอยู่เดิม ให้ ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีกิจกรรม ดำเนินการทั้งตัวข้าราชการตำรวจและระบบการ ให้บริการ ดังนี้ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยาย บริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” นโยบาย สำคัญ ภายในระยะเวลา 1 ปี เสริมสร้างพัฒนา ประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน ปราบปรามยาเสพติด การแก้ปัญหาความไม่สงบ ปรับปรุงการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดผล

ในทางปฏิบัติ พัฒนาคณากรทั้งระบบ นโยบาย ในระยะ 3 ปี การใช้ยุทธศาสตร์นำการ เปลี่ยนแปลง มีคู่มือการปฏิบัติราชการด้าน ป้องกันและปราบปราม การเสริมสร้างขวัญและ กำลังใจของข้าราชการตำรวจ เตรียมความพร้อม สำหรับการจ้ดกำลังและเสริมสร้างประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการปรับตัวตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน ใน การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ จึงให้ ความสำคัญต่อการบริหารราชการและการบริการ ประชาชนอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ รวมถึงการ ตรวจสอบ จึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แก่ ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้ง พัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการทุกระดับควบคู่กันไปด้วย การบริหารแบบมีส่วน ร่วมภาคประชาชน ความสำเร็จในกิจกรรมหรือ ภารกิจใดที่สามารถน้อมนำความคิดเห็น ข้อเสนอ ของประชาชนมาจัดการได้ถือได้ว่าเป็น ความสำเร็จสุดยอด การดำเนินงาน เพื่อการ บริหารดังกล่าว จึงต้องร่วมมือกันทุกฝ่ายทั้ง ภายในองค์กรต่างองค์กรและประชาชนรวมถึง ผู้เกี่ยวข้อง หรือมิได้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่มีความ คิดเห็นครบถ้วน การวิเคราะห์ และพิจารณา ตัดสินใจเพื่อการใดๆ ที่สามารถขจัดความขัดแย้ง ความเคลือบแคลงสงสัย ปัญหาหรืออุปสรรคที่ เป็นปัจจัย จึงเป็นเป้าประสงค์ที่สำนักงานตำรวจ แห่งชาติตั้งความหวังเพื่อการดำเนินงานอย่าง

สูงสุดในอนาคต (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2554:6-8)

สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ได้ส่งเสริมการบริการประชาชน โดยมีเป้าหมายในการทำงานคือ ประชาชนที่มาใช้บริการต้องได้รับความพึงพอใจมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จจากการบริการ เป็นนโยบายของผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของสำนักงานตำรวจแล้วยังต้องติดต่อประสานงานกับประชาชน และหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ แต่ในบางครั้งยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ทั้งจากประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อประสานงานอยู่เสมอว่า ลำช้า ข้าราชการมีการเลือกปฏิบัติ ไม่สุภาพ ไม่สุจริต มีความประพฤติที่ไม่เหมาะสม ไม่มีประสิทธิภาพ ดำเนินการเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์งานประชาสัมพันธ์ งานพัฒนา และช่วยเหลือประชาชน และงานสวัสดิภาพเด็กและสตรี ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญและมีความยากลำบากพอสมควร ดังนั้นข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานดังกล่าวต้องเป็นผู้ที่มีความมั่นคงในจิตใจ อดทนต่อสิ่งยั่วเย้าต่างๆ รวมถึงมีคุณธรรมและเชื่อตรงต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ดังนั้นผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จึงได้ให้ความสำคัญและใส่ใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและความก้าวหน้าของ

องค์การอย่างเป็นรูปธรรมต่อไปในอนาคต (สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว. 2556)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการตำรวจซึ่งมีหน้าที่ให้บริการประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ใน ตำแหน่งรองสารวัตรธุรการ สังกัดสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชามาเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์การในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว

จังหวัดชัยภูมิ ภายใต้องค์ประกอบเนื้อหา ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ ดังนี้

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 อายุ
- 2.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.4 อาชีพ
- 2.1.5 สถานภาพ
- 2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรตาม ดังนี้

- 2.2.1 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- 2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2.3 ด้านอาคารสถานที่

2.2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์

และเทคโนโลยี

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่ม

ตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการตั้งแต่เดือน มกราคม- ธันวาคม พ.ศ.2556 ของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 1,188 คน (สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ. 2556)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ โดยคำนวณประชาชนผู้มารับบริการในปี 2556 จำนวน 1,188 คน จำนวนค่าเฉลี่ย 12 เดือน จะได้ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน 99 คน แล้วนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดของ **เครชีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970:607-610 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล. 2543:21)** และผู้ศึกษาได้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 81 คน

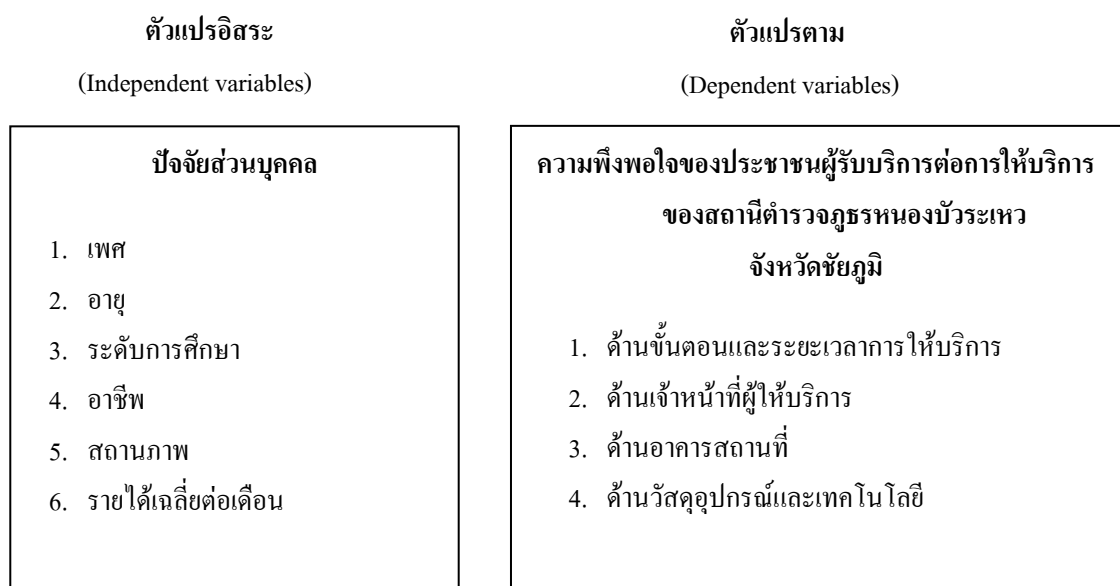
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2557

กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาแนวคิดทฤษฎี สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจาก งานวิจัยของ ของ สิบตำรวจโทหญิงอัญชลี ชาวนาฟาง (2556:บทคัดย่อ) ในการกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ สถานภาพปรับปรุงจากจำสิบตำรวจหญิงรำไพ งามเกษมสุข (2556:บทคัดย่อ) ในการกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (วิลาศ รุจิวัฒนพงศ์ .2554:4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิรารัตน์ .2540:8) ด้านอาคารสถานที่ (เสกสรรค์ บัวเรื่อง .2542:35) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี (ศักดิ์ชัย มูลชอบ .2545:40) สำหรับกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



ที่มา : ปรับปรุงจาก สิบตำรวจโทหญิงอัญชลี ชาวนาฟาง (2556:บทคัดย่อ) จำสิบตำรวจหญิงรำไพ งามเกษมสุข (2556:บทคัดย่อ) วิลาศ รุจิวัฒนพงศ์ (2554:4) วีรพงษ์ เกลิมจิรารัตน์ (2540:8) เสกสรรค์ บัวเรื่อง (2542:35) และ ศักดิ์ชัย มูลชอบ (2545:40)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งที่มีต่อการให้บริการ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิและในที่นี้หมายถึงผู้มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 81 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการต่อการให้บริการ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิด ความชอบ ความไม่ชอบ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

สถานีตำรวจภูธร หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย เรื่องการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ พ.ศ.2475 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ.2475 ปัจจุบันสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในที่นี้หมายถึง สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ปัจจุบันตั้งอยู่หมู่ที่ 9 ตำบลหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีพื้นที่

รับผิดชอบ 3 ตำบล เทศบาลตำบลหนองบัวระเหว ตำบลโคกสะอาด ตำบลโสกปลาคูณ

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จัดลำดับการเข้าบริการที่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ มีความชัดเจนชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มมีความเข้าใจง่าย ประชาชนที่มารับบริการด้วยความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด เป็นต้นในที่นี้หมายถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรสุภาพ มีอัธยาศัยดีการใช้คำพูดที่สุภาพเปรียบร้อยกับผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับกับผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ตำรวจมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตลอดจนมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในที่นี้หมายถึงบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความพอเพียงในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน อาคารสถานที่ที่มีความ

สะอาดเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะ ตลอดจนมีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ และป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ในที่นี้หมายถึงอาคารสถานที่ของสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ด้านวัสดุอุปกรณ์และ เทคโนโลยี หมายถึง การจัดอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และทันสมัย การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการ การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร และเครื่องมือประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ในที่นี้หมายถึง วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีของสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการในสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึงเพศของผู้มารับบริการในสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง อายุตามปฏิทินของผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึงอายุของผู้มารับบริการในสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบัน ในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาของผู้มารับบริการใน

สถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ หมายถึง ลักษณะการประกอบหน้าที่การทำงานให้ได้มาซึ่งรายได้หลักในที่นี้หมายถึง อาชีพของผู้มารับบริการในสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ หมายถึง การแสดงสถานะตนเองทางครอบครัว ได้แก่ สมรส หย่าร้าง หม้ายในที่นี้หมายถึงสถานภาพของประชาชนผู้รับมาบริการต่อการให้บริการในสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินที่ได้รับการปฏิบัติงานในอาชีพในแต่ละเดือนในปัจจุบันของประชาชนผู้มารับบริการ ในที่นี้หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้รับบริการในสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

2. ทำให้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้เสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการศึกษา โดยจะทำตามลำดับขั้นตอนการศึกษาไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการดำเนินงาน

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา กรอบแนวคิดของการศึกษา ประชากร และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2556 ของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 1,188 คน (สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ.2557) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้เก็บข้อมูลจากประชาชนทั้งหมดตามรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงาน

ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและให้ข้อคิดเห็นและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนการกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการศึกษา

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการจัดทำการรายงานผลการศึกษา จากการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและการจัดทำข้อเสนอแนะ จัดพิมพ์รูปเล่ม และนำเสนอบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอนุมัติ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2556

เดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)
มกราคม	69
กุมภาพันธ์	67
มีนาคม	97
เมษายน	148
พฤษภาคม	98
มิถุนายน	118
กรกฎาคม	94
สิงหาคม	123
กันยายน	104
ตุลาคม	90
พฤศจิกายน	77
ธันวาคม	103
รวม	1,188

ที่มา: ปรับปรุงจาก สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ. 2557

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ โดยคำนวณประชาชนผู้มารับบริการในปี 2556 จำนวน 1,188 คน คำนวณค่าเฉลี่ย 12 เดือน จะได้ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน 99 คน แล้วนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดของ เครซี่และมอร์แกน(Krejcie and Morgan. 1970:607-610 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล. 2543:21) และผู้ศึกษาได้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 81 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาของของ สิบตำรวจโทหญิงอัญชลี ชาวนาฟาง (2556:แบบสอบถาม) ในการกำหนดตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ปรับปรุงจาก จำสิบตำรวจหญิงรำไพ งามเกษมสุข (2556:แบบสอบถาม) ในการกำหนดตัวแปรตาม คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (วิลาส รุจิวัฒน์พงศ์ .2554:4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.2540:8) ด้านอาคารสถานที่ (เสกสรรค์ บัวเรือง .2542:35) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี (ศักดิ์ชัย มูลชอบ .2545:40) โดยกำหนดจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา กรอบแนวคิดของการศึกษา มากำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ตามคำนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จากตัวแปรตาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

แบบสอบถามแบ่งออกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ .2545: 69)

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 81 ชุด เท่ากับจำนวนประชากร ที่ศึกษา โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แจกแบบสอบถาม และชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้กับประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบรวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในค้างนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด ในเดือนมิถุนายน ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ.2557

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนประชากร กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

4. นำข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้ว มาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์
3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ซึ่งประกอบ เพศ อายุ การสมรส อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) โดยนำ

แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้ การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด (วาริน แซ่ตัน. 2543: 66)

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุดคะแนน}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลของระดับคะแนนเฉลี่ย

4.21 - 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

2.61 - 3.40 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ เชียงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนมาจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น โดยใช้การเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน 100% และใช้ความสมบูรณ์ของการตอบ 100% สำหรับการศึกษาเรื่องนี้ สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage:P) โดยใช้สูตร (นิสาร์ตัน ศิลปเดช. 2542: 144)

$$\text{สูตร } P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทนจำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2542: 27)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

fx แทน ผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของคะแนนนั้น

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 136)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum_{i=1}^n x^2 - \left(\sum_{i=1}^n x \right)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\left(\sum_{i=1}^n x \right)^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum_{i=1}^n x^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูล

N แทน จำนวนประชากร

สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 81 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-51 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพ เกษตรกรรม มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทขึ้นไป

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับสามคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และอันดับสุดท้ายคือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

1.1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และมีความคล่องตัว รวดเร็ว อันดับรองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว รวดเร็ว สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และอันดับสุดท้ายคือ สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีการจัดทำข้อมูลสำหรับสิทธิต่างๆ เผยแพร่ที่ชัดเจน ตามลำดับ

1.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ เป็นมิตรมีอัธยาศัยดีเอาใจใส่ในการให้บริการ อันดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิมีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิแต่งกายอย่างสุภาพและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิมีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้บริการตามลำดับ

1.3. ด้านอาคารสถานที่ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ที่ตั้งอาคารสถานที่ที่เหมาะสมแก่การให้บริการ อันดับรองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิมีเก้าอี้และพื้นที่สำหรับรองรับบริการอย่างเพียงพอ สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีการจัดทำป้ายบอกทางต่างๆอย่างครบถ้วน และอันดับสุดท้ายคือ บริเวณพื้นที่โดยรอบสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีห้องน้ำเพียงพอและมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

1.4. ด้านวัสดุอุปกรณ์และ

เทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีวัสดุ

อุปกรณ์เทคโนโลยีที่เพียงพอต่อการเผยแพร่
 อันดับรองลงมา คือ สถานีตำรวจนครหลวงบัวระ
 เหว จังหวัดชัยภูมิมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์
 เข้ามาใช้ในการให้บริการ สถานีตำรวจนคร
 หลวงบัวระหวะ จังหวัดชัยภูมิ มีการบริการ
 สาธารณะ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ สัญญาณ
 (wifi) สถานีตำรวจนครหลวงบัวระหวะ จังหวัด
 ชัยภูมิ มีการใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีใน
 การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัย สถานี
 ตำรวจนครหลวงบัวระหวะ จังหวัดชัยภูมิ มีการ
 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หรือสื่อในการเผยแพร่
 ความรู้ที่เหมาะสม สถานีตำรวจนครหลวงบัวระ
 เหว จังหวัดชัยภูมิมีช่องทางในการติดต่อหรือ
 สอบถามข้อมูลสะดวกและรวดเร็วเช่น สมุด
 โทรศัพท์ของส่วนราชการทุกส่วน สถานี
 ตำรวจนครหลวงบัวระหวะ จังหวัดชัยภูมิมีวัสดุ
 อุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ
 เช่น ปากกา แม็กเขียนกระดาน เครื่องถ่ายเอกสาร
 และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจนครหลวงบัว
 ระหวะ จังหวัดชัยภูมิ ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้
 ข้อมูลแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ
 ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานี
 ตำรวจนครหลวงบัวระหวะ จังหวัดชัยภูมิ โดย
 ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง
 กับการศึกษาของ ดาบตำรวจธราเทพ ทับสาย
 ทอง (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึง
 พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจ
 คนเข้าเมือง จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ใน
 การศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของตรวจ

คนเข้าเมืองจังหวัดนครปฐมจำนวน 376 คน
 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม
 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่า
 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผล
 การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด
 นครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่
 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านขั้นตอน
 และระยะเวลาการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้
 ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากทุกด้านและ
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผล
 การศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการ
 ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง
 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร้อยตำรวจตรี
 หึงเกราณ โฆษน์สงวน (2556:บทคัดย่อ) ได้
 ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขอ
 อยู่ต่อกองกำกับการ 3 กองบังคับการตรวจคนเข้า
 เมือง 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึง
 พอใจของผู้รับบริการงานขออยู่ต่อ กองกำกับการ
 3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 และเพื่อนำ
 ผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางใน
 การเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม
 ระเบียบงานขออยู่ต่อ กองกำกับการ 3 กอง
 บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้
 ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการ
 ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและ
 ด้านอาคารสถานที่ และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ
 เดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ
 ผู้รับบริการงานขออยู่ต่อ กองกำกับการ 3 กอง

บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขอยู่ต่อ กองกำกับการ 3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำนวน 116 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี อาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขอยู่ต่อ กองกำกับการ 3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านอาคารสถานที่ อันดับรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและด้านที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคมจิต ลุสวัสดิ์ (2555:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจและเพื่อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและหาแนวทางแก้ไขการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลตำรวจจำนวนทั้งสิ้น 322 คน โดยจำแนกตัวแปรเป็น 2 ส่วนประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลตำรวจส่วนมากเพศชาย อายุ 30 ปีลงมา อายุ 40-50 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สถานภาพ

สมรสมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมีอาชีพค้าขาย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับที่หนึ่งคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันดับที่สองคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สามคือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเสมอภาค ตามลำดับ

3. ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจำลิมตำรวจหญิงรำไพ งามเกษมสุข (2556:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการคนเข้าเมืองระยะสั้นของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการคนเข้าเมืองระยะสั้นของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีและด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สัญชาติจำแนกตามทวีปและประเภทวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนคนไทย และคนต่างด้าวผู้รับบริการต่องานบริการคนเข้าเมืองระยะสั้นของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 จำนวน 83 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ มีสัญชาติจำแนกตามทวีปเอเชียและใช้ประเภทวิชาท่องเที่ยว ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการคนเข้าเมืองระยะสั้นของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับหนึ่งคือ ด้านบุคลากร อันดับที่สอง คือ ด้านอาคารสถานที่ อันดับที่สามคือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการและอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ตามลำดับ

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร้อยตำรวจเอกพัฒนา กะมะโน (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพญาแมน จังหวัดอุดรธานี และเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่างๆ ในเชิงนโยบายและในเชิง

ปฏิบัติที่เป็นประโยชน์สูงสุดที่ผู้ใช้บริการจะได้รับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพญาแมน จังหวัดอุดรธานีได้ดียิ่งขึ้น ศึกษาในขอบข่าย 4 ด้านคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ เทคโนโลยี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบและกระบวนการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่มาใช้บริการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม-ธันวาคม 2554 ที่พักอาศัยอยู่จริงในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรพญาแมน จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 34-40 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเกษตรกรรมมีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพญาแมน จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจ อันดับหนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ได้ผลการศึกษาที่มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอันดับหนึ่งคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สามคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านอาคารสถานที่ ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนให้ข้อเสนอแนะไว้ในตอนที่ 3 จึงขอแนะนำประเด็นการเสนอแนะดังกล่าวมาอธิบายดังต่อไปนี้

1.1 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์สุขของประชาชน ดังนั้นควรมีการสำรวจความเข้าใจในขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ และหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้านต่างๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อรองรับการมารับบริการของประชาชนที่มีจำนวนมาก อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ซึ่งการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการประชุมต่างๆ ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านอาคารสถานที่ อาคารสถานที่ภายในสถานีตำรวจควรจะมีการดูแลอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดปลอดภัย มีบรรยากาศที่น่าใช้งาน มีความร่มรื่น สวยงาม เป็นระบบระเบียบ และ ตลอดจนการดูแลรักษาซ่อมแซมอาคาร ระบบอาคารให้สามารถ ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสม หรือ ตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานของอาคารสถานที่นั้นๆ

1.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี สภาพปัญหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีของสถานีตำรวจซึ่งเลียบ่อยเพราะใช้งานอยู่ตลอดเวลา ควรจะมีการกำหนดระยะเวลาในการใช้งานเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ และ จัดหา หรือ เพิ่ม กูสสายโทรศัพท์ ช่องสัญญาณดาวเทียมสำหรับการติดต่อข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

2.1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถานี ตำรวจภูธรในพื้นที่อื่นๆ เพื่อหาข้อเปรียบเทียบของผลการศึกษาในแต่ละหน่วยงาน

2.2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับหน่วยงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลอันแท้จริงและสามารถนำผลนั้นมาปรับปรุงเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต

2.3. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

2.4. ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการในสถานี ตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

2.5. เมื่อมีการปรับปรุงเป็นแนวทางแล้ว ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ในสถานีตำรวจภูธรซ้ำอีก เพื่อดูความเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ

- กิติมา ปรีดีติติก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ. คณะศึกษาศาสตร์.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. 2524.
- กุลชน ธนาพงศธร. หลักการให้บริการ. เอกสารการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530.
- กัลยา วินิชย์ปัญญา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร. ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2548.
- จรรยา ทองถาวร. จิตวิทยาพัฒนาการ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2536.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. สัญญาทางปกครองกับการให้เอกชนเข้าร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ.
กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์นิติธรรมม. 2543.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. ระเบียบวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏ
อุบลราชธานี. 2543.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร.
สำนักพิมพ์ วิญญชน. 2543.
- นิภา เมธาวิชัย. การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ. กรุงเทพฯ. วิทยาลัยครูธนบุรีสหวิทยาลัย
รัตนโกสินทร์. 2543-2544.
- นิสารัตน์ ศิลปเดช. เอกสารคำสอนระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ:
สถาบันราชภัฏธนบุรี. 2542.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์. 2543.
- ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2526
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี. สาขาพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539.
- ล้วน สายยศและอังคณา. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร. สุริยาสาน. 2540.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การใช้โปรแกรม SPSS for Windows และแปลผลการวิเคราะห์. กรุงเทพฯ. 2545.
- วาทีณี ไฉ่จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลและเด็กที่มารับบริการต่อการใช้บริการพยาบาลห้องตรวจโรค
เด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. 2549.
- วรเดช จันทรศร. การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ. กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.
กรุงเทพ. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย. TURA. 2543.
- วีระพงษ์ เณิมจิรรัตน์. คุณภาพในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร. สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี. 2540

วิลาศ รุจิวัฒน์พงศ์.แนวทางการจัดการขั้นตอนการให้บริการ.เพชรบูรณ์.สำนักพิมพ์พัฒนาพานิชย์
จำกัด.2554

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แผนพัฒนาตำรวจแห่งชาติ
พ.ศ.2555-2558 กรุงเทพมหานคร.สำนักพิมพ์ตำรวจ.2555

สุนนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2536.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร.2550.

2. คุษณินิพนธ์และวิทยานิพนธ์

ชวิณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด. ภาคอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ
เขตบางขุนเทียน. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาสังแวดล้อม. มหาวิทยาลัยมหิดล. 2530.

ธีราพร ธีรศิลป์.ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกศิลป์กรุงเทพ
จำกัด. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2551.

ปรีชา เมียนเพชร. การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. 2532.

รสรินทร์ เกรียงสินยศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร. ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538.

อุทัยพรรณ สุกใจ.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัด
ชลบุรี.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2545.

อรัญญา มานิตน์.การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลของรัฐ.เขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์มหา
บัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล.บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.2540.

3. รายงานการวิจัย ปริญญาโทและสาหรินิพนธ์

กนิษฐา ปุญญนิรันดร์.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน).สาขางาน้ำเปรี๊ยวและธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน).ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสน์มหาบัณฑิตเทคโนโลยีการบริหาร.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.2539.

คมจิต ลุสวัสดี.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ.

สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.2556.

คาบตำรวจรพทพ ทับสายทอง.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดนครปฐม.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข. 2554.

จำลองตำรวจหญิงรำไพ งามเกษมสุข.ความพึงพอใจของผู้รับบริการคนเข้าเมืองระยะสั้นของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 .สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.2556.

คาบตำรวจหญิงณัฐพรรณ เตียะเพชร.ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับแจ้งความร้องทุกข์ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย 1.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.2556.

ติยาภรณ์ อ่อนมั่นคง.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.2556.

นภาพรณี ชีวะนนท์.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.2553.

พรวิภา หิมวัลย์.ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยาลัยทองสุข.2556.

ร้อยตำรวจตรีเกศริน โนมย์สงวน.ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขอยุ่ต่อ กองกำกับการ 3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.2556.

ร้อยตำรวจโทอุทัยรัตน์ กาบดี.ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสายงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.2556.

ร้อยตำรวจเอกพัฒนา กะมะโน.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจพญาแมน จังหวัดอุดรธานี.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข. 2554.

ศักดิ์ชัย มูลชอบ.ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีและตำรวจภูธรจังหวัดตราด.ปัญหาพิเศษ.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.สาขานโยบายสาธารณะมหาวิทยาลัยบูรพา.2545.

สิบตำรวจโทหญิงอัญชลี ชวานาฟาง.ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานพิมพ์

ลายนิ้วมือ ศูนย์บริการตรวจสอบประวัติบุคคล กองทะเบียนประวัติอาญา สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.2556.
เสกสรรค์ บัวเรือง.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานใน
โรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
2542.

4. เอกสารอื่น ๆ

สถานีตำรวจภูธรหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ.2556.

ตารางเครซี่และมอร์แกน Krejcie and Morgan