

ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร
สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

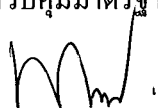
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



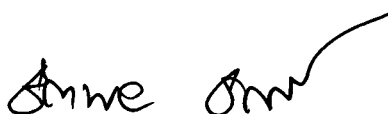
.....
(ดร.ชิตพล ชัยมะคัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



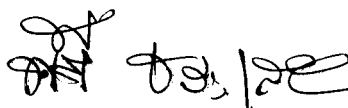
..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ)



..... กรรมการและเลขานุการ
(ดร.ชิตพล ชัยมะคัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต และอาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ แนะนำตรวจแก้ไขและวิจารณ์ งานนิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว รวมทั้งพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่ บุษภักรี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์

58930191: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ งานด้านจราจร

ประจักษ์ บุญณะอินทร์: ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา (PEOPLE'S OPINION ON SERVICES OF KHAO-HINSORN MUNICIPALITY, KHAO-HINSORN POLICE STATION, CHACHOENGSAO PROVINCE). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน, ปร.ศ. 134 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) และ t-test

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร ตามลำดับ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

58930191: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION: M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: PUBLIC OPINIONS/ GIVING SERVICE/ TRAFFIC WORK

PRACHAK BOONNAIN: PUBLIC OPINIONS TOWRDS TRAFFIC SERVICE
PROVIDED BY KHAO-HINSORN POLICE STATION, CHACHOENGSAO PROVINCE.

ADVISOR: CHITTHAPOL CHAIMADAN, Ph.D. 134 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining public opinions towards traffic service provided by Khao Hinsorn Police Station in Chachoengsao Province. Also, this study attempted to compare a level of public opinions towards traffic service provided by Khao Hinsorn Police Station as classified by gender, age, educational level, occupation, and amount of monthly income. The subjects participating in this study were 345 people, aged 18 onwards living in Khao Hinsorn Sub-district Municipality, Chachoengsao Province.

The results of this study revealed that the level of public opinions towards traffic service provided by Khao Hinsorn Police Station in Chachoengsao Province was found at a moderate level. Specifically, the aspect of traffic service offered by Khao Hinsorn Police Station in relation to publicizing information for public understanding was rated the highest, followed by the aspects relating to organizing traffic systems and making traffic plans, and increasing the effectiveness of traffic service, respectively.

In addition, based on the results from the comparisons, there were statistically significant differences in the level of opinions towards traffic service provided by Khao Hinsorn Police Station among the subjects with different gender, educational level, occupation, and amount of monthly income at a significant level of .05. Finally, no statistically significant difference was found in the level of opinions towards traffic service provided by Khao Hinsorn Police Station among the subjects with different age.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	13
บทบาทและภารกิจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้น	26
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเขาคินชั้น	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
เกณฑ์การแปลผล.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	50
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบล เขานินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา	74
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขานินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	83
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	93
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก	109
ภาคผนวก ข.....	120
ภาคผนวก ค	127
ภาคผนวก ง	130
ประวัติย่อของผู้วิจัย	134

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	พันธะสัญญางานจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน	37
2	เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีถนนสายหลัก 3 สาย ดังนี้	49
3	เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีถนนสายรอง 7 สาย ดังนี้	50
4	สรุปตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร	59
5	การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร	60
6	การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปรตามที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร	64
7	รายงานสถิติประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ของเทศบาลตำบลเขานินซ็อน	67
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ	71
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ	72
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา	72
11	จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ	73
12	จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	73
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร	74
14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร	76
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร	78
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร	80
17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร	81
18	ภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อ การให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตามเพศ	84
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตามอายุ.....	85
21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตามอายุ.....	85
22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ ความคิดเห็น ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตามระดับการศึกษา	87
24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	87
25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตาม อาชีพ	89
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตามอาชีพ.....	89
27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตามอาชีพ.....	90
28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	91
29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
30	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จําแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	92
31	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานี ตำรวจภูธรเขาค้อ.....	93

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	1
2 โครงสร้างองค์กร (โครงสร้างสถานีดำรวจ รูปแบบที่ 2) ผนวก ก คำสั่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 57/2553	28
3 แผนที่จุดอำนวยความสะดวก สภ.เขานินซ้อน	48

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมไทยต้องเผชิญความเชื่อมโยงกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาสุขภาพจิต โดยเฉพาะปัญหาสุขภาพจิตที่มีการค้ารูปแบบใหม่ ๆ เช่น มีการตั้งชื่อทางอินเทอร์เน็ตและลักลอบซื้อขายผ่านทางไปรษณีย์ เนื่องจากการค้ายาเสพติดยังคงเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้สูง ในขณะที่เดียวกันปัญหาคืออาชญากรรม เช่น คดีการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน คดีชีวิตร่างกายและเพศ คดีเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ตลอดจนปัญหาอุบัติเหตุต่าง ๆ มีแนวโน้มสูงขึ้น การตายด้วยอุบัติเหตุจราจรทางบกอยู่ในระดับสูงสาเหตุหนึ่งเกิดจากการไม่เคารพกฎระเบียบ สร้างความสูญเสียให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินจำนวนมาก นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับผลกระทบจากปัญหาการก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีลักษณะยืดเยื้อต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติที่ทวีความรุนแรง โดยเฉพาะการลักลอบเข้าเมืองและการค้ามนุษย์ จัดว่าเป็นอาชญากรรมข้ามชาติที่เติบโตรวดเร็วที่สุด (ณรงค์ฤทธิ์ ศรีมงคล, 2554)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาล ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน และมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 การปฏิบัติงานและการบริหารงานตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ภารกิจอันหนักของตำรวจจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากประชาชน แนวทางการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสมัยใหม่ จึงมุ่งเน้นไปที่การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม และกระจายกำลังตำรวจส่วนปฏิบัติไปสู่พื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจ ความศรัทธา อันจะนำมาสู่ความร่วมมือในที่สุด อาจสรุปได้ว่าภารกิจใด ๆ ของตำรวจจะมี ประชาชนเป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ และจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หากขาดความร่วมมือจากประชาชน ดังนั้นจึงได้มีคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 119 / 2541 เรื่องให้ปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541, หน้า 3)

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ อำเภอนมสามัคคี จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการวางแผน และการจัดกำลังตำรวจสายตรวจต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่องตามสภาพภาพกำลังพลที่ได้รับ การจัดสรร ทำให้สามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้ และหากมีเหตุเกิดขึ้นก็สามารถทำการปราบปรามจับกุมได้บรรลุเป้าหมายของทางราชการทุกระดับดังนั้นปัญหาในด้านปราบปรามอาชญากรรม จึงไม่มีซึ่งในการปฏิบัติเช่นนี้ บังเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นที่น่าพอใจ และสามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ได้ดีมาก และยังคงดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบในด้านอื่น ๆ แต่ก็ยังมีการเกิดอาชญากรรม สิ่งสำคัญหลักต้องมาจากประชาชนในพื้นที่ช่วยเหลือและร่วมมือกัน ในการแจ้งเรื่องราวหรือให้ข้อมูลเบาะแสในการป้องกันอาชญากรรม และอีกหนึ่งต้นธารที่เป็นที่พึ่งของประชาชนและมีหน้าที่หลักในการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากเหตุผลดังกล่าว ที่ผ่านมาถึงแม้จะมีประสิทธิภาพแต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคอยู่มาก ที่ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการผู้วิจัยในฐานะนักศึกษา และเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ้อต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ทราบแนวทางการให้บริการสามารถทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ้อต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ้อต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

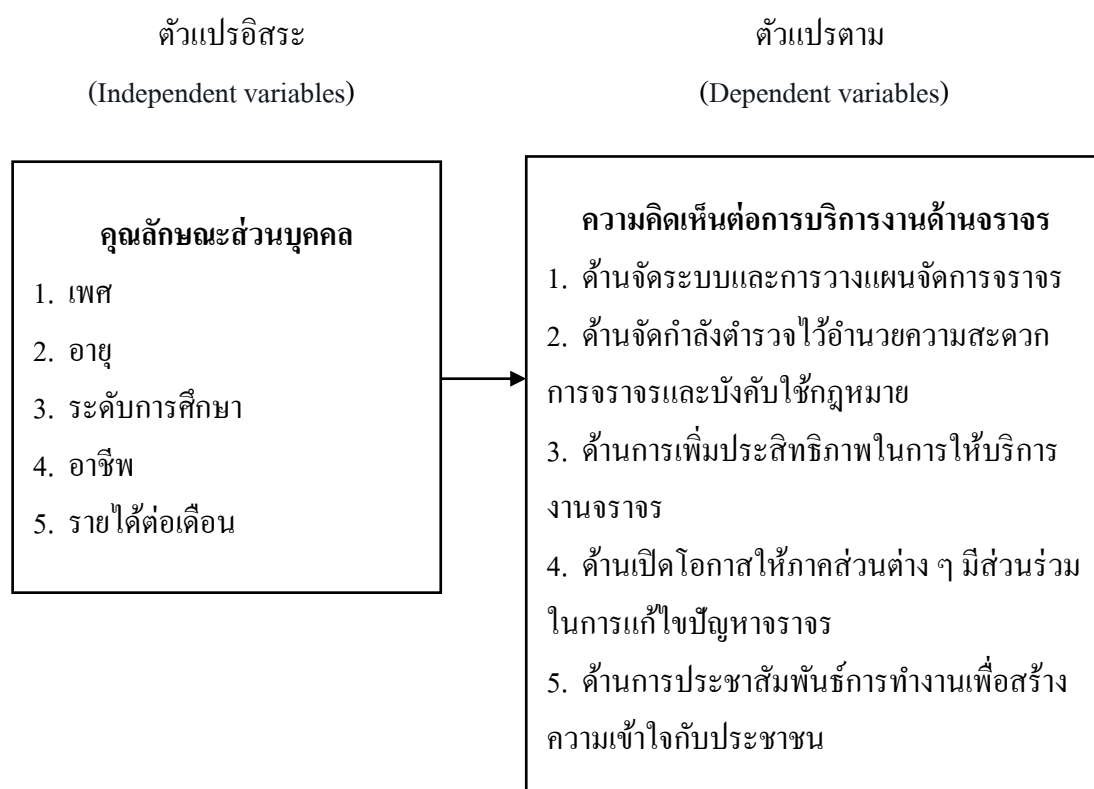
สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อแตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดหน้าที่และความรับผิดชอบตามแบบและวิธีการตรวจราชการของสำนักงานเจเรตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานเจเรตำรวจ, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน
 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร
- ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 2,525 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2559)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ การแสดงออกทางความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เพื่อช่วยในการพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีความรู้สึกในทางที่ดี และไม่ดี เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

การให้บริการ หมายถึง ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ ได้แก่ การให้บริการอย่างทันเวลา

ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ เป็นต้น

งานด้านจรรยา หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการบังคับใช้กฎหมายแล้ว ผู้มีหน้าที่ ในด้านของการป้องกันปราบปราม และด้านของความมั่นคง เข้ารับการอบรม กวดขันความ ประพฤติระเบียบวินัย อำนาจความสะดวกการจรรยาออกปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดต่าง ๆ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาจรรยาในชั่วโมงเร่งด่วนและภาวะปกติ หรือในกรณีมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบังคับใช้กฎหมายกับ ผู้ขับขี่ยานพาหนะที่ไร้รถใช้ถนน หรือกระทำความผิดเกี่ยวกับกฎหมายจรรยา เพื่อให้ปฏิบัติตาม และเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างสูงสุดจากเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร

ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร หมายถึง การรวบรวมข้อมูล และสภาพ ปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจร และแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจร ที่เกิดขึ้นจริง ในพื้นที่รับผิดชอบของงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จัดทำแผน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร อย่างครอบคลุมพร้อมกำหนดแนวทาง ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน

ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง จัดกำลังตำรวจควบคุมอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาการจราจร ในบริเวณจุดที่มีปัญหา การจราจร สอดคล้องกับ พันธะสัญญางานจราจรที่หน่วยงานทำไว้กับภาคประชาชน การตั้งจุด ตรวจ จุดสกัด 3 สายหลัก เพื่อบังคับใช้กฎหมายกับประชาชน อย่างเหมาะสม และถูกต้อง เป็นไป ตามระเบียบฯของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร หมายถึง การให้ความรู้ หรือ เพิ่มทักษะ ในการทำงานให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ให้มีความรู้ไปใช้ ในการทำงาน ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน การอบรมให้ความรู้ ให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุม และจัดการจราจร ในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังให้มีจิต สำนึกต่อการทำงาน ให้บริการกับประชาชน

ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร หมายถึง การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝังวินัยจราจร ในสถานศึกษา หน่วยงาน หรือชุมชน ในพื้นที่ เพื่อให้เข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญในการมีวินัยการจราจร จัดทำโครงการ/ กิจกรรม ร่วมหารือกับชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการแจ้งสภาพปัญหา และนำเสนอวิธีการแก้ไข เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาจราจร ได้อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน แสวงหาความร่วมมือจากชุมชน เพื่อสร้างบุคลากร ให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการหน้าที่ผู้ช่วยเหลืองาน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ

ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน หมายถึง
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้เข้าใจถึงบทบาท และหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานด้านการควบคุม
และจัดการจราจร ตามพันธะสัญญาของงานด้านจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร
เขานินซ้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่หน่วยงานทำไว้กับภาคประชาชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 1.1 ความหมายของความคิดเห็น
 - 1.2 ประเภทของความคิดเห็น
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น
 - 1.4 การวัดระดับความคิดเห็น
 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของการบริการ
 - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
 3. บทบาทและภารกิจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน
 - 3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 3.2 โครงสร้างองค์กร
 - 3.3 บทบาทหน้าที่
 - 3.4 งานด้านบริการประชาชน
 - 3.5 งานด้านจราจร
 4. ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน
 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความเห็น หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล โดยการอาศัยความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการช่วยตัดสินใจ ความคิดเห็น

ของประชาชนก็จะแตกต่างกันออกไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (โยทิน เอิบมณฑล, หน้า 2554)

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจหรือโดยอาศัยจากพื้นฐาน ความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ไว้หลายประการ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือ ชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

ชาญณรงค์ ชาวัลย์ (2549) ได้สรุปว่า ความรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ต่อสิ่งของหรือสถานการณ์ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนรากฐานของประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคล ทักษะคิด ความรู้ ความเชื่อ ของแต่ละบุคคลซึ่งอาจเป็นการแสดงออก ในพฤติกรรมหรือความคิดในทางบวกหรือในทางความคิดเห็น โดยเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ประเทือง อันทอง (2550) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงออกความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือการเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทักษะคิด ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ หรือประสบการณ์ เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ชาลินี เสมจิตร (2551) สรุปความหมายของความคิดเห็นว่า การแสดงออกถึงความรู้สึก ทักษะคิดและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ และความคิดเห็นอาจเปลี่ยนได้ตามกาลเวลา ความคิดเห็นดังกล่าวอาจจะแสดงออกถึงการยอมรับหรือ ปฏิเสธ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต้องการหรือไม่ต้องการ

กิตติ ไชโย (2552) ได้สรุปว่า เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลต่อเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งแสดงออกมาด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรม เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าว่าจะแสดงไปในทิศทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

โยทิน เอิบมณฑล (2554) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ร่วมกับความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ และความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ที่ชอบ ยอมรับ

และในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สมพงษ์ สุขสังข์ (2555) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นมีความสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ ถ้าจะให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายแท้จริงแล้ว ควรจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนและจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการมีส่วนร่วม หรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการนั้น

สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555) ได้สรุปว่า การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือการเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ หรือประสบการณ์ เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

เรืองฤทธิ์ พรหมมา (2557) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ภายใต้พื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทศนคติ และค่านิยม โดยที่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลและของกลุ่มบุคคลหรือของสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ศิริชัย สมพงษ์พันธ์ (2558) ได้สรุปว่า การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้ เป็นผลมาจากความเชื่อ ทศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ การแสดงออกทางความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เพื่อช่วยในการพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีความรู้สึกในทางที่ดี และไม่ดี เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

2. ประเภทของความคิดเห็น

ประเภทของความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงออกทางความคิดเห็นที่ถูกแบ่งแยกออกเป็นหมวดหมู่ ซึ่งความคิดเห็นจะแสดงออกมาจากการแสดงออกทางการพูด การเขียนของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการรับรู้ทางความรู้สึก ทศนคติต่าง ๆ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้ จากอดีต ประสบการณ์ และเหตุการณ์ที่ผ่านมา ประเภทของความคิดเห็นได้มีนักวิชาการแบ่งไว้ดังนี้

Remmers (1972) ได้แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และ

ประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจการมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลางเฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

3. การแยกแยะเป็นส่วน คือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างละเอียด ซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบ

สมพงษ์ สุขสังข์ (2555) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ร่วมกับความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ และความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ที่ชอบ ยอมรับ และในทางไม่ดี ไม่ชอบรังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555) ได้สรุปว่า ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้เป็นสองประเภทใหญ่ ๆ ก็คือ ประเภทแรกความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ซึ่งรู้ถึงทิศทางความคิดเห็นได้ว่าทางบวกสุดหรือลบสุด ประเภทที่สองคือ ความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นยังสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดีการยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึคนึกคิดของผู้นั้น

ศิริชัย สมพงษ์พันธ์ (2558) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นในชีวิตประจำวันหรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลกระทบต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึคนึกคิดของผู้นั้น

กล่าวโดยสรุป ประเภทของความคิดเห็น หมายถึง เกิดจากการเรียนรู้แบ่งได้จากความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ แบ่งได้ตามความรู้สึกที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจ และแสดงออกเป็นประเภทของความคิดเห็นในทางที่ดี และในทางไม่ดี

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละ

บุคคลต่อสิ่งแวดล้อมจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นสิ่งนั้น ๆ

ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้และได้สรุปดังนี้ คือ

ชาญณรงค์ ชาววัลย์ (2549) ได้สรุปว่า ปัจจัยของความคิดเห็นนั้นขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ คือ สถาบันทางสังคม การเรียนรู้ สิ่งแวดล้อม อาชีพ การพบปะบุคคลในสังคม ซึ่งทั้งหมดทำให้เกิดประสบการณ์เฉพาะแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติและการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้

ประเทือง อันทอง (2550) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล มีทั้งปัจจัยภายในที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ รับผิดชอบ และปัจจัยภายนอกที่มาจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มหรือสังคมที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

ชาลินี เสมจิตร (2551) ได้สรุปว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ปัจจัยด้านความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของคน ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ตรง หรืออิทธิพลจากคนใกล้ชิด รวมไปถึงกลุ่มสังคมที่บุคคลใช้ชีวิตอยู่

จิรัฐ พิภพ (2554) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ประสบการณ์ของบุคคลระบบค่านิยม นอกจากนั้นยังมีปัจจัย ด้านพันธุกรรม ประสบการณ์โดยตรง อิทธิพลของผู้ปกครอง ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม รวมถึงสื่อมวลชนต่าง ๆ ที่มีบทบาทในชีวิตประจำวัน

โยทิน เอิบมงคล (2554) ได้สรุปว่า สถาบันทางสังคม การเรียนรู้ การรับรู้ข่าวสาร สิ่งแวดล้อม อาชีพ การพบปะบุคคลในสังคม ซึ่งทั้งหมดทำให้เกิดประสบการณ์เฉพาะแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติและการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้

สมพงษ์ สุขสังข์ (2555) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล มีทั้งปัจจัยภายในที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ รับผิดชอบ และปัจจัยภายนอกที่มาจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มหรือสังคมที่เกี่ยวข้องและข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลมีทั้งปัจจัยภายในที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ รับผิดชอบ และปัจจัย

ภายนอกที่มาจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มหรือสังคมที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลสิ่งต่าง ๆ โดยมีทั้งปัจจัยภายในและภายนอกมาเป็นองค์ประกอบ โดยอาศัยประสบการณ์การพบปะบุคคลในสังคม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อความคิดเห็นได้

4. การวัดระดับความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลเนื่องจากความคิดเห็นนั้นเป็นนามธรรมที่อยู่ในความคิดของแต่ละบุคคล ไม่สามารถมองเห็นไม่มีเครื่องมืออ่านค่าความคิดเห็นนั้นได้ แต่การวัดความคิดเห็นนั้นเป็นกระบวนการที่สามารถทำได้ และยังส่งผลทำให้ทราบความคิดเห็นของบุคคลได้ว่า บุคคลดังกล่าว มีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอย่างไรมากน้อยแค่ไหน พอใจหรือไม่พอใจอย่างไร ซึ่งมีนักวิชาการ และนักการศึกษา ได้ให้ความหมายพอจะกล่าวโดยสรุป ดังนี้ (สุวรรณรัตน์ จ้อยมี, 2555)

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวัดค่า มาตรวัด เจตคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่สมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
2. วิธีลิเคิทสเกล (Likert scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 -1 +0 -1 -2 ตามลำดับ
3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของความคิดเห็นสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น
4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thustone scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็นมาตรวัดที่มีช่วงห่างกัน

ชาลินี เสมจิตร (2551) ได้สรุปว่า มาตรวัดต่าง ๆ สำหรับความคิดเห็นนั้นต้องแปลงความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามออกมาเป็นตัวเลขเพื่อแปลผล และอ่านค่าความโยงของแต่ละคำถาม

ให้ได้ สำหรับการเลือกใช้มาตรวัดนั้นควรเลือกให้เหมาะสมกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ของการศึกษา เช่น การสัมภาษณ์เหมาะกับการวิจัยเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ เป็นต้น

จิรัฐ พิมพา (2552) ได้สรุปว่า การวัดความคิดเห็นอาจอยู่ในรูปของการกำหนดค่าน้ำหนัก ซึ่งอาจเป็นบวก หรือ ลบ หรืออาจวัดที่ตัวบุคคล สิ่งเร้า และการตอบสนอง หรือเป็นลักษณะการตอบคำถาม หรือ ตัดลอกมาในรูปของตัวเลข ที่เป็นร้อยละ เป็นต้น

สมพงษ์ สุขสังข์ (2555) ได้สรุปว่า วิธีการวัดระดับความคิดเห็นสามารถนำมาวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนโดยรวมเป็นแนวทางกำหนดวิสัยทัศน์หรือ นโยบายต่าง ๆ ในการจัดการบริหารงานให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานทุก ๆ หน่วยงานควบคู่กับการพัฒนาองค์กรต่อไป

สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555) ได้สรุปว่า การวัดความคิดเห็นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการศึกษาความคิดเห็นของบุคคล ทำให้ทราบความคิดเห็นของบุคคลได้ว่าบุคคลดังกล่าวมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอย่างไรมากน้อยแค่ไหน พอใจหรือไม่พอใจอย่างไร การวัดความคิดเห็นสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การฉายภาพ การสัมภาษณ์ การส่งแบบสอบถาม การเล่าความรู้สึก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การวัดระดับความคิดเห็น หมายถึง ระดับความคิดเห็นสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ความต้องการในการศึกษาให้ได้ผลของความคิดเห็นที่มีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อทำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติงานและสามารถนำไปพัฒนาองค์กรต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไกหรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าที่ที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ ก็คือพนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อขององค์กรมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้ (จงใจ เงินอำนวย, 2551)

อนุพล ชมพูนุช (2546) ได้สรุปว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับ อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทั่วถึง

จุมพล สีนศิริพงษ์ (2548) ได้สรุปว่า ลักษณะของการให้บริการคือ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีการดำเนินการสม่ำเสมอ มีลักษณะที่สลับซับซ้อน ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มีความอิสระในการตัดสินใจน้อย ต้องบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค และอยู่ในความสนใจของประชาชนโดยทั่วไป

นวัต ขอสุข (2550) ได้สรุปว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจำแนกตามระยะของการใช้บริการได้ ดังนี้

1. ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนิน ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่
2. ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับในขณะที่รับบริการคุณภาพบริการ ความถูกต้อง
3. หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

ณรงฤทธิ์ ศรีมงคล (2554) ได้สรุปว่าการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือสนับสนุนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยไมตรีจิตต่อบุคคลอื่น ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จตามความประสงค์อย่างมีคุณภาพ

นัธวัฒน์ วีระตะวัน (2554) สรุปว่า การบริการประชาชน หมายถึง องค์การราชการ ได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคม หรือ เพื่อตอบสนองต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

กล่าวโดยสรุป การให้บริการ หมายถึง ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ ได้แก่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการบริการ

ความหมายขององค์ประกอบบริการในวิจัยนี้ การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

ด้านการบริการทั่วไป

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับด้านการบริการทั่วไป ดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวโดยสรุปว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความร้องทุกข์ การสอบถามและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการมีจุดรับแจ้งเหตุไว้บริการ เป็นต้น

จุมพล สินศิริพงษ์ (2548) กล่าวโดยสรุปว่า ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความร้องทุกข์ การสอบถามและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการมีจุดรับแจ้งเหตุไว้บริการ เป็นต้น

นวัต ขอสุข (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการเวลาพักเที่ยง การบริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง การใช้กริยาวาจาที่สุภาพ และเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ การคิดประกาศ

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาในการบริการแต่ละเรื่อง

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการสถานีตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความร้องทุกข์ การสอบถามและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการมีจุดรับแจ้งเหตุไว้บริการ

ประเทือง อันทอง (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว โดยติดประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

จงใจ เชนอำนาจ (2551) กล่าวโดยสรุปว่า การบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้บริการอย่างทันเวลา การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจ

ณรงฤทธิ์ ศรีมงคล (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การใช้กิริยาจาที่สุภาพและเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน

นัศววัฒน์ ธีร์ระตะวัน (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การบริการในเรื่องทั่ว ๆ ไป ซึ่งได้แก่ การรวมบริการประชาชนไว้จุดเดียว (One stop service) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ประชาชนบนสถานีตำรวจการมีธัชาศัยที่ดีที่พร้อมบริการให้ประชาชน ความพร้อมด้านงานธุรการบนสถานี ขั้นตอนระยะเวลาความสะดวก ความสามารถในการรับแจ้งความ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนอกสถานที่

สุภาภรณ์ ทองมาก (2554) กล่าวโดยสรุปว่า ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว การบริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง การใช้กิริยาจาที่สุภาพ มีการรับแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ผู้ยามรับแจ้งเหตุตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจ

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอสรุปว่า ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การใช้กิริยาจาที่สุภาพและเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวโดยสรุปว่า จำนวนของพนักงานสอบสวนมีเพียงพอหรือไม่ หรือพนักงานสอบสวนมีจิตสำนึกในอุดมการณ์ของพนักงานสอบสวนที่จะบริการประชาชน ด้วยความเป็นธรรม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กล่าวโดยสรุปว่าความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อจำนวนของพนักงานสอบสวนมีเพียงพอ หรือพนักงานสอบสวนมีจิตสำนึกในอุดมการณ์ของพนักงานสอบสวนที่จะบริการประชาชน ด้วยความเป็นธรรม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ความรู้ความสามารถในการสอบสวน เป็นต้น

มานะ สุขเจริญ (2549) กล่าวโดยสรุปว่า มีการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ เพียงจุดเดียวการมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีการติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่องาน โดยเปิดเผย ชัดเจนและเหมาะสมการให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ตำรวจการใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ การรับบริการแจ้งเอกสารหาย ณ ตู้ยามต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการมาติดต่อราชการความรู้สึกที่ว่าสถานีตำรวจเป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

นวัต ขอสุข (2550) กล่าวโดยสรุปว่า การสอบสวนคดีต่าง ๆ พนักงานสอบสวนให้ความยุติธรรม เสมอภาค และ โปร่งใส กับประชาชนเท่าเทียมกัน พนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ การยื่นประกันตัวผู้ต้องหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสอบสวนพนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถในการสอบสวน

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) กล่าวโดยสรุปว่า จำนวนของพนักงานสอบสวนมีเพียงพอ หรือพนักงานสอบสวนมีจิตสำนึกในอุดมการณ์ของพนักงานสอบสวนที่จะบริการประชาชนด้วยความความเป็นธรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

ประเทือง อันทอง (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและถูกต้อง

จงใจ เงินอำนวย (2551) กล่าวโดยสรุปว่า ระดับความพึงพอใจต่อการนำวิทยาการตำรวจ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน การปฏิบัติการสอบสวนสะดวกและรวดเร็ว การมีพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม

ณรงค์ฤทธิ์ ศรีมงคล (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้านการสอบสวนคดีอาญาพนักงานสอบสวนให้ความยุติธรรมกับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมการยื่นประกัน

ตัวผู้ต้องหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสอบสวน พนักงานสอบสวนมีความรู้ ความสามารถในการสอบสวน และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

นั้ทวัฒน์ ชีร์ระตะวัน (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งได้แก่ ความพร้อมด้านจำนวนเวรพนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวนบนสถานีตำรวจแก่ประชาชน ความเป็นกลาง ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความรู้และคุณธรรมของเจ้าหน้าที่พนักงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ การนำ วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ และระเบียบ ทางราชการ งานด้านสืบสวนของตำรวจ สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรมต้องเป็นไปตามกฎข้อกำหนด

สุภาภรณ์ ทองมาก (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การสอบสวนคดีต่าง ๆ ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจมีความยุติธรรมเสมอภาคกับประชาชนที่เท่าเทียมกัน มีพนักงานที่เพียงพอ ในการให้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่แนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน แจ้งการจับกุมให้แก่ ญาติผู้ถูกจับกุมอย่างรวดเร็ว มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการป้องกันและปราบปรามกับประชาชน การจัด พนักงานเหมาะสมกับงานในแต่ละผลัดและพนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถในการสอบสวน

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอสรุปว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง การให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรมแก่ประชาชน ความเป็นกลาง ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความรู้และคุณธรรมของเจ้าหน้าที่พนักงานที่ ปฏิบัติหน้าที่ การนำ วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวโดยสรุปว่า การป้องกันปราบปราม การรักษาความสงบ เรียบร้อยของสังคม การปราบปรามอบายมุข การปราบปรามอาชญากรรม การดำเนินการแจ้งระงับเหตุ มีสายตรวจ ตู้ยาม การตั้งจุดตรวจ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่และจำนวนเจ้าหน้าที่ ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามเป็นต้น

จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กล่าวโดยสรุปว่า ความรู้สึทกของประชาชนที่มีต่อ การป้องกัน ปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การปราบปรามอบายมุข การปราบปราม อาชญากรรม การดำเนินการแจ้งระงับเหตุ มีสายตรวจ ตู้ยาม การตั้งจุดตรวจ อุปกรณ์เครื่องมือ ในการปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม เป็นต้น

นวัต ขอสุข (2549) กล่าวโดยสรุปว่า เมื่อมีเหตุเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจมักให้ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรมรวมถึงการแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ที่จะเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และปัญหาเสพติด กำลังสายตรวจเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ มีผู้ยามและที่พัคสายตรวจ อยู่ริมเส้นทางคมนาคมไว้ให้แก่ประชาชน การตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะ เป็นประจำ

มานะ สุขเจริญ (2549) กล่าวโดยสรุปว่า จำนวนสายตรวจในปัจจุบัน เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ ความสามารถในการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นในพื้นที่ตำรวจสายตรวจเคลื่อนที่เร็วความถี่ของการพบปะประชาชนในพื้นที่ของตำรวจการแต่งกายของตำรวจเมื่อออกตรวจพื้นที่ที่มีความเหมาะสมมารยาทของสายตรวจที่พบการจัดตั้งสถานีตำรวจชุมชนประจำตำบลเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีความรู้สึกอบอุ่น และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ประจักษ์ พิงอุบล (2550) กล่าวโดยสรุปว่า การป้องกันปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การปราบปรามอบายมุข การปราบปรามอาชญากรรม การดำเนินการแจ้งระงับเหตุ มีสายตรวจ ผู้ยาม การตั้งจุดตรวจ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่และจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม

ประเทือง อันทอง (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง ทั้งสายตรวจ รถยนต์สายตรวจรถจักรยานยนต์ และสายตรวจเดินเท้า เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุเร็วที่สุด

จงใจ เงินอำนวย (2551) กล่าวโดยสรุปว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ การจัดให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนสม่ำเสมอ การจัดให้มีผู้ยามและที่พัคสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้ายและมีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

ณรงค์ฤทธิ์ ศรีมงคล (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการในการตรวจตราระวังป้องกันอาชญากรรม มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และเมื่อมีเหตุเกิดเจ้าหน้าที่ตำรวจเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบถึงวิธีการในการป้องกันอาชญากรรม รวมถึงการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายที่เกิดขึ้น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีผู้ยามและที่พัคสายตรวจอยู่ใกล้เส้นทางคมนาคมไว้คอยบริการประชาชน มีการตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะเป็นประจำ

นักทวัฒน์ ชีร์ระตะวัน (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งได้แก่ ระบบสายตรวจที่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ในพื้นที่ ความรู้ความสามารถและความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ การออกเยี่ยมเยือนประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบสม่ำเสมอ งานด้านเครือข่ายตำรวจสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วพื้นที่ทั่วถึง การสืบสวนสอบสวนในคดีค้างเก่า การเร่งรัดปราบปรามอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่

สุภาภรณ์ ทองมาก (2554) กล่าวโดยสรุปว่า จัดให้มีผู้ยามและที่พัคสายตรวจอยู่ริมเส้นทางคมนาคมไว้บริการแก่ประชาชน ตั้งจุดตรวจค้นเป็นประจำ เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจเดินทางไปที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ให้ความรู้แก่ประชาชนทราบถึงวิธีการป้องกันอาชญากรรม รวมถึงการแจ้งเหตุด่วนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอสรุปว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การป้องกันปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การปราบปรามอาชญากรรม การปราบปรามอาชญากรรม

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับด้านการควบคุมและจัดการจราจร ดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวโดยสรุปว่า การมีสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก การบังคับใช้กฎหมายจราจร การอบรมวินัยการจราจร เป็นต้น

จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กล่าวโดยสรุปว่า ความรู้สึทของประชาชนที่มีต่อการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจร การมีสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก การบังคับใช้กฎหมายจราจร การอบรมวินัยการจราจร เป็นต้น

นวัต ขอสุข (2549) กล่าวโดยสรุปว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอในการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายด้วยความยุติธรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชนมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การจัดกำลังสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาจราจรเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

มานะ สุขเจริญ (2549) กล่าวโดยสรุปว่า การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การควบคุมการใช้รถใช้ถนนให้เป็นระเบียบเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้มงวดกวดขันในการให้ประชาชนปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามกฎหมายจราจรความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการเสียค่าปรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จัดอบรมวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีส่วนร่วมในการวางแผนในการจัดการจราจรชุมชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนมากขึ้น

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) กล่าวโดยสรุปว่า การมีสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก การบังคับใช้กฎหมายจราจร การอบรมวินัยจราจร

ประเทือง อันทอง (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

จงใจ เงินอำนาจ (2551) กล่าวโดยสรุปว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกำลังควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร การอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจร และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

ณรงฤทธิ์ ศรีมงคล (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการสัญจรไปมา และเจ้าหน้าที่จราจรให้บริการตามกฎหมายด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ และปลูกฝังวินัยจราจรให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

นัธทวัฒน์ ชีร์ระตะวัน (2554) กล่าวโดยสรุปว่า การควบคุมการจัดการจราจร ซึ่งได้แก่การควบคุมและจัดการจราจรในจุดปัญหา การให้ความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับ การให้การอบรมเผยแพร่ ปลูกฝังวินัยจราจรแก่ประชาชน การให้ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร การกวาดขันวินัยจราจรอย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวการจราจรให้ประชาชนได้รับทราบ และมีการจัดการแผนงานจราจร

สุภาภรณ์ ทองมาก (2554) กล่าวโดยสรุปว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรปฏิบัติด้วยความยุติธรรม ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดกำลังสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอสรุปว่า ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง การควบคุมและจัดการจราจรในจุดปัญหา การให้ความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับ การให้การอบรมเผยแพร่ ปลูกฝังวินัยจราจรแก่ประชาชน

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับ

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวโดยสรุปว่า เพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์ เป็นต้น

จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กล่าวโดยสรุปว่า ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ

นวัต ขอสุข (2549) กล่าวโดยสรุปว่า มีการจัดนิทรรศการ ประชุมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์อย่างต่อเนื่อง สถานีตำรวจมีการจัดบริการระบบข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ หรือ วีดีโอ ตลอดเวลา สถานีตำรวจมีการจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการติดต่อกับสถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายบอกหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์ถึงการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนได้ทราบอยู่เสมอ มีแผ่นพับ แผ่นใบปลิวแจกแนะนำความรู้ด้านอาชญากรรมแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นสำรวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน

มานะ สุขเจริญ (2549) กล่าวโดยสรุปว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจมีความเหมาะสมการจัดทำคู่มือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการการมาติดต่อราชการของสถานีตำรวจ มีความเต็มใจให้การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับการช่วยเหลือ ประชาชนมีความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนกับตำรวจมีการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) กล่าวโดยสรุปว่า เพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์

ประเทือง อันทอง (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ประชาชน เข้าใจถึงงานของตำรวจ โดยการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร ป้ายประกาศ ตลอดจนถึงการประชุม การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

จงใจ เงินอำนวย (2551) กล่าวโดยสรุปว่า มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตำรวจ การรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชน และ มีการจัดการอภิปรายเกี่ยวกับกิจกรรมของตำรวจ

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอสรุปว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน หมายถึง การจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการติดต่อกับสถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายบอกหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์ถึงการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนได้ทราบ

อยู่เสมอ มีแผ่นพับ แผ่นใบปลิว แจกแนะนำความรู้ด้านอาชญากรรมแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับด้านการปรับปรุงที่ทำการและสภาพแวดล้อม ดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวโดยสรุปว่า ป้ายแสดงข้อความแผนผังห้องทำงาน ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายแสดงรายชื่อผู้บังคับบัญชา การจัดสถานที่นั่งผู้มาติดต่อราชการ ที่จอดรถสำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ ที่เก็บของกลาง การรักษาความสะอาด เป็นต้น

จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กล่าวโดยสรุปว่า ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่ออาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ป้ายแสดงข้อความแผนผังห้องทำงาน ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายแสดงรายชื่อผู้บังคับบัญชา การจัดสถานที่นั่งผู้มาติดต่อราชการ ที่จอดรถสำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ ที่เก็บของกลาง การรักษาความสะอาด เป็นต้น

นวัต ขอสุข (2549) กล่าวโดยสรุปว่า การจัดสถานที่นั่งพักรอ สำหรับผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ และเป็นสัดส่วนในการให้บริการ การจัดสถานที่ห้องควบคุมผู้ต้องหา อย่างมีจิตบุคคลภายนอกไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย สถานีตำรวจมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีการแสดงแผนผังและรายละเอียดต่าง ๆ ของสถานีตำรวจอย่างชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อ มีห้องสุขาที่สะอาด

มานะ สุขเจริญ (2549) กล่าวโดยสรุปว่า การติดป้ายแสดงเส้นทางไปสถานีตำรวจ ในจุดมีความเหมาะสมกับผู้มาติดต่อในการจัดแผนผังการใช้สถานที่อย่างเป็นทางการเป็นระเบียบของสถานีตำรวจภูธรมีความเหมาะสมการจัดสถานที่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อการจัดสถานที่จัดเก็บรถที่ประสบอุบัติเหตุและการเก็บรถในสถานีตำรวจมีความเป็นระเบียบ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) กล่าวโดยสรุปว่า ป้ายแสดงข้อความแผนผังห้องทำงาน ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายแสดงรายชื่อผู้บังคับบัญชา การจัดสถานที่นั่งผู้มาติดต่อราชการ ที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ที่เก็บของกลาง การรักษาความสะอาด

ประเทือง อันทอง (2550) กล่าวโดยสรุปว่า การปรับปรุงอาคารและสถานที่อยู่ในสภาพสะอาดเรียบร้อย โดยการจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีแผ่นป้ายชื่อและแผนผังห้องทำงานแต่ละแผนกอย่างเห็นเด่นชัด

จงใจ เงินอำนาจ (2551) กล่าวโดยสรุปว่า มีผังแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ มีพื้นที่ใช้สอยบนสถานีพอเพียง สถานีมีความสะอาดเรียบร้อย และมีบริเวณรอบสถานีให้ใช้สอย

เหมาะสม

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงขอสรุปว่า ด้านการปรับปรุงที่ทำการ และสภาพแวดล้อม หมายถึง ป้ายแสดงข้อความแผนผังห้องทำงาน ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายแสดงรายชื่อผู้บังคับบัญชา การจัดสถานที่นั่งผู้มาติดต่อราชการ

ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา ดังนี้

อนุพล ชมพูนุช (2546) กล่าวว่าโดยสรุปว่า ผู้บังคับบัญชาของสถานีดำรวจทุกระดับชั้น ได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจเป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบ เป้าหมายและประพฤติปฏิบัติตนไปในแนวทางเดียวกัน โดยจะต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีการดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดและอบรมปลูกฝัง ให้ข้าราชการตำรวจเข้าใจเกี่ยวกับ อุดมคติตำรวจ และวินัยตำรวจ เพื่อให้มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม มีความสามัคคี และจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ตนเอง ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

นวัต ขอสุข (2549) กล่าวว่าโดยสรุปว่า การบริหารและปกครองบังคับบัญชาที่จะทำให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักการเสียดละ และจะต้องใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ทราบถึงความเดือดร้อนของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบรรเทาไปได้ในระดับหนึ่ง ก็จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงขอสรุปว่า ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีการดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และครอบครัวในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดและอบรมปลูกฝัง ให้ข้าราชการตำรวจเข้าใจเกี่ยวกับอุดมคติตำรวจ และวินัยตำรวจ พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

สุธีรา ตะริโย (2545) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการส่วนประกอบของงานบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการและสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พอใจในสายตาลูกค้าสามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการรู้จักต่อสถานที่ใช้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัทที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีต่อสถานที่ใช้บริการ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการที่ผู้รับบริการหรือลูกค้า

มีการยอมรับต่อสถานบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ ได้รับจากสถานที่ใช้บริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการที่ลูกค้าได้รับจากสถานที่ใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอน การบริการของพนักงาน ที่ทำการให้บริการ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ กิริยามารยาทที่ดึงดูดใจของผู้ให้บริการที่ทำการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการของพนักงานที่ทำการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะที่บริการ ของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้มารับบริการความเลินเล่อของพนักงานที่ทำการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการที่มาใช้บริการ ภูมิปัญญา และความสามารถของพนักงาน การให้บริการแก่ผู้มาใช้ บริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้มารับบริการที่มาก่อนมารับของสถานที่ใช้บริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของสถานที่ ใช้ความคงที่ด้านคุณภาพ ของการบริการของสถานที่บริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า ของสถานที่ใช้บริการความคุ้มค่าของการบริการนั้น ๆ

จิรัฐ พิณฑ (2552) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะทำให้ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับ หากการให้บริการสามารถตอบสนองได้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกที่ดี และจะย้อนกลับมาใช้ บริการใหม่ภายหลัง

จากที่ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาในการให้บริการสามารถส่งผลต่อผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการมารับบริการ ปัจจัย ต่อการให้บริการก็จะแตกต่างกันออกไปตามลำดับของการรับบริการ เช่น ถ้าได้รับการบริการที่ดี ในขณะที่ก่อนเข้ารับบริการ อยู่ในระหว่างการรับบริการ และหลังจากได้รับการให้บริการเรียบร้อยแล้ว หากการให้บริการสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับความประทับใจก็จะกลับมาอีกภายหลัง

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

Millet (1966 อ้างถึงใน จิรายุ คชประดิษฐ์, 2550, หน้า 20-21) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญ ของการบริการ คือ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรม

ในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

บทบาทและภารกิจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน

ประวัติความเป็นมา

เดิม เขตพื้นที่ตำบลเขานินซ็อน อยู่ในความปกครองของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพียงที่พักสายตรวจตำบลเขานินซ็อนมีนายตำรวจชั้นประทวน อาวุโสเป็นหัวหน้า กำลังพลประมาณ 8-10 นาย ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2535 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอนที่ 20 ลงวันที่ 1 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2535 ให้จัดตั้งเป็น สถานีตำรวจภูธรตำบลเขานินซ็อน มีนายตำรวจระดับสารวัตร เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาหัวหน้าสถานี และในปี พ.ศ. 2545 ได้ยกฐานะโดยมีนายตำรวจระดับ รองผู้กำกับการ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาหัวหน้าสถานี มีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนคดีในพื้นที่รับผิดชอบเอง โดยพื้นที่บางส่วน อยู่ในเขตสุขาภิบาล ตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 และเมื่อวันที่ 28 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2536 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล เป็น เทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และล่าสุดเมื่อวันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ได้รับการปรับยกฐานะเป็นสถานีตำรวจที่มีระดับผู้กำกับการ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาหัวหน้าสถานี

ที่ตั้ง

สถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี สังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ตำรวจภูธรภาค 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งอยู่เลขที่ 339 หมู่ที่ 2 ตำบล เขานินซ้อ อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่พิกัด คิวอาร์ 688207 ริมถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 หลักกิโลเมตรที่ 53 ตอน นนทบุรี-กบินทร์บุรี ห่างจากตัวอำเภอนนทบุรี ประมาณ 20 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 53 กิโลเมตร

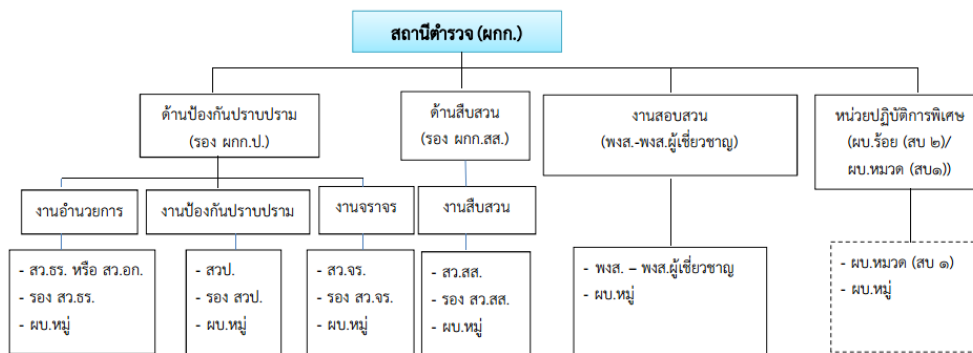
เขตพื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 1 ตำบล มีจำนวน 14 หมู่บ้าน มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 191.68 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นจำนวนไร่ได้ ประมาณ 119,801 ไร่ มีเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อ ตำบลโคกไทย	อำเภอศรีมโหสถ	จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อ ตำบลเกาะขนุน	อำเภอนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อ ตำบลท่ากระดาน	อำเภอสนมชัยเขต	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อ ตำบลบ้านช่อง	อำเภอนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี

โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างสถานีตำรวจ (รูปแบบที่ ๒) ผนวก ก.



- หมายเหตุ**
- ๑) รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม และงานจราจร
 - ๒) รองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน
 - ๓) พนักงานสอบสวนที่อาวุโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน
 - ๔) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จะกำหนดได้ตามสถานการณ์และความจำเป็น

ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กร (โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 2) ผนวก ก คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 57/2553

บทบาทหน้าที่

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบัน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูปและการพัฒนาระบบราชการไทย กอปรกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า โดยการปฏิบัติทั้งปวงจะต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการธำรงไว้ซึ่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุนและนำแนวทางตามพระกระแสพระราชดำรัสและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง นอกจากนี้จะต้องปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่อง การก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกนายถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดรวม 4 ประการ ดังนี้

1. การปรับปรุงองค์กรและการบริหาร

1.1 ปรับปรุงโครงสร้างและพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัย และเป็นสากลเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงในการบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนาจการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตามโครงการใหม่

1.2 บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับ เพื่อสร้างความเชื่อศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

1.3 พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพของตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจ มีอาชีพ และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวบรวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.4 ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐ และเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและประเทศชาติ

2. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

2.1 กำจัดบุคคลากรที่เสื่อม แอบแฝง แสวงหาผลประโยชน์จากองค์กรและการปฏิบัติหน้าที่พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการตำรวจในการต่อต้านและร่วมมือกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

2.2 ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบ ในด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใสจากทุกหน่วยงาน

2.3 ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด

2.4 จัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสมและทั่วถึง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีพให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

2.5 ปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิต โดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี อันได้แก่ การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตนเอง การอดทน อดกลั้น และรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดี ของผู้ได้บังคับบัญชา

3. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

3.1 ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมีอาชีพ ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญ จัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ (One stop/ Contact sevice) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Sevice mind) ยิ้มแย้ม แจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

3.2 เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์ การป้องกันนำการปราบปราม ด้วยการพัฒนางานการข่าว งานชุมชนและงานมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพโดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับ ประชาชนมากที่สุด จะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติเป็นประจำทุกเดือน

3.3 ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดย ดำเนินการในเชิงรุกเพื่อ “สร้างพลังแผ่นดิน” ทั้งการป้องกัน ปราบปราม บำบัดรักษา และฟื้นฟู ตามนโยบายของรัฐบาลให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติ เน้นการแสวงหา ความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแส

ต่อต้านยาเสพติด

3.4 ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำ ความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องอย่าง เฉียบขาดเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุข ของสังคม

3.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยน้อมนำ พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถมาเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจปัญหาและเข้าถึงประชาชนให้ได้รับ ความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุดและสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ภายใต้อกฎหมายและบนเอกสิทธิ์เฉพาะของศาสนาและวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้าง ความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์ อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อยและผาสุกของประชาชนชาวไทย

3.6 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล โดยกวาดล้าง ปราบปราม สถานบริการและสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค

4.1 ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและเป็นธรรม

4.2 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการงานสืบสวน สอบสวน งานเทคโนโลยี และนิติวิทยาศาสตร์ ให้มีความเชี่ยวชาญ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับ ความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

4.3 ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อย ของสังคม และส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป การดำเนินงานตามอำนาจ หน้าที่ของตำรวจทุกนาย ให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทาง การปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแล ควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้ง จะต้องติดตามผลการปฏิบัติและปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดประ โยชน์สุข ของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อไป

งานด้านบริการประชาชน

1. ด้านอาชญากรรม

เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ปลูกพืชไร่ตามฤดูกาล ประชากรส่วนใหญ่อยู่กันแบบสังคมระบบเครือญาติ ดำรงชีพด้วยความถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน ความขัดแย้งที่จะนำไปสู่การเกิดคดีอุกฉกรรจ์มีน้อย ในส่วนของการทำงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม แรงงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ การเกิดคดีอุกฉกรรจ์จึงมีน้อย และเมื่อเกิดขึ้นสามารถควบคุมให้บรรลุนำหมายของทางราชการทุกระดับ

2. ด้านการปราบปรามอาชญากรรม

ได้มีการวางแผนและการจัดกำลังตำรวจสายตรวจต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ตามสภาพภาพกำลังพลที่ได้รับการจัดสรร ทำให้สามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้ และหากมีเหตุเกิดขึ้นก็สามารถทำการปราบปรามจับกุมได้บรรลุนำหมายของทางราชการทุกระดับ ดังนั้น ปัญหาในด้านปราบปรามอาชญากรรม จึงไม่มี โดยมีการออกคำสั่งให้ตำรวจดูแลควบคุมรับผิดชอบหมู่บ้าน ประจำหมู่บ้าน ไว้ทุกหมู่บ้าน จำนวน หมู่บ้านละ 4 นาย อีกชั้นหนึ่งนอกจากสายตรวจประจำ เพื่อคอยประสานงานกับผู้นำชุมชนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับต้น และคอยสดับรับฟังข้อมูลที่อาจเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ หากการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นไม่บังเกิดผล ก็จะทำให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นมาเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติเช่นนี้ บังเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นที่น่าพอใจ และสามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ได้ดีมาก ซึ่งสถานภาพอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ จึงไม่สูงเกินกว่ามาตรฐานที่หน่วยเหนือกำหนด ตามสถิติข้อมูลคดีอาญา 4 กลุ่ม เปรียบเทียบ ที่แนบประกอบท้ายนี้

คดีกลุ่มที่ 1 คดีอุกฉกรรจ์

- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีเกิด 1 ราย ร่วมกันชิงทรัพย์ จับกุมตัวผู้ต้องหาได้ 1 ราย 2 คน และได้วางมาตรการในการป้องกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับทรัพย์ ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงการป้องกันการเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุให้แจ้ง จำดำเนินรูปพรรณคนร้าย และยานพาหนะที่ใช้ในการกระทำผิด

คดีกลุ่มที่ 2 เกี่ยวกับทรัพย์

- ได้มีมาตรการป้องกันด้วยการประชาสัมพันธ์ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ในการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิ้น ประชาสัมพันธ์ ต่อห้องพัก ห้องเช่า และโรงงานให้ป้องกัน โดยการสำรวจอุปกรณ์ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ อย่างจอร์รถในที่ลับตาคน ให้ล็อก กุญแจ อย่าเสียบกุญแจติดรถไว้ เป็นต้น และก่อนออกจากบ้านให้สำรวจการปิดล็อกห้องให้เรียบร้อย

คดีกลุ่มที่ 3 คดีความผิดพิเศษ

- การเกิดคดีกลุ่มที่ 3 ซึ่งก็ได้ห้ามมาตรการป้องกัน ประชาสัมพันธ์ กับผู้นำชุมชน ให้แจ้งเบาะแส เพื่อหาทางป้องกันเหตุ และตั้งชุดทำงานในการกระทำผิดตาม พ.ร.บ.ต่าง ๆ

คดีกลุ่มที่ 4 คดีความผิดรัฐเป็นผู้เสียหาย

- ในการป้องกัน โดยให้สายตรวจออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ ประชาชน ให้ช่วยกันดูแลสอดส่อง แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

3. ด้านยาเสพติด

พื้นที่ตำบลเขาหินซ้อน เป็นพื้นที่อยู่ในอำเภอเป้าหมายที่มีปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด แต่ได้กำหนดมาตรการวางแผนจับกุมตามนโยบายอย่างต่อเนื่องและเด็ดขาด มีผลการจับกุมบรรลุผลตามเป้าหมาย ประกอบกับ ไม่มีกลุ่มผู้มีอิทธิพลและผลประโยชน์สนับสนุนอยู่เบื้องหลังไม่มีเครือข่ายและจุดพัก เส้นทางลำเลียงยาเสพติด และส่วนมากจะเป็นผู้ค้ารายย่อย ครอบครัว และผู้เสพ และพื้นที่ที่มีพื้นที่เขตติดต่อกับ อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งผู้ค้าผู้เสพ จะนำยาเสพติด มาจากเขตติดต่อ

4. ด้านแรงงานต่างด้าว

พื้นที่ตำบลเขาหินซ้อน ได้ดำเนินการตามนโยบายเข้มงวดกับการกวดขันจับกุมแรงงานต่างด้าวที่ประกอบอาชีพโดยผิดกฎหมาย มีการตรวจสอบจับกุมอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับทางรัฐบาลเข้มงวดกับแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายอย่างเด็ดขาดและจริงจัง ทั้งต่อตัวแรงงาน นายจ้าง และผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการสกัดกั้นและป้องกันการอพยพเข้ามาใหม่อย่างเข้มงวดตลอดทั้งแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้ต่อทะเบียนกับทางราชการตามเวลาที่กำหนด ทำให้ปัญหาแรงงานต่างด้าวไม่มีปัญหา

งานด้านจราจร

ภารกิจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น มีภารกิจและหน้าที่หลายประการ นอกเหนือจากหน้าที่ในด้านการอำนวยความสะดวก และการบังคับใช้กฎหมายแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังถือเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้มีหน้าที่ในด้านการป้องกันปราบปราม และด้านของความมั่นคงอีกส่วนหนึ่งด้วย

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทั่วไป อาจแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบตามแบบและวิธีการตรวจของสำนักงานจรตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานจรตำรวจ, 2559) ได้ดังนี้

1. ด้านจัดระบบและวางแผนจัดการจราจร

รวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจร

และแก้ไขปัญหาคับเหตุจรรยา ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่รับผิดชอบ

จัดทำแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจรรยา อย่างครอบคลุม พร้อมกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน

2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจรรยา และบังคับใช้กฎหมาย

จัดกำลังตำรวจควบคุมอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาคับเหตุจรรยา ในบริเวณจุด ที่มีปัญหาคับเหตุจรรยา สอดคล้องกับ พันธะสัญญางานจรรยาที่หน่วยงานทำไว้กับภาคประชาชน

การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด เพื่อบังคับใช้กฎหมายกับประชาชน อย่างเหมาะสม และถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบฯ

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจรรยา

การให้ความรู้ หรือเพิ่มทักษะ ในการทำงานให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุม และจัดการจรรยา ให้มีความรู้ไปใช้ในการทำงาน ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

การอบรมให้ความรู้ ให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจรรยา ในเรื่องของ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกต่อการทำงาน ให้บริการกับประชาชน

4. ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาคับเหตุจรรยา

การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝังวินัยจรรยา ในสถานศึกษา หน่วยงาน หรือ ชุมชน ในพื้นที่ เพื่อให้เข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญในการมีวินัยการจรรยา

จัดทำโครงการ/ กิจกรรม ร่วมหารือกับชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาส ให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งสภาพปัญหา และนำเสนอวิธีการแก้ไข เพื่อร่วมแก้ไข ปัญหาคับเหตุจรรยา ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

แสวงหาความร่วมมือจากชุมชน เพื่อสร้างบุคลากร ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการหน้าที่ ผู้ช่วยเหลื่อมงาน ด้านการควบคุมและจัดการจรรยา ในรูปแบบต่าง ๆ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้เข้าใจถึงบทบาท และหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมและจัดการจรรยา ตามพันธะสัญญาของงานด้านจรรยา ที่หน่วยงานทำไว้กับ ภาคประชาชน

การปฏิบัติ

1. ด้านจัดระบบและวางแผนจัดการจรรยา

1.1 รวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจรรยา และแก้ไขปัญหาคับเหตุจรรยา ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่รับผิดชอบ

1.1.1 ตรวจสอบการจัดทำข้อมูล

1.1.1.1 ข้อมูลเรื่องถนน ประกอบด้วย ถนนสายหลัก 3 สาย ดังนี้

1) ถนน 331 (เขานินซ็อน-พนมสารคาม) หลักกิโลเมตรที่ 134-139 รวมระยะทาง 5 กิโลเมตร

2) ถนน 304 แปลงยาว (เขานินซ็อน-แปลงยาว) หลักกิโลเมตรที่ 114-127 รวมระยะทาง 13 กิโลเมตร

3) ถนน 359 (เขานินซ็อน- สระแก้ว) หลักกิโลเมตรที่ 71-72 รวมระยะทาง 1 กิโลเมตร

1.1.1.2 ข้อมูลเรื่องโค้งอันตราย ถนนในเขตรับผิดชอบ สก.เขานินซ็อน บริเวณทางร่วมหน้าสวนป่ากิตติมีลักษณะเป็นทางโค้ง โดยเป็นจุดบรรจบกันระหว่างถนน 331 กับถนน 304 ทำให้ช่องทางการจราจรลดลง 1 ช่องทาง เมื่อรถที่เดินทางมาบรรจบกันบริเวณดังกล่าว จะทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดได้

1.1.1.3 ข้อมูลเรื่องจุดตัด (บริเวณจุดกลับรถหน้าศูนย์พระราชดำริ และวิทยาลัยเกษตรกรรม) มีประชาชนและนักศึกษา ข้ามไปมาโดยไม่ได้ใช้สะพานลอยทำให้บริเวณดังกล่าวเกิดปัญหาการจราจร สก.เขานินซ็อน ได้จัดเจ้าหน้าที่จราจรไว้อำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาบริเวณดังกล่าว ในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน

1.1.1.4 ข้อมูลจุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ได้แก่ บริเวณจุดกลับรถกลางตลาด เขานินซ็อน มีการวิ่งข้ามถนนไปมาของประชาชนและมีรถบรรทุกจอดเป็นจำนวนมากทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ จัดเจ้าหน้าที่จราจรไว้อำนวยความสะดวกในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน

1.1.2 มีภาพถ่าย และแผนที่ แสดงข้อมูลที่จัดทำไว้แต่ละประเภท อย่างชัดเจน เป็นปัจจุบัน พร้อมคำอธิบาย

1.1.3 แยกข้อมูลที่ทำได้ เป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน ตามประเภทของข้อมูลที่ทำได้

1.2 จัดทำแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร อย่างครอบคลุมพร้อมกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน

1.2.1 ตรวจสอบ การจัดทำแผนด้านการจราจร 3 แผน คือ

1.2.1.1 แผนจราจรรายปี (แผนหลัก)/ แผนพัฒนางานจราจร

แผนจราจรรายปี (แผนหลัก) สก.เขานินซ็อน ได้จัดคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำตามจุดต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) จุดกลับรถหน้าวัดเขาเจริญสุข จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน จำนวน 1 นาย
- 2) จุดกลับรถบริเวณกลางตลาดเขาหินซ้อน จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน จำนวน 2 นาย
- 3) จุดกลับรถหน้าวัดเขาหินซ้อน จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน จำนวน 1 นาย
- 4) จุดกลับโรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน จำนวน 2 นาย
- 5) จุดกลับรถหน้าศูนย์พระราชดำริ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดในช่วงเวลา 07.00-08.00 น. ของทุกวัน จำนวน 1 นาย

โดยแผนการจัดการจราจรข้างต้นเป็นแผนหลักในการพัฒนางานจราจร

1.2.1.2 แผนจราจรรองรับเทศกาลต่าง ๆ (แผนรอง)/ แผนจัดการจราจร หรือคำสั่งปฏิบัติการอื่น ๆ ในช่วงเทศกาล เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ลอยกระทง ตลอดจนงานประเพณีในพื้นที่ ๆ

สภ.เขาหินซ้อน ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรวมทั้งสายตรวจในกรณีพิเศษช่วงเทศกาลต่าง ๆ เพิ่มเติมโดยออกเป็นคำสั่งพิเศษตามช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น

1.2.1.3 แผนตามเหตุการณ์ฉุกเฉิน (แผนเผชิญเหตุ) เช่น แผนอุบัติเหตุหมู่ ๆ หรือแผนรับมือภัยธรรมชาติ ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่จริง

สภ.เขาหินซ้อน ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสายตรวจไว้หากเกิดอุบัติเหตุหมู่ หรือภัยธรรมชาติ โดยมีการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ประสานรถดับเพลิงในกรณีเกิดเพลิงไหม้ ประสานเจ้าหน้าที่กู้ภัยในกรณีเกิดอุบัติเหตุหมู่ ร่วมกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ในการซักซ้อมแผนอุบัติเหตุธรรมชาติเพื่อรองรับการเกิดภัยธรรมชาติ

1.2.2 ตรวจสอบ การกำหนดให้มีการวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่ โดยเริ่มจาก การออกคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเป็น “คณะทำงานวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจร” ของหน่วยงาน ทั้งนี้ ให้ระบุนกรอบการทำงานให้ชัดเจนไว้ท้ายคำสั่ง มีเนื้อหาเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1.2.2.1 ปัญหาการจัดการจราจร พร้อมแนวทางแก้ไข

สภ.เขาหินซ้อน ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้านสายตรวจเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นตามจุดที่มีปัญหาการจราจรติดขัด

1.2.2.2 ปัญหาอุบัติเหตุจราจร พร้อมแนวทางแก้ไข

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไว้คอยอำนวยความสะดวกกรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยกำหนดให้ต้องเดินทางไปถึงจุดเกิดเหตุภายใน 5 นาที

1.2.2.3 ปัญหาและข้อเสนอนะที่ได้จากประชาชน พร้อมแนวทางแก้ไข

สภ.เขานินซ็อน รับฟังปัญหาที่ประชาชนเสนอแนะโดยนำข้อมูลที่ประชาชนแจ้งให้ทราบมาประชุมและจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเข้าไปแก้ไขปัญหานั้นที่ได้รับแจ้งมาจากประชาชน

1.2.3 มีหลักฐานในการจัดประชุมของคณะทำงาน ฯ แต่ละครั้งอย่างสม่ำเสมอเหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ เช่น เดือนละ 1 ครั้ง โดยให้บันทึกผลการดำเนินการในบันทึกการประชุมทุกครั้ง

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดประชุมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและเชิญหน่วยงานต่าง ๆ ในเขต สภ.เขานินซ็อน มาร่วมประชุมเพื่อรับทราบถึงปัญหาและแก้ไขปัญหารจราจร เดือนละ 1 ครั้ง

1.2.4 จัดทำภาพกิจกรรม การจัดประชุมคณะทำงานฯ หรือภาพกิจกรรมผลการแก้ไขตามแนวทางการวิเคราะห์ของคณะทำงานฯ เป็นปัจจุบัน พร้อมคำอธิบายให้ชัดเจน

2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร และบังคับใช้กฎหมาย

2.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาการจราจร ในบริเวณจุดที่มีปัญหาการจราจร สอดคล้องกับ พันธะสัญญางานจราจรที่หน่วยงานทำไว้กับภาคประชาชน

2.1.1 ตรวจสอบการจัดทำพันธะสัญญางานจราจร ที่หน่วยงานทำไว้กับภาคประชาชน และได้ติดประกาศให้เจ้าหน้าที่ จร.ทุกคน ทราบ

ตารางที่ 1 พันธะสัญญางานจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน (สำนักงานจรตำรวจ, 2559)

พันธะสัญญางานจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน		
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
1. การจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรประจำทางแยก หรือจุดที่มีปัญหาการจราจร เช่น ทางแยกสถานศึกษาหรือย่านชุมชน	กำลังประจำทางแยกและจุดสำคัญ 4 จุด กำลัง 5 นาย (06.30-18.00) จุดสำคัญ 1 จุด กำลัง 1 นาย จุดพิเศษที่หน้าศูนย์พระราชดำริจะปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 06.30 น.	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พันธะสัญญางานจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ		
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
2. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกจราจร	ช่วงเวลาการจัดสายตรวจ 06.30-18.00 น. สายตรวจจราจรเดินทางถึงที่เกิดเหตุ 5 นาที จัดกำลังสายตรวจ 2 สาย จำนวน 2 นาย บนถนนสายหลัก โดยมี รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม, สารวัตรปกครองป้องกัน, รองสารวัตร ปกครองป้องกันและ รองสารวัตรจราจร ควบคุมการปฏิบัติ	
3. การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	1. เมื่อจับกุมแล้วออกไปสั่ง นำ ใบอนุญาตขับขี่ซึ่งที่เจ้าหน้าที่เทียบปรับ 2. ผู้ถูกจับในอนุญาตขับให้นำใบสั่ง ให้พนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตรา เปรียบเทียบ 3. ชำระค่าปรับตามอัตราค่าปรับ ที่พนักงานสอบสวนกำหนด และรับใน อนุญาต	ภายใน 1 ชั่วโมง ภายใน 15 นาที ภายใน 15 นาที
4. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจร	ยื่นหนังสือต่องานอำนวยการ (กรณีสถานีตำรวจดำเนินการเองได้) ยื่นหนังสือต่องานอำนวยการ (กรณีต้องขอคำสั่งหรือประสานกับ หน่วยอื่น)	ภายใน 1 วัน ภายใน 3 วัน
5. การขออำนวยความสะดวกกรณีต้องขอใช้ผิวจราจร	ยื่นหนังสือต่องานอำนวยการ (กรณีสถานีตำรวจดำเนินการเองได้) ยื่นหนังสือต่องานอำนวยการ (กรณีต้อง ขอคำสั่งหรือประสานกับหน่วยอื่น)	ภายใน 1 วัน ภายใน 3 วัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พันธะสัญญางานจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน		
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
6. การขออำนวยความสะดวก การจราจรกรณีจะต้องออกคำสั่ง หรือข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร	1. ยื่นหนังสือต่องานอำนวยความสะดวก 2. หัวหน้าสถานีพิจารณามีความเห็น	ภายใน 7 วัน

2.1.2 ตรวจสอบคำสั่งจัดกำลังตำรวจปฏิบัติหน้าที่จราจร (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) เหมาะสม สอดคล้องกับพันธะสัญญาฯ ที่ทำไว้หรือไม่

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดคำสั่งปฏิบัติหน้าที่ไว้สำหรับเจ้าหน้าที่จราจร โดยออกเป็นคำสั่งไว้เดือนละ 2 ครั้ง

2.1.3 ตรวจสอบ การปล่อยแถวเจ้าหน้าที่ควบคุม และจัดการจราจร เพื่อตรวจสอบความพร้อมในเรื่องต่าง ๆ ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง

สภ.เขานินซ็อน ได้ปล่อยแถวเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเวลา 06.30 น. ของทุกวัน ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่และให้ประจำจุดตามคำสั่งและรายงานให้ สภ.เขานินซ็อน ทราบทุกครั้ง

2.1.4 จัดทำสมุดควบคุมการปล่อยแถว และบันทึกการปล่อยแถวไว้ทุกครั้ง ที่จัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติหน้าที่ควบคุมและจัดการจราจร

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดทำสมุดปล่อยแถวและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลงชื่อก่อนออกปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทุกครั้ง โดยให้รองสารวัตรจราจรเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ

2.1.5 การปล่อยแถว และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่ควบคุมและจัดการจราจร เรื่องการตรวจเครื่องแต่งกาย อาวุธ อุปกรณ์ และยานพาหนะที่ใช้ในการทำงาน เป็นปัจจุบัน รองสารวัตรจราจร ได้ตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเรื่องการแต่งกาย อาวุธ อุปกรณ์และยานพาหนะที่ใช้ในการทำงาน ทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

2.1.6 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ควบคุมและจัดการจราจร (การสวมหมวก แสตมป์/ รหัส และสังกัด บนหมวก การใช้ปลอกแขน จร. รวมถึงการสวมรองเท้า และส่วนประกอบอื่น) ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ ฯ

รองสารวัตรจรรยา ได้ตรวจสอบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ ทุกครั้ง เพื่อความเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน

2.2 การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด เพื่อบังคับใช้กฎหมายกับประชาชน อย่างเหมาะสม และถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ ฯ

2.2.1 ตรวจสอบ การตั้งจุดตรวจ หรือจุดสกัด มีการออกคำสั่ง ฯ ถูกต้องเป็นไปตามแนวทางที่ ตร. ได้กำหนดไว้ ปฏิบัติตามคำสั่งที่ภูธรจังหวัดละเซิงเทราเป็นผู้กำหนดไว้ โดยรองสารวัตรจรรยาเป็นผู้ตรวจสอบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2.2.2 การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด ที่ปฏิบัติอยู่ในจุดต่าง ๆ เป็นปัจจุบัน สก.เขานินซอน ได้ตั้งจุดตรวจสกัดบริเวณหน้าโรงเรียนบ้านเขานินซอน และวิทยาลัยด้านเกษตรกรรม ถนน 304 หมู่ที่ 2 ตำบลเขานินซอน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดละเซิงเทรา

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจรรยา

3.1 การให้ความรู้ หรือเพิ่มทักษะ ในการทำงานให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุม และจัดการจรรยา ให้มีความรู้ไปใช้ในการทำงาน ท้นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

3.1.1 ตรวจสอบ โครงการ/ กิจกรรม การให้ความรู้หรือเพิ่มทักษะในการทำงาน ให้กับผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจรรยา เหมาะสมกับหน่วยงาน

สก.เขานินซอน ได้ส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยา ไปศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติหน้าที่ กฎหมายจรรยา เกี่ยวกับการใช้เครื่องเป่าแอลกอฮอล์ เกี่ยวกับการใช้เครื่องตรวจจับความเร็ว เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3.1.2 มีปฏิทินการทำงานไว้อย่างชัดเจนระบุวันเดือนปีใด สถานที่ ผู้ร่วมกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ตรวจสอบการปฏิบัติ

สก.เขานินซอน ได้จัดทำโครงการต่าง ๆ ไว้และกำหนดแผนการปฏิบัติไว้เป็นรายปี เพื่อบอกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ เป็นลำดับขั้นตอนเพื่อระบุช่วงเวลาในการดำเนินงานของกิจกรรมดังกล่าว

3.2 การอบรมให้ความรู้ ให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจรรยา ในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกต่อการทำงาน ให้บริการกับประชาชน

3.2.1 ตรวจสอบ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ควบคุมและจัดการจรรยา

สภ.เขานินซอน ได้มีการประชุมอบรมเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 15 วัน

3.2.2 จัดทำสมุดบันทึกการอบรมความประพฤติ และระเบียบวินัย ไว้เป็น เครื่องมือบันทึกหลักฐานการทำงาน มีการบันทึกการอบรมฯ ไว้ตามวงรอบที่กำหนด และปรากฏ เนื้อหาเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของตำรวจ เป็นหัวข้อในการอบรม

สภ.เขานินซอน ได้มีการจัดทำคำสั่งควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ โดยปฏิบัติตาม คำสั่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 1212/ 2537 โดยถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และให้มีการเซ็นรับทราบ คำสั่งเป็นประจำทุก 1 เดือน

4. ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร

4.1 การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝังวินัยจราจร ในสถานศึกษา หน่วยงาน หรือชุมชน ในพื้นที่ เพื่อให้เข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญในการมีวินัยการจราจร

4.1.1 ตรวจสอบ โครงการ/ กิจกรรม การอบรมความรู้ ในเรื่องการจราจร ให้กับ สถานศึกษา หน่วยงาน หรือชุมชนในพื้นที่ อย่างครอบคลุม ทัวถึง (เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน)

สภ.เขานินซอน ได้จัดทำโครงการครู 5 นาที โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรและกฎหมายอื่น ๆ ตามสถานศึกษา โดยหมุนเวียนไป ตามสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของ สภ.เขานินซอน

4.1.2 มีการจัดทำข้อมูลสถานศึกษา หรือหน่วยงานเป้าหมาย ตามโครงการ/ กิจกรรม ในพื้นที่ (ระบุจำนวน และระดับการศึกษา)

สภ.เขานินซอน ได้มีการจัดทำข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับสถานศึกษาและชุมชนต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

4.1.3 มีปฏิทินการทำงานไว้อย่างชัดเจนระบุ วันเดือนปี สถานที่ ผู้ร่วมกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ตรวจสอบว่า โครงการ/ กิจกรรมที่ทำ ครอบคลุมพื้นที่หรือไม่

สภ.เขานินซอน ได้จัดทำปฏิทินการทำงาน โดยระบุสถานที่ วันเดือนปี ผู้ร่วม กิจกรรม ไว้อย่างชัดเจน โดยให้รองสารวัตรจราจรเป็นผู้ตรวจสอบและถือปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามปฏิทินการทำงาน

4.2 จัดทำโครงการ/ กิจกรรม ร่วมหารือกับชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิด โอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งสภาพปัญหา และนำเสนอวิธีการแก้ไข เพื่อร่วม แก้ไขปัญหาการจราจร ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4.2.1 ตรวจสอบโครงการ/ กิจกรรม “ร่วมหารือชุมชนในการแก้ไขปัญหาจราจร”
ที่ทำกับชุมชน ในพื้นที่ ได้ครอบคลุม-ทั่วถึง

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเข้าร่วมประชุม ร่วมกับชุมชนเพื่อรับ
ฟังปัญหาเกี่ยวกับการจราจรแล้วนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ

4.2.2 จัดทำข้อมูลชุมชนในพื้นที่ (จำนวนตำบล-ชุมชน หรือหมู่บ้าน)
ไว้อย่างชัดเจน

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดทำข้อมูลท้องถิ่น เช่น ร้านทอง ร้านสะดวกซื้อ สถานบริการ
น้ำมัน กล้องวงจรปิด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการจัดการจราจร

4.2.3 มีปฏิทินการทำงานไว้อย่างชัดเจน ระบุ วันเดือนปี สถานที่ ผู้ร่วมกิจกรรม
ผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ตรวจสอบว่า โครงการหรือกิจกรรมที่ทำนั้น ครอบคลุมพื้นที่หรือไม่ (ความถี่
ในการทำกิจกรรม เหมาะสมกับจำนวนชุมชนในพื้นที่)

สภ.เขานินซ็อน ได้จัดทำโครงการต่าง ๆ ไว้และกำหนดแผนการปฏิบัติไว้
เป็นรายปี เพื่อบอกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ เป็นลำดับขั้นตอนเพื่อระบุช่วงเวลา
ในการดำเนินงานของกิจกรรม

4.2.4 ตรวจสอบการรวบรวม ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากชุมชนเป้าหมาย
ตามแบบซึ่งเป็นกระดาษเอ 4 มีเนื้อหาระบุที่มาของข้อมูล (บุคคลใด/ ชุมชนใด) วันเดือนปีที่ทำ
กิจกรรม สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่ประชาชนเป้าหมายแสดงความคิดเห็นที่จะให้เข้าไป
แก้ไข

สภ.เขานินซ็อน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะ
ที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นมาเพื่อหาประชุมหาแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมหน่วยงานต่าง ๆ
ในพื้นที่

4.2.5 เสนอข้อมูล ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ ที่ได้มาทุกครั้งให้ หน.หน่วยงาน
(ผ่านผู้บังคับบัญชาที่ดูแล) เพื่อทราบและลงนามสั่งการให้คณะกรรมการวิเคราะห์ฯ ที่แต่งตั้งไว้ นำไป
ดำเนินการต่อ

สภ.เขานินซ็อน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รวบรวมปัญหาเสนอผู้กำกับการ
สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน เพื่อทราบและลงนามสั่งการให้คณะกรรมการวิเคราะห์ฯ เพื่อหา
แนวทางการแก้ไขและดำเนินการต่อไป

4.3 แสวงหาความร่วมมือจากชุมชน เพื่อสร้างบุคลากร ให้เข้ามามีส่วนร่วม
ในการหน้าที่ผู้ช่วยเหลืองาน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ

4.3.1 ตรวจสอบ โครงการ/ กิจกรรม อบรมความรู้ ให้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างบุคลากร เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อาสาจราจร ลูกเสือ-เนตรนารี ยูวจราจร หรืออาสาสมัครตำรวจบ้าน

สภ.เขาคินซ็อน ได้จัดทำคำสั่งให้ประชาชนในพื้นที่ที่มาร่วมปฏิบัติหน้าที่ โดยออกคำสั่งให้เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาการจราจร โดยอาสาจราจร ลูกเสือ-เนตรนารี ยูวจราจร หรืออาสาสมัครตำรวจบ้าน

4.3.2 มีปฏิทินการทำงานไว้อย่างชัดเจนระบุวันเดือนปี สถานที่ ผู้ร่วมกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ตรวจสอบการปฏิบัติ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้เข้าใจถึงบทบาท และหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตามพันธะสัญญาของงานด้านจราจร ที่หน่วยงานทำไว้กับ ภาคประชาชน

5.1 ตรวจสอบ โครงการ/ กิจกรรม มีวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ งานด้านจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การติดตั้งป้ายแนะนำ ป้ายเตือน การจัดทำคู่มือ-แผ่นพับ หรือ การจัดรายการทางสถานีวิทยุในพื้นที่ หรือจัดทำเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์การทำงาน เหมาะสมกับหน่วยงาน

สภ.เขาคินซ็อน ได้จัดทำป้ายแนะนำเส้นทางให้กับประชาชนผู้ใช้เส้นทางในช่วงเทศกาลเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดและประสานความร่วมมือจากสถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ ในการประชาสัมพันธ์เส้นทางจราจรเพื่อให้ประชาชนเดินทางสะดวกและปลอดภัย

5.2 มีปฏิทินการทำงานไว้อย่างชัดเจนระบุ วันเดือนปี สถานที่ ผู้ร่วมกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ตรวจสอบในการทำงาน

5.3 มีภาพการดำเนินการตามกิจกรรม เป็นปัจจุบัน พร้อมคำอธิบายประกอบอย่างชัดเจน

จากที่ได้ศึกษาภารกิจงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงขอสรุปว่า งานด้านจราจร หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการบังคับใช้กฎหมายแล้ว ผู้มีหน้าที่ในด้านของการป้องกันปราบปราม และด้านของความมั่นคง เข้ารับการอบรม กวดขันความประพฤติระเบียบวินัย อำนวยความสะดวกการจราจรออกปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดต่าง ๆ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาจราจรในชั่วโมงเร่งด่วนและภาวะปกติ หรือในกรณีมีอุบัติเหตุขึ้นบังคับใช้กฎหมายกับผู้ขับขี่ยานพาหนะที่ใช้รถใช้ถนน หรือกระทำความผิดเกี่ยวกับกฎหมาย

จรรยาเพื่อให้อปฏิบัติตาม และเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างสูงสุดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน

สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ตั้งอยู่เลขที่ 261 หมู่ที่ 2 ตำบลเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกาเล่ม 116 ตอนที่ 89 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เป็นผลให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด เมื่อวันที่ 25 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2542

สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ตั้งอยู่ที่ริมถนนฉะเชิงเทรา-กบินทร์บุรี เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนงานด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมในท้องถิ่น มีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ 12.58 ตารางกิโลเมตร หมู่บ้านในเขตเทศบาลประกอบด้วย 3 หมู่บ้าน ปัจจุบันนางสิริกาญจน์ เศรษฐวงษ์ เป็นนายกเทศมนตรี

พื้นที่ประกอบด้วย

บ้านเขาหินซ้อน หมู่ที่ 2 ตำบลเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

บ้านหนองกลางดง หมู่ที่ 9 ตำบลเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม

จังหวัดฉะเชิงเทรา

บ้านเขาหน้ามอด หมู่ที่ 10 ตำบลเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม

จังหวัดฉะเชิงเทรา

และได้แบ่งแยกชุมชนออกเป็น 4 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนตลาด, ชุมชนเขาหน้ามอด, ชุมชนเขาวง และชุมชนสวนกิตติ (ศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม, 2554)

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปเป็นภูเขาและที่ราบสูง เช่น เขาหินซ้อน เขาวง และเขาหน้ามอด พื้นดินเป็นดินปนทรายและดินลูกรัง ทำให้มีการขายน้ำดินให้นายทุนเพื่อขุดขายทรายและลูกรัง ที่ตั้งของชุมชนอยู่บนเนินค่อนข้างสูงจากระดับน้ำทะเล มีพื้นที่ดอนเพาะปลูกพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย ไม้ผลเช่น มะม่วง ไม้ยืนต้น เช่น ยูคาลิปตัส

ลักษณะภูมิอากาศ

เป็นลักษณะมรสุมเขตร้อน อากาศโปร่ง แสงแดดและลมค่อนข้างแรง มีฝนตกตามฤดูกาล เวลากลางวันอากาศเย็น เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่ในตำบลเขาหินซ้อนเป็นดินทรายทำให้สภาพภูมิอากาศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ฤดูร้อนอากาศร้อนอบอ้าวแห้งแล้ง ส่วนฤดูหนาว

จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้น ๆ ประมาณ 20 วันเท่านั้น

ลักษณะการปกครอง

ลักษณะบ้านเรือนที่อยู่อาศัยกระจุกกระจาย เกือบทุกหมู่บ้านมีวัด และโรงเรียน มีพื้นที่ทั้งหมดรวม 119,801 ไร่ มีองค์กรปกครองท้องถิ่น 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินซ้อน หมู่บ้านมีจำนวน 14 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเลือกตั้งที่ 3

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เช่น ปลูกมันสำปะหลัง อ้อย ไม้ยูคาลิปตัส ทำสวนครัวพืชสวน เช่น มะม่วง แดงโม และเลี้ยงสัตว์ เช่น ไก่ ปลา หมู พื้นที่ดินเป็นดินปนทราย และลูกรังเป็นส่วนใหญ่ทำให้มีการขายหน้าดิน และที่ดินให้นายทุนเพื่อขุดทราย และลูกรัง แหล่งน้ำกินน้ำใช้และน้ำเพื่อการเกษตรขาดแคลน การคมนาคมไปมาสะดวก โดยเส้นทางถนนสายหลัก 304 ตำบลเขาหินซ้อน มีแร่ทรายแก้ว และหินแกรนิต ประกอบกับมีบริษัท ซึ่งประกอบกิจการ ขนาดใหญ่ มีคนงานนับพันคนจึงทำให้มีการจ้างแรงงานในพื้นที่มาก ส่วนใหญ่พักอยู่ในจังหวัดและในพื้นที่ข้างเคียงเดินทางไปกลับในการทำงานราษฎรส่วนใหญ่ยังมีฐานะยากจน

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ นับเป็นศูนย์การศึกษาการพัฒนาแห่งแรกและเป็นศูนย์ศึกษาการพัฒนา ที่ถือเป็นตัวอย่างของการพัฒนาตามแนวเกษตรยั่งยืน แห่งหนึ่งเป็นแหล่งศึกษาทางวิชาการในการพัฒนาการเกษตร การดำเนินงานของศูนย์แห่งนี้มีลักษณะการดำเนินงานแบบผสมผสานมีหน่วยงานจากกรมต่าง ๆ ได้แก่ กรมส่งเสริมการเกษตร กรมป่าไม้ กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมชลประทาน กรมการพัฒนาชุมชน กรมโยธาธิการ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีจะเข้ และ มีหน่วยงานนอกศูนย์ตลอดจนภาคเอกชน สนับสนุนการดำเนินงาน โดยมีกรมที่ดินเป็นหน่วยงานหลัก

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน เป็นแหล่งศึกษาวิชาการในการพัฒนาเพื่อการเกษตร และผลการศึกษาจะถ่ายทอดให้กับเกษตรกรได้นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

ให้กับสถานศึกษาต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงวิทยาลัยมีหน่วยงานด้านการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบดำเนินการให้บริการด้านการศึกษาแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป มีโรงเรียนและสถานศึกษาต่าง ๆ ดังนี้

ระดับอนุบาล 3 แห่ง

1. อนุบาลบ้านหนองกลางดง
2. อนุบาลโรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน
3. อนุบาลเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน

ระดับประถมศึกษา 12 แห่ง

1. โรงเรียนวัดม่วงโพรง
2. โรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน
3. โรงเรียนสว่างศรีทศาธรรม
4. โรงเรียนบ้านชำขวาง
5. โรงเรียนบ้านวัดแหลมเขาจันทร์
6. โรงเรียนบ้านปรือวาย
7. โรงเรียนวัดหนองปรือ
8. โรงเรียน หนองแสง
9. โรงเรียนลำหาชัย
10. โรงเรียน หนองกลางดง
11. โรงเรียนบ้านห้วยหิน
12. โรงเรียนบ้านหนองเหียง

ระดับมัธยม 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน

ระดับวิทยาลัย 1 แห่ง

- วิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา

2. ศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประเพณีและวัฒนธรรม มีลักษณะแบบคนไทย
ในท้องถิ่นภาคกลาง มีวัดต่าง ๆ จำนวน 11 แห่ง ดังนี้

1. วัดม่วงโพรง
2. วัดเขาหินซ้อน
3. วัดแหลมเขาจันทร์
4. วัดหนองบอน
5. วัดหนองว่านเหลือง
6. วัดหนองปรือ
7. วัดลำหาชัย
8. วัดหนองแสงแปลงมะนาว
9. วัดชำขวาง
10. วัดหนองเหียง
11. วัดเขาเจริญสุข
12. วัดชวรณวนาราม

สำนักสงฆ์ มี 4 แห่ง

1. สำนักสงฆ์ศรีษะนาลัย
2. สำนักสงฆ์แสงธรรมคีรี
3. สำนักสงฆ์เขาลูกแก้ว
4. สำนักสงฆ์บุญญาราม

3. การสาธารณสุข

มีสถานอนามัย การให้บริการยังไม่ทันสมัยเนื่องจากขาดแคลนเครื่องมือและบุคลากร
เป็นการให้การบริการเบื้องต้นแก่ผู้มารับการบริการ มี 2 แห่ง ดังนี้

- 3.1 โรงพยาบาลชุมชนเขาหินซ้อน (สถานอนามัย ตำบลเขาหินซ้อน)

3.2 สถานีอนามัย ม่วงโพรง

4. การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค

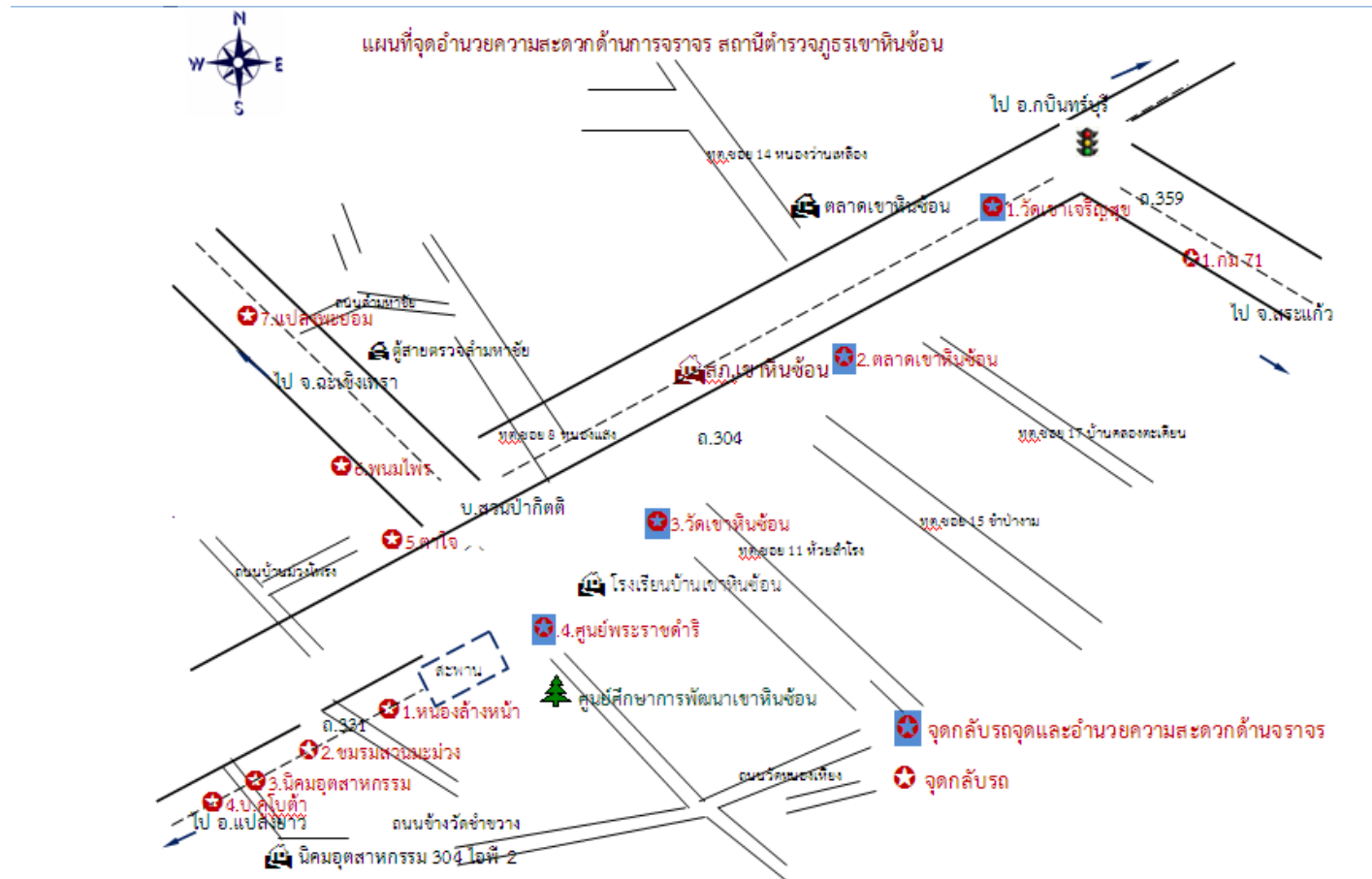
ไฟฟ้า ในพื้นที่ ตำบลเขาหินซ้อนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง

การประปา แหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค ปัจจุบันยังมีไม่เพียงพอ บางหมู่บ้านใช้ระบบประปาหมู่บ้าน โดยใช้แหล่งน้ำจากน้ำบาดาล สำหรับในเขตเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน มีน้ำประปาใช้เพียงบางแห่ง

การโทรคมนาคม ยังไม่มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข มีเพียงสถานีโทรศัพท์ย่อย 1 แห่ง คือ การบริการโทรศัพท์สาธารณะมีแต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

การบริหารจัดการร่วมภาคประชาชน

การวางแผนจัดกำลังในการปฏิบัติ ตลอดทั้งการจัดสถานที่ทำการ เน้นให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการในรูปแบบคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ ซึ่งมีการประชุมทุกระยะ 2 เดือน



ภาพที่ 3 แผนที่จุดอำนวยความสะดวก สก.เขาหินซ้อน

ตารางที่ 2 เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้น มีถนนสายหลัก 3 สาย ดังนี้

ลำดับ	ชื่อถนน	ลักษณะ พื้นผิวถนน	จำนวน ช่องจราจร	ความกว้าง ถนน/ เมตร	ไหล่ทาง/ ฟุตบาท	ไฟส่องสว่าง	ความยาว ถนน กม.	จุดเริ่มต้น/ จุดสิ้นสุด	จำนวนจุดตัด/ จุดเชื่อมถนน
1	ละเชิงเทรา- กบินทร์บุรี (304)	แอสฟัลต์	4	12	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดกลับรถ	13	114+	2
						จุดตัด		127+	
	คูขนานขาเข้า ขาออก	แอสฟัลต์	4	12	ฟุตบาท	ตลอดเส้น	2	124+	-
2	พนมสารคาม- สัตหีบ (331)	แอสฟัลต์	4	12	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดกลับรถ	5	134+	1
								จุดตัด	
3	พนมสารคาม- สระแก้ว (359)	แอสฟัลต์	4	12	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดกลับรถ	1	71+	1
								จุดตัด	

ตารางที่ 3 เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้น มีถนนสายรอง 7 สาย ดังนี้

ลำดับ	ชื่อถนน	ลักษณะ พื้นผิวถนน	จำนวน ช่องจราจร	ความกว้าง ถนน/ เมตร	ไหล่ทาง/ ฟุตบาท	ไฟส่องสว่าง	ความยาว ถนน กม.	จุดเริ่มต้น/ จุดสิ้นสุด	จำนวนจุดตัด/ จุดเชื่อมถนน
1	ลำหาชัย-หนองตารอด	2	6	2	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	8.5	0 8.5	1
2	รพช. 3117 บ้านชำขวาง- บ้านม่วงโพรง	แอสฟัลต์	2	6	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	10.059	-	1
3	ทต.ชอย 8 เขาคินชั้น- หัวกระสังข์	2	6	2	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	11	0 11	1
4	ทต.ช.14 ตลาด เขาคินชั้น-หัวหว่า	2	6	2	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	10	0 10	1
5	ทล.ชนบท 3009 บ้านชำปางาม-ตลาด เขาคินชั้น ทต.ชอย15	แอสฟัลต์	2	6	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	7	0 7+	1

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อถนน	ลักษณะ พื้นผิวถนน	จำนวน ช่องจราจร	ความกว้าง ถนน/ เมตร	ไหล่ทาง/ ฟุตบาท	ไฟส่องสว่าง	ความยาว ถนน กม.	จุดเริ่มต้น/ จุดสิ้นสุด	จำนวนจุดตัด/ จุดเชื่อมถนน
6	ฉช. 3038 ทางเข้า บ้านห้วยสำโรง	2	6	2	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	5.082	0 5.082	1
7	ทต.ชอย 17 ทางเข้า บ้านคลองตะเคียน	2	6	2	ไหล่ทาง	บริเวณ จุดตัด	8	0 8	1

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศ์ระพี ลอยสายอ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของประชาชน และประวัติการถูกจับปรับคดีจราจร เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test และ F-Test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมแต่ละด้านมีทัศนคติที่ค่อนข้างเป็นบวก โดยค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ทัศนคติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทัศนคติด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ทัศนคติด้านการอำนวยความสะดวก ทัศนคติด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ค่อนข้างบวก การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของประชาชน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีประวัติการถูกจับปรับคดีจราจรต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องพูดและปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ ไม่ข่มขู่หรือขู่เข็ญ และให้เกียรติกับทั้งเป็นมิตรกับประชาชน ซึ่งประชาชนบางส่วนเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตำรวจควรจะต้องตรวจสอบและกวดขันวินัยและความประพฤติของตำรวจจราจรด้วย

ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมประชาชนส่วนใหญ่เสนอแนะให้ตำรวจปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายเป็นวิธีที่ดีที่สุด โดยต้องมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับสภาพความคิด โดยสิ่งที่ประชาชนเสนอแนะและเรียกร้องก็คือให้ตำรวจให้ความเสมอภาคต่อประชาชนเท่าเทียมกัน ไม่กั่นแก้งหรือลำเอียง

ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่เสนอแนะให้ตำรวจออกบริการประชาชนในช่วงโมงเร่งด่วนที่การจราจรติดขัดอย่างเต็มที่ เพื่อให้การจราจรลื่นไหลคล่องตัว นอกจากนี้ยังเสนอแนะให้มีการอบรมอาสาสมัครจราจรเข้ามาช่วยงานตำรวจ

ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน ประชาชนต้องการให้ตำรวจเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการกิจกรรมของชุมชนหรือเข้าร่วมในกิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน โดยตำรวจจะต้องรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

จิรายุ คชประดิษฐ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีต่อการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีต่อการให้บริการงานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรีจังหวัดราชบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีที่มาใช้บริการงานจราจร ของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรีจังหวัดราชบุรีจำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประมวลผลข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรีจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับสูง และประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 อยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรีพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังต่อไปนี้ ด้านห้องปฏิบัติการงานจราจร (ภายในที่ตั้งสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี) พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร (ภายนอกที่ตั้งสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองราชบุรี) พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ณรงค์ศักดิ์ วงศ์กาฬสินธุ์ (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด

จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำนวน 31 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ และด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตเทศบาลเมืองตราด ทั้ง 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางพระ และตำบลวังกระแจะ บางส่วน จำนวน 368 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test และใช้ค่าสถิติ (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่ใช้รถยนต์มีความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่ใช้รถยนต์มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราดอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับน้อย 2 ด้าน และด้านที่มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีการบริการ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ตามลำดับ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่ใช้รถยนต์ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

สิวนารถ กิตติวัฒน์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองผู้ใช้บริการ ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจ และรู้จักผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีทัศนคติที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสามารถและด้านความน่าเชื่อถือ ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

เกศา ชาวเรือ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรณีศึกษา: กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจจราจร จำนวน 169 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน

ผลการศึกษา พบว่า ตำรวจจราจรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมและการจราจร และด้านการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ตำรวจจราจรที่มีอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานจราจรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจร ด้าน โอกาสความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจร ด้าน โอกาสความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้าต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานี ตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ยานพาหนะที่ใช้ และการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลหนองเกล้า จำนวน 500 คน เป็นตัวแทน

ของประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ส่วนบุคคลนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ บ้างจ่ายต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรนำมาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และคำถามปลายเปิดเพื่อปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชน

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับภาพลักษณ์ค่อนข้างดี โดยเรียงตามลำดับรายด้านดังนี้ ด้านความร่วมมือกับชุมชน ด้านตัวบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยการจำแนกปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ดีกว่าเพศหญิง อายุ พบว่า กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่ากลุ่มอายุในช่วงอื่น ๆ รายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่ากลุ่มอายุในช่วงอื่น ๆ ระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่า ระดับการศึกษาอื่น ๆ อาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่า อาชีพอื่น ๆ ยานพาหนะที่ใช้ พบว่า กลุ่มที่ใช้รถจักรยานยนต์ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่า ยานพาหนะชนิดอื่น ๆ ประสบการณ์ในการถูกเรียกตรวจ พบว่า กลุ่มที่ไม่เคยถูกเรียกตรวจ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่า กลุ่มอื่น ๆ

นฤมล สมานแก้ว (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี ต่อการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล เมืองราชบุรี ต่อการให้บริการงานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี ที่มาใช้บริการงานจราจร ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือประมวลผลข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจเป็นรายด้านและรายข้อ

พบว่า การที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีมีความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานจราจร ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านห้องปฏิบัติการจราจร (ภายในที่ตั้งของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี) และในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร (ภายนอกที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี นั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีมีความคาดหวังต่อการรับบริการสูง เพราะว่านโยบาย ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ปรับปรุงการให้บริการประชาชนตามโครงการโรงพักเพื่อ ประชาชน โดยเน้นการให้บริการแก่ประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์โครงการของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รวมทั้งการปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้บริการ”

จิรัฐ พิมพา (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานี ตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 392 คน โดยวิธีการเลือกสุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม จำนวน 6 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน t-test และค่า F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย

ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านมีไมตรีจิต และด้านความน่าเชื่อถือ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมจำแนกตาม เพศ พบว่า มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกรายด้าน คือ ด้านสมรรถนะและด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมีไมตรีจิต และด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน (3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารด้านสมรรถนะ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน (4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม การศึกษา พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านมีไมตรีจิต มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน (5) เปรียบเทียบระดับ ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านมีไมตรีจิต มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน (6) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม ได้แก่ ตำรวจจราจรควรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและตำรวจจราจรควรให้บริการบนท้องถนนให้สม่ำเสมอ ตำรวจจราจรควรแสดงกิจกรรมารยาทที่ดีต่อประชาชน เช่น สวัสดีครับ ขอโทษครับ ขอบคุนครับ เป็นต้น และตำรวจควรไปถึงที่เกิดเหตุให้รวดเร็ว ทันเวลา ควรเพิ่มจำนวนตำรวจจราจรให้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ และตำรวจจราจรควรตอบข้อสงสัยแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ตำรวจจราจรควรฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และตำรวจจราจรควรแสดงความเป็นมิตรกับประชาชนให้มากขึ้นตำรวจจราจรควรจัดหาวิธีที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและตำรวจจราจรควมคุมการจราจรอย่างสม่ำเสมอ และตำรวจจราจรควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค และตำรวจจราจรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่านี้

สุธิพงษ์ จิตต์ชอบใจ (2558) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร เขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการ แจกและเก็บแบบสอบถาม ได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA และทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรักษาวินัย รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับประชาชน ด้านจริยธรรม และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานี ตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4 สรุปตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรต้น				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
พงศัระพี ลอยสายออ (2549)	-	✓	✓	✓	✓
จิรายุ คชประดิษฐ์ (2550)	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรต้น				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
ณรงค์ศักดิ์ วงศ์ภาพสินธุ์ (2550)	-	-	-	-	-
ศิวินารถ กิตติวัฒน์ (2551)	✓	✓	✓	-	-
เกศา ชาวเรือ (2552)	-	-	✓	✓	-
จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552)	✓	-	✓	-	✓
นฤมล สมนานแก้ว (2552)	-	-	-	-	-
จิรณัฐ พิมพา (2554)	-	-	-	-	-
สุธิพงษ์ จิตต์ชอบใจ (2558)	✓	-	-	-	-

ตารางที่ 5 การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร

ลำดับ	ตัวแปร	แนวคิด/ ทฤษฎี/ งานวิจัย
1	เพศ	ศิวินารถ กิตติวัฒน์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ดีกว่า เพศหญิง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	แนวคิด/ ทฤษฎี/ งานวิจัย
		<p>สุธิพงษ์ จิตต์ชอบใจ (2558) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05</p>
2	อายุ	<p>พงศัระพี ลอยสายออ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานี ตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> <p>ศิวินารถ กิตติวัฒน์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาทัศนคติของ ประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติ ต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5</p> <p>เกศา ชาวเรือ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจจราจร กรณีศึกษา: กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ตำรวจจราจรที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อการปฏิบัติงานจราจร ด้านโอกาสความก้าวหน้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01</p> <p>จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ จราจร ที่ดีกว่ากลุ่มอายุในช่วงอื่น ๆ</p>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	แนวคิด/ ทฤษฎี/ งานวิจัย
3	ระดับการศึกษา	<p>พงศรัระพี ลอยสายออ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5</p> <p>เกศา ชาวเรือ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรณีศึกษา: กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่าตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรด้านโอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05</p> <p>จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรที่ดีกว่า ระดับการศึกษาอื่น ๆ</p>
4	อาชีพ	<p>พงศรัระพี ลอยสายออ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	แนวคิด/ ทฤษฎี/ งานวิจัย
		<p>จිරศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่า อาชีพอื่น ๆ</p>
5	รายได้ต่อเดือน	<p>พงศัระพี ลอยสายขอ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> <p>จिरศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่ากลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ที่ดีกว่ากลุ่มรายได้ในช่วงอื่น ๆ</p>

ตารางที่ 6 การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปรตามที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ
งานด้านจราจร

ตัวแปร	แหล่งที่มาของตัวแปร	ผลการทบทวนแนวคิด/ ทฤษฎี
1. ด้านจัดระบบ และการวางแผน จัดการจราจร	หน้าที่และความรับผิดชอบ ตามแบบและวิธีการตรวจ ราชการของสำนักงานจร ตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานจรตำรวจ, 2559)	ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีหน้าที่ สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำให้ประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร ตลอดจน อำนวยความสะดวกในการจราจร และกวดขันจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร
2. ด้านจัดกำลัง ตำรวจไว้อำนวยความสะดวก การจราจรและ บังคับใช้กฎหมาย	หน้าที่และความรับผิดชอบ ตามแบบและวิธีการตรวจ ราชการของสำนักงานจร ตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานจรตำรวจ, 2559)	ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวก การจราจร และบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง การเคลื่อนตัว คล่องตัว การไหลเวียน และความรวดเร็วของการจราจร ในเขตรับผิดชอบ
3. ด้านการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ งานจราจร	หน้าที่และความรับผิดชอบ ตามแบบและวิธีการตรวจ ราชการของสำนักงานจร ตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานจรตำรวจ, 2559)	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ งานจราจร หมายถึง ลักษณะงานไม่ลำเอียง ไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้ อย่างทัดเทียม เหมาะสมกับสภาพการณ์ และพฤติกรรม

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มาของตัวแปร	ผลการทบทวนแนวคิด/ ทฤษฎี
4. ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาราจร	หน้าที่และความรับผิดชอบตามแบบและวิธีการตรวจราชการของสำนักงานจรตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานจรตำรวจ, 2559)	ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหาราจร หมายถึงงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเข้าไปประสานความสัมพันธ์กับชุมชนเพื่อแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ และมีแนวโน้มที่ประชาชนจะให้ความร่วมมือโดยให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นศรัทธาและทำโครงการร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชน
5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน	หน้าที่และความรับผิดชอบตามแบบและวิธีการตรวจราชการของสำนักงานจรตำรวจ พ.ศ. 2559 (สำนักงานจรตำรวจ, 2559)	ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน หมายถึงบุคลิกลักษณะ การปฏิบัติที่ให้เกียรติเป็นมิตรกับประชาชน ตลอดจนวิธีการจูงใจ ชักจูงให้ประชาชนมีความเข้าใจ ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมหน้าที่ของตำรวจจราจร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 2,525 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 345 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของ Taro Yamane (พวงศ์ระพี ลอยสายออ, 2549) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนบุคลากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (e = 0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{2525}{(1+2525(0.05)^2)}$$

$$n = \frac{2525}{(1+6.31)}$$

$$n = 345.41$$

ดังนั้น ประชากรจำนวน 2,525 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 345 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น/ ชั้นภูมิ (Stratified sampling) จากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีลักษณะประชากรภายในคล้ายกันหรือเป็นอันดับเดียวกันมากที่สุด (Homogeneous) แต่จะแตกต่างกันระหว่างชั้นภูมิ (Strata) จากนั้นจึงทำการสุ่มจากแต่ละชั้นหรือหมู่บ้านขึ้นมาทำการศึกษา เมื่อได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านแล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ข้อมูลของท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนแล้วให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด พร้อมนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามต่อไป

ตารางที่ 7 รายงานสถิติประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ของเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน
(สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน, 2559)

ตำบล/ หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ตำบลเขาหินซ้อน		
- หมู่ที่ 2 เขาหินซ้อน	1,970	269
- หมู่ที่ 9 หนองกลางดง	203	28
- หมู่ที่ 10 เขาหน้าหม้อ	352	48
รวม	2,525	345

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร
2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร
4. ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักการให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 99)

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินช่อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินช่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินช่อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร ด้านจัดกำลังตำรวจอำนวยความสะดวกจราจรและบังคับใช้กฎหมาย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

- 3.1 นายรุจน์ ไชยฤทธิ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเขานินช่อน
(พัฒนาการภาคตะวันออก)

3.2 นายกิตติพงษ์ ศิริเมือง รองผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน
 วิทยาลัยนานาชาติการพิเศษ
 การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา

3.3 พ.ต.ท.ประวิทย์ ว่องไว รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม
 สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน

4. ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม
 คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
 และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of item
 objective congruence หรือ IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ
 กับจุดประสงค์มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม
 ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเขาหินซ้อน จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือ
 ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยง
 หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.93 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้
 สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวจากวิทยาลัยการรัฐกิจ-มหาวิทยาลัยบูรพา
 ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อขอเก็บข้อมูล ความคิดเห็น
 ของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีภูธรเขาหินซ้อน
 จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. ผู้วิจัยและทีมงานเก็บข้อมูลนำแบบสอบถามลงเก็บข้อมูลกับประชาชนในเขตพื้นที่
 เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน โดยวางกรอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ประมาณ 1 เดือน ระหว่าง
 วันที่ 15 พฤษภาคม-15 มิถุนายน พ.ศ. 2559

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 345 ชุด โดยมี
 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 345 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา คือ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหาจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน 2 กลุ่ม (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe')

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีการให้บริการดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีการให้บริการไม่ค่อยดี
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีการให้บริการไม่ดีเลย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา” กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 345 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	246	71.30
หญิง	99	28.70
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.30 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 28.70

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-29 ปี	86	24.93
30-39 ปี	180	52.17
40-49 ปี	65	18.84
50-60 ปี	14	4.06
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 9 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมามีอายุระหว่าง 18-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.93 อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.84 และมีอายุ 50- 60 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.06

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	16	4.64
มัธยมศึกษา	45	13.04
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	65	18.84
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	123	35.65
ปริญญาตรี	91	26.38
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.45
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 10 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.65 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.38 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 18.84 จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.64 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.45

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	81	23.48
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	62	17.97
เกษตรกรรม	10	2.90
พนักงานบริษัท	172	49.86
รับจ้าง/ ก่อสร้าง	20	5.79
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 11 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.86 รองลงมา มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.48 และมีอาชีพรับจ้าง/ ก่อสร้าง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.79

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	3.48
10,001-20,000 บาท	78	22.61
20,001-30,000 บาท	237	68.69
30,001-40,000 บาท	14	4.06
50,001 บาทขึ้นไป	4	1.16
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 12 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.69 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.61 และมีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.16

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ้อ
ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา**

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น
ของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซ้อต่อการให้บริการงานด้านจราจร

1. ด้านจัดระบบ และการวางแผน จัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย				
	ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธร เขานินซ้อ มีการรวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหา ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ ในการวางแผน จัดการจราจร มีความเหมาะสม	18 (5.22)	108 (59.42)	205 (31.30)	14 (4.06)	-	3.37	0.65	ปานกลาง	2
2. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธร เขานินซ้อแก้ไข ปัญหาอุบัติเหตุ จราจร ที่เกิดขึ้นจริง ในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างทันทั่วถึง	17 (4.93)	111 (32.17)	203 (58.84)	14 (4.06)	-	3.38	0.64	ปานกลาง	1
3. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธร เขานินซ้อจัดทำ แผนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน ด้านการควบคุม และจัดการจราจร เหมาะสม	20 (5.80)	105 (30.43)	188 (54.49)	32 (9.28)	-	3.33	0.72	ปานกลาง	3

ตารางที่ 13 (ต่อ)

1. ด้านจัดระบบ และการวางแผน จัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
4. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคิน ชั้นกำหนด แนวทางปฏิบัติ ด้านจราจรไว้ อย่างชัดเจน	18 (5.22)	119 (34.49)	163 (47.25)	45 (13.04)	-	3.32	0.76	ปานกลาง	4
						รวม 3.35	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาคินชั้นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้น จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจรในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.69$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้นมีการรวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจรมีความเหมาะสมและสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้นแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจร ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่รับผิดชอบอย่างทันที่อยู่ที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.64$) เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้นมีการรวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจรมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.65$) และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขาคินชั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านจราจรไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนเทศบาลตำบลเขานินชื่อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

2. ด้านจัดกำลัง ตำรวจไว้อำนวย ความสะดวก การจราจรและบังคับ ใช้กฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
5. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธร เขานินชื่อน มีการจัดการกำลัง ตำรวจใน การควบคุม การจราจรได้ อย่างคล่องตัว	19 (5.51)	105 (30.43)	171 (49.57)	50 (14.49)	-	3.27	0.78	ปานกลาง	4
6. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขานิน ชื่อนมีการแก้ไข ปัญหาการจราจร ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น เมื่อมีปัญหา การจราจรเกิดขึ้น สภ.เขานินชื่อน สามารถแก้ไข ได้อย่างทันที่	28 (8.12)	104 (30.14)	193 (55.94)	20 (5.80)	-	3.41	0.73	ปานกลาง	1
7. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธร เขานินชื่อนมีการจัด และควบคุมจราจร อย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้จะมีอุปสรรค เหมาะสมเพียงใด	24 (6.69)	111 (32.17)	171 (49.57)	39 (11.30)	-	3.35	0.77	ปานกลาง	2

ตารางที่ 14 (ต่อ)

2. ด้านจัดกำลัง ตำรวจไว้อำนวย ความสะดวกราจรร และบังคับใช้กฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ	
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)					
8. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคิน ชั่นให้บริการ แก่ประชาชนที่ไป ติดต่อด้านจรร ด้วยความสะดวก และรวดเร็วเพียงใด	21 (6.09)	103 (29.86)	192 (55.65)	29 (8.41)	-	3.34	0.72	ปานกลาง	3	
9. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงาน ของสถานี ตำรวจภูธรเขาคิน ชั่นมีการจัดการ และอำนวย ความสะดวก ในการแก้ไขปัญหา เรื่องพื้นผิวถนน และสถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	8 (2.32)	75 (21.74)	213 (61.74)	45 (13.04)	4 (1.16)	3.11	0.69	ปานกลาง	6	
10. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธร เขาคินชั่น มีการปฏิบัติงาน ในการติดตั้งป้าย จราจรและป้าย แนะนำเกี่ยวกับ การใช้เส้นทาง จราจร	14 (4.06)	67 (19.42)	219 (63.48)	40 (11.59)	5 (1.45)	3.13	0.72	ปานกลาง	5	
						รวม	3.30	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมายในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.74$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนมีการแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น เมื่อมีปัญหาการจราจรเกิดขึ้น สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน สามารถแก้ไขได้อย่างทันที่ว่าเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41, SD = 0.73$) รองลงมาคือสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนมีการจัดและควบคุมจราจรอย่างสม่ำเสมอถึงแม้จะมีอุปสรรคเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.77$) และอันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนมีการจัดการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาเรื่องพื้นผิวถนนและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.11, SD = 0.69$)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

3. ด้านการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ งานจราจร	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
11. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน มีการจัดระบบ และควบคุมการจราจร โดยเสมอภาค ในทุกสถานที่	11 (3.19)	68 (19.71)	181 (52.46)	85 (24.64)	-	3.01	0.76	ปานกลาง	5
12. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน ว่ากล่าวตักเตือน ผู้กระทำความผิดอย่าง มีเหตุผลและเหมาะสม กับสภาพพื้นที่	19 (5.51)	63 (18.26)	184 (53.33)	79 (22.90)	-	3.06	0.79	ปานกลาง	4

ตารางที่ 15 (ต่อ)

3. ด้านการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการให้บริการงาน จราจร	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วยมาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
13. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน ออกไปสั่งอย่าง มีเหตุผลเหมาะสม กับสภาพความผิด	20	80	197	48	-	3.21	0.75	ปานกลาง	2
14. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน จับกุมผู้กระทำความผิด โดยมิได้มุ่งเน้นกับ สินบนนำจับ	22	71	199	53	-	3.18	0.76	ปานกลาง	3
15. ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน เปิดโอกาสให้ ผู้กระทำความผิดได้ชี้แจง และผลของการกระทำ ความผิดก่อนจับกุม เหมาะสม	24	90	180	50	1	3.25	0.80	ปานกลาง	1
			รวม			3.14	0.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาคินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจรในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.77$) เมื่อจำแนกรายเป็นรายชื่อ พบว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ้อนเปิด โอกาสให้ผู้กระทำความผิดได้ชี้แจงและผลของการกระทำความผิดก่อนจับกุมเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.80$) รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ้อนออกไปสั่ง อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมกับสภาพความผิด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.75$) และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ้อน มีการจัดระบบและควบคุมการจราจร โดยเสมอภาคในทุกสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น
ของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

4. ด้านการเปิดโอกาส ให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาจราจร	ระดับความคิดเห็น					(X̄)	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วยมาก ที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)				
16. ท่านคิดว่า สภ.เขา-หินซ้อน มีการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝัง วินัยจราจร	19 (5.51)	93 (26.96)	215 (62.32)	18 (5.22)	-	3.33	0.66	ปานกลาง	4
17. ท่านคิดว่า สภ.เขา-หินซ้อน เปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการแจ้งสภาพ ปัญหาจราจร	18 (5.22)	95 (27.54)	220 (63.77)	12 (3.48)	-	3.34	0.64	ปานกลาง	2
18. ท่านคิดว่าสภ. เขาหินซ้อนเปิดโอกาส ให้ทุกชุมชน ได้เข้ามา มีส่วนร่วม ในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาจราจร	9 (2.61)	92 (26.67)	238 (68.99)	6 (1.74)	-	3.30	0.55	ปานกลาง	5
19. ท่านคิดว่าสภ. เขาหินซ้อน สร้าง บุคลากร ให้เข้ามามี ส่วนร่วมในการหน้าที่ ผู้ช่วยเหลืองาน ด้าน การควบคุมและจัดการ จราจร ในรูปแบบ ต่าง ๆ	14 (4.06)	96 (27.83)	230 (66.67)	5 (1.45)	-	3.34	0.58	ปานกลาง	2
20.ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จัดทำโครงการ/ กิจกรรม ร่วมหารือ กับชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ	24 (6.96)	89 (25.80)	218 (63.19)	14 (4.06)	-	3.36	0.67	ปานกลาง	1
		รวม				3.33	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจรในภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.62$) เมื่อจำแนกรายเป็นรายชื่อ พบว่า สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนจัดทำโครงการ/ กิจกรรม ร่วมหารือกับชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.67$) รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน สร้างบุคลากร ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการหน้าที่ผู้ช่วยเหลืองาน ด้านการควบคุม และจัดการจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.58$) สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนเปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งสภาพปัญหาจราจร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.64$) และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนเปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาจราจรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.55$)

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ การทำงานเพื่อสร้าง ความเข้าใจกับประชาชน	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)				
21. ท่านคิดว่า สภ. เขาหินซ้อน แนะนำประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนน ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เกี่ยวกับจราจร	13 (3.77)	97 (28.12)	187 (54.20)	48 (13.91)	-	3.22	0.72	ปานกลาง	5
22. ท่านคิดว่า สภ. เขาหินซ้อน แนะนำให้ประชาชน เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติ งานจราจรเป็นประจำ	21 (6.09)	124 (35.94)	181 (52.46)	19 (5.51)	-	3.43	0.69	ปานกลาง	2

ตารางที่ 17 (ต่อ)

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ การทำงานเพื่อสร้าง ความเข้าใจกับประชาชน	ระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
23. ท่านคิดว่า สภ.เขาหินซ้อนรับฟัง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของประชาชน	21 (6.09)	111 (32.17)	188 (54.49)	25 (7.25)	-	3.37	0.71	ปานกลาง	4
24. ท่านคิดว่าสภ.เขา หินซ้อนแนะนำข้อมูล การจราจรอยู่เสมอด้วย ภาษาที่เข้าใจ ได้ง่าย	20 (5.80)	123 (35.65)	188 (54.49)	14 (4.06)	-	3.43	0.67	ปานกลาง	1
25. ท่านคิดว่าสภ.เขา หินซ้อนมีความ พยายามที่จะทำความรู้ จักกับประชาชนทั่วไป	22 (6.38)	111 (32.17)	197 (57.10)	15 (4.35)	-	3.41	0.68	ปานกลาง	3
			รวม			3.37	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล ตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.69$) เมื่อจำแนกรายเป็นรายข้อ พบว่า ว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน แนะนำข้อมูลการจราจรอยู่เสมอด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่ายเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.67$) รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแนะนำให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานจราจรเป็นประจำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.69$) และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแนะนำประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับจราจรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.72$)

ตารางที่ 18 ภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ความคิดเห็นต่อการบริการงานด้านจรรยา	(\bar{X})	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจรรยา	3.35	0.48	ปานกลาง	2
2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจรรยา และบังคับใช้กฎหมาย	3.30	0.57	ปานกลาง	4
3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจรรยา	3.14	0.64	ปานกลาง	5
4. ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจรรยา	3.33	0.52	ปานกลาง	3
5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน	3.37	0.58	ปานกลาง	1
รวม	3.30	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความคิดเห็นต่อการบริการงานด้านจรรยา พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.58$) รองลงมาได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจรรยาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.48$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจรรยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.64$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษานี้จะขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทราผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n = 345)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	t	Sig.
ชาย	246	3.22	0.45	3.90	0.00
หญิง	99	3.47	0.56		

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทราของเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร
สถานีตำรวจภูธรเขานินชั่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล
ตำบลเขานินชั่นต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
18-29 ปี	3.39	0.48
30-39 ปี	3.24	0.48
40-49 ปี	3.27	0.52
50-60 ปี	3.43	0.61

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล
ตำบลเขานินชั่นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินชั่น จังหวัดฉะเชิงเทรา
จำแนกตาม อายุ พบว่า มีอายุ 50-60 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.61$) รองลงมาได้แก่
มีอายุ 18-29 ปี ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.48$) และอันดับสุดท้าย คือ มีอายุ 30-39 ปี ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.48$)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ
ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินชั่น
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.58	0.53	2.15	0.94
ภายในกลุ่ม	341	83.78	0.25		
รวม	344	85.36			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 21 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินชั่น
ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินชั่น จังหวัดฉะเชิงเทราของกลุ่มอายุ
ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.94 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดยะลาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาค้อต่อการให้บริการงานด้านจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.56	0.62
มัธยมศึกษา	3.16	0.47
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	3.26	0.44
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	3.09	0.37
ปริญญาตรี	3.53	0.53
สูงกว่าปริญญาตรี	4.12	0.29

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.29$) รองลงมาได้แก่ มีระดับระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.62$) และอันดับสุดท้าย คือ มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.37$)

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ
ความคิดเห็น ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	15.71	3.14	15.29	0.00
ภายในกลุ่ม	339	69.65	0.21		
รวม	344	85.36			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 23 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานี
ตำรวจภูธรเขาค้อของกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่า Sig.
เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานี
ตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe')
ต่อได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา					
		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.)	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวส.)	ปริญญาตรี	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.56	-	0.40	0.30	0.47*	0.03	- 0.55
มัธยมศึกษา	3.16	-	-	- 0.10	0.07	0.37*	- 0.95*
ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.)	3.26	-	-	-	0.17	- 0.27*	- 0.85*

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา					
		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยม ศึกษา	ประกาศนียบ ัตรวิชาชีพ (ปวช.)	ประกาศนียบ ัตรวิชาชีพ (ปวส.)	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวส.)	3.09	-	-	-	-	-0.44*	-1.03*
ปริญญาตรี	3.53	-	-	-	-	-	-0.58
สูงกว่าปริญญาตรี	4.12	-	-	-	-	-	-

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษิต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) โดยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษิต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรน้อยกว่าการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรน้อยกว่าการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรน้อยกว่าการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
งานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล
ตำบลเขาค้อต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาค้อตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.43	0.57
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.25	0.49
เกษตรกรกรรม	3.80	0.55
พนักงานบริษัท	3.18	0.40
รับจ้าง/ ก่อสร้าง	3.48	0.54
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.29	0.49

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงาน
ด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกันตามอาชีพ พบว่า มีอาชีพเกษตรกรกรรม เป็นอันดับ
หนึ่ง ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.55$) รองลงมาได้แก่ มีอาชีพรับจ้าง/ ก่อสร้าง ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.54$)
และอันดับสุดท้าย คือ มีอาชีพพนักงานบริษัท ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.40$)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ
ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณนี้ตำรวจภูธรเขาค้อตามอาชีพ

ความคิดเห็น	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	7.10	1.78	7.72	0.00
ภายในกลุ่ม	340	78.26	0.23		
รวม	344	85.36			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 26 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อณ ของกลุ่มอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe') ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซ้อณ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	อาชีพ				
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง/ ก่อสร้าง
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.43	-	0.18	-0.37	0.24*	-0.04
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.24	-	-	-0.55*	0.06	-0.23
เกษตรกร	3.80	-	-	-	0.62*	0.32
พนักงานบริษัท	3.18	-	-	-	-	-0.29
รับจ้าง/ ก่อสร้าง	3.48	-	-	-	-	-

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างจากอาชีพพนักงานบริษัท โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากอาชีพเกษตรกร โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรน้อยกว่าอาชีพเกษตรกร

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากอาชีพพนักงานบริษัท โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัท

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้าน
จรรยาบรรณที่ตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล
ตำบลเขาค้อ ต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.70	0.54
10,001-20,000 บาท	3.30	0.49
20,001-30,000 บาท	3.23	0.46
30,001-40,000 บาท	3.56	0.57
50,001 บาทขึ้นไป	4.32	0.24

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาล
ตำบลเขาค้อต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณที่ตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดพะเยา
พบว่า มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.32$ SD = 0.24) รองลงมาได้แก่ มีรายได้
ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.70$ SD = 0.54) และอันดับสุดท้าย คือ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท
($\bar{X} = 3.23$ SD = 0.46)

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ
ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็น	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	8.12	2.03	8.94	0.00
ภายในกลุ่ม	340	77.24	0.23		
รวม	344	85.36			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 29 เปรียบเทียบระดับของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ของกลุ่มรายได้ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe') ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.70	-	0.39	0.46*	0.13	-0.62
10,001-20,000 บาท	3.30	-	-	0.07	-0.26	-1.01*
20,001-30,000 บาท	3.23	-	-	-	-0.33	-1.08*
30,001-40,000 บาท	3.56	-	-	-	-	-0.75
50,000 บาทขึ้นไป	4.32	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 30 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน

10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป

และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาค้อแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน จำแนกทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป ค่า t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา” สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทและมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 18 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำ

การจัดอันดับ พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร เมื่อจำแนกเป็นรายด้านของความคิดเห็น ต่อการบริการงานด้านจราจร พบว่า

2.1 ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่า สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน แก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจร ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ รับผิดชอบอย่างทั่วถึงที่เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการรวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจร มีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อนกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านจราจร ไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่า สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อนมีการแก้ไขปัญหาการจราจร ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น เมื่อมีปัญหาการจราจรเกิดขึ้น สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน สามารถแก้ไขได้อย่างทั่วถึงที่เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการจัดและควบคุมจราจรอย่างสม่ำเสมอถึงแม้จะมีอุปสรรค เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อนมีการปฏิบัติงานในการติดตั้งป้ายจราจร และป้ายแนะนำเกี่ยวกับการใช้เส้นทางจราจรอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่า สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน เปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดได้ชี้แจงและผลของการกระทำความคิดก่อนจับกุมเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน ออกใบสั่งอย่างมีเหตุผลและเหมาะสมกับสภาพความผิด อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการจัดระบบและควบคุมการจราจร โดยเสมอภาคในทุกสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน จัดทำโครงการ/ กิจกรรมร่วมหารือกับชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน สร้างบุคลากรให้เข้ามามีส่วนร่วมในการหน้าที่ผู้ช่วยเหลืองาน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน เปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาจราจร อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อนแนะนำข้อมูลการจราจรอยู่เสมอด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน แนะนำให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานจราจรเป็นประจำ อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน แนะนำประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับจราจร อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาคินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อนแตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน ไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน แตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาคินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทรา” ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นของต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทราโดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาคินซ็อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาคินซ็อน จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับปานกลางเมื่อทำการจัดอันดับพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร

และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับภาพลักษณ์ค่อนข้างดี โดยเรียงตามลำดับรายด้านดังนี้ ด้านความร่วมมือกับชุมชน ด้านตัวบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรฎฐ์ พิมพา (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านมีไมตรีจิต และด้านความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ จิตต์ชอบใจ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรักษาวินัย รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับประชาชน ด้านจริยธรรม และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปจากผลการศึกษาที่พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขานินซื่อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขานินซื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรเขานินซื่อนอำเภอพนมสารคามจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการวางแผนและการจัดกำลังตำรวจสายตรวจต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่องตามสภาพสภาพกำลังพลที่ได้รับการจัดสรร ทำให้สามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้ สิ่งสำคัญหลักต้องมาจากประชาชนในพื้นที่ช่วยเหลือและร่วมมือกันในการแจ้งเรื่องราวหรือให้ข้อมูลเบาะแสในการป้องกันอาชญากรรม และอีกหนึ่งที่เป็นที่พึงของประชาชนและมีหน้าที่หลักในการ

“บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบแนวทางการให้บริการ สามารถทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวผู้เขียนจึงนำเสนอการอภิปราย ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแตกต่างกัน พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน ที่ดีกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวินารถ กิตติวัฒน์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ดีกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ จิตต์ชอบใจ (2558) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน ไม่แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุ 30-39 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน ที่ดีกว่ากลุ่มอายุ 18-29 ปี, กลุ่มอายุ 40-49 ปี และกลุ่มอายุ 50-60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ศักดิ์ วงศ์กาฬสินธุ์ (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่ใช้รถยนต์ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของจิรัฐ พิมา (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง นครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม โดยรวมจำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารด้าน สมรรถนะ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและสอดคล้อง กับงานวิจัยของสุริพงษ์ จิตต์ชอบใจ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้วพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัด สระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโตแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจรสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต ที่ดีกว่าระดับ การศึกษาปริญญาตรี, ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.), มัธยมศึกษา, ต่ำกว่ามัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศะพี ลอยสายอ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติ ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานี ตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีระดับ การศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิวนารด กิตติวัฒน์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของ ตำรวจจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศ าวเรื่อ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรณีศึกษา: กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 7 พบว่า ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อการปฏิบัติงานจราจรด้าน โอกาสความก้าวหน้า ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ จราจร ที่ดีกว่า ระดับการศึกษาอื่น ๆ

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณ
 ดำรงจรรยาบรรณเขินซ้อนแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อการ
 ให้บริการงานด้านจรรยาบรรณเขินซ้อน ที่ดีกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ,
 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, รับจ้าง/ ก่อสร้าง และเกษตรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงค์ระพี
 ลอยสายออ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน
 ของเจ้าหน้าที่ดำรงจรรยาบรรณ เขินซ้อนด้านจรรยาบรรณอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชน
 ในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรง
 จรรยาบรรณด้านจรรยาบรรณอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ
 จีระศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า
 ต่อภาพลักษณ์ของดำรงจรรยาบรรณ เขินซ้อนด้านจรรยาบรรณอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า
 กลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของดำรงจรรยาบรรณ ที่ดีกว่า
 อาชีพอื่น ๆ

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณ
 ดำรงจรรยาบรรณเขินซ้อนแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณเขินซ้อน ที่ดีกว่ากลุ่มที่มีรายได้
 ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 50,0001 บาทขึ้นไป
 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงค์ระพี ลอยสายออ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชน
 ในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงจรรยาบรรณ เขินซ้อนด้าน
 จรรยาบรรณอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอาชีพ แตกต่างกัน
 มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงจรรยาบรรณเขินซ้อนด้านจรรยาบรรณอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
 แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของจีระศักดิ์ มนูญธรรม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็น
 ของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้า ต่อภาพลักษณ์ของดำรงจรรยาบรรณ เขินซ้อนด้านจรรยาบรรณ
 อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็น
 ต่อภาพลักษณ์ของดำรงจรรยาบรรณ ที่ดีกว่ากลุ่มรายได้ในช่วงอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงาน
 ด้านจรรยาบรรณ เขินซ้อนด้านจรรยาบรรณเขินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความคิดเห็น
 ต่อการบริการงานด้านจรรยาบรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนอันดับหนึ่ง รองลงมา

ได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจรด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมายและอันตบที่สุดท้าย คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร

ดังนั้น จากผลการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในอนาคตได้คั้งนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจรผู้บังคับบัญชาควรเน้นให้ข้าราชการตำรวจจราจรทุกท่านใช้อำนาจบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับสินบนต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจจราจร

2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมายผู้บังคับบัญชาควรมีการป้องปราม การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ของข้าราชการตำรวจจราจรโดยมีข้อบังคับ หรือบทลงโทษที่เข้มงวด เพื่อเป็นการลดการกระทำผิดและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจจราจร

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจรเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรมีการอธิบายให้ประชาชนเข้าใจถึงการกระทำผิด และการเปรียบเทียบปรับที่ชัดเจน หรือมีการละเว้นการลงโทษรุนแรง สำหรับการกระทำผิดในครั้งแรกและให้ความเป็นธรรมชาติ ความยุติธรรมและความเสมอภาค ให้เกียรติประชาชนทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบนจากผู้ที่กระทำผิดกฎหมาย เป็นต้น

4. ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจรผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดนโยบายให้มีการณรงค์ให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องของการรักษากฎจราจร เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด เพื่อลดการจับกุม และเปรียบเทียบปรับของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจและประชาชน

5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการวางตัวเป็นกันเอง และเป็นแบบอย่างที่ดี ไม่แสดงอำนาจ และเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนให้มากขึ้น โดยเข้าไปให้ความสนใจและช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชนในด้านต่าง ๆ ในฐานะของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เช่นกัน และแก้ไขปัญหาของชุมชนในเรื่องของการจราจรซึ่งถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรต่างอำเภอ เพื่อนำมาเปรียบเทียบในการศึกษาและการนำไปปฏิบัติต่อไป
2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพในเรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร ในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ในพื้นที่อื่น เพื่อได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนในมิติที่แตกต่างออกไป และเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

บรรณานุกรม

- กิตติ ไชโย, พ.ต.ต. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ ร้องทุกข์เพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกศา ชาวเรือ, จ.ส.ต. หญิง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรณีศึกษา: กองบังคับการตำรวจนครบาล 7*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จงใจ เงินอำนวย, จ.ส.ต. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิรายุ คชประดิษฐ์, ร.ต.อ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีต่อการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรัฐ พิมา, ร.ต.ท. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จिरศักดิ์ มนูญธรรม, ส.ต.ท. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองเกล้าต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์, ร.ต.ท. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล โครคราม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชาญณรงค์ ชาววัลย์, พ.ต.ท. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาลินี เสมจิตร, ร้อยตำรวจเอกหญิง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงฤทธิ์ ศรีมงคล. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกระต๊อบ จังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงค์ศักดิ์ วงศ์กาศสินธุ์, ร.ต.ท. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้รถยนต์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล สมานแก้ว. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรีต่อการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นาวัด ขอสุข, ดาบตำรวจ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นัชวัฒน์ ชีร์ระตะวัน. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ประจักษ์ พึ่งอุบล, ร.ต.อ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเทือง อ้นทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจ
เพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรีชา เฟื่องหลอ, พ.ต.ท. (2544). ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีภูธรกิ่งอำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศัระพี ลอยสายอ, ร.ต.อ. (2549). ทศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มี
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
และการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มานะ สุขเจริญ. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลนาหวายต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โยทิน เอิบมณฑล. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรืองฤทธิ์ พรหมมา. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี.
การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิวินารถ กิตติวัฒน์. (2551). *การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร*
ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริชัย สมพงษ์พันธ์. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร*
ชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมพงษ์ สุขสังข์, ร.ต.อ. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร*
เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุธิพงษ์ จิตต์ชอบใจ, ส.ต.อ. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร*
สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาภรณ์ ทองมาก. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร*
คอนทวน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*
ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรรณรัตน์ จ้อยมี. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร*
เมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สำนักงานจรตำรวจ. (2559). *แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ:
สถานีตำรวจภูธร.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน. (2559). *รายงานสถิติประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป*
ของเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน. ฉะเชิงเทรา. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล
เขาหินซ้อน.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2541). *ประวัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.royalthaipolice.go.th/history.php>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามนโยบายการบริหารราชการ*. กรุงเทพฯ: กองวิจัยสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

อนุพล ชมพูนุช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Remmers, H. H. (1972). *Introduction to opinion and attitude measurement*. New York: Harper & Brothers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธร ซึ่งท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริงให้ครบถ้วนทุกข้อคำถาม คำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เนื่องจากผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้วิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกจราจรและบังคับใช้กฎหมาย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร ด้านเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาจราจร และด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบแบบมาตรประเมินค่า (Rating scale) เพื่อวัดความคิดเห็นต่อการให้บริการงานด้านจราจร โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 99) ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. กรุณาตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมมือ
ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่องความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2) มัธยมศึกษา

3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

4) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

5)ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

3) เกษตรกรรม

4) พนักงานบริษัท

5) รับจ้าง/ ก่อสร้าง

6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

2) 10,001-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท

4) 30,001-40,000 บาท

5) 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ตรงกับ

ความรู้สึกรของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1. ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร						
1.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนมีการรวบรวมข้อมูลและสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจรมีความเหมาะสม					
2.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่รับผิดชอบอย่างทันที่					
3.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนจัดทำแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรเหมาะสม					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
4.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน กำหนดแนวทางปฏิบัติด้านจราจรไว้ อย่างชัดเจน					
2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย						
5.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการจัดการกำลังตำรวจในการควบคุมการจราจรได้อย่างคล่องตัว					
6.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น เมื่อมีปัญหาการจราจรเกิดขึ้น สภ.เขานินซ็อน สามารถแก้ไขได้ อย่างทันท่วงที					
7.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการจัดและควบคุมจราจรอย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้จะมีอุปสรรคเหมาะสมเพียงใด					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
8.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินซอนให้บริการแก่ประชาชนที่ไปติดต่อด้านจราจรด้วยความสะดวกและรวดเร็วเพียงใด					
9.	ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเขาคินซอนมีการจัดการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาเรื่องพื้นผิวถนนและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
10.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินซอนมีการปฏิบัติงานในการติดตั้งป้ายจราจรและป้ายแนะนำเกี่ยวกับการใช้เส้นทางจราจร					

ข้อที่	ความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร						
11.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขานินซ็อน มีการจัดระบบและ ควบคุมการจราจร โดยเสมอภาคในทุก สถานที่					
12.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขานินซ็อน ว่ากล่าวตักเตือน ผู้กระทำความผิดอย่างมี เหตุผลและเหมาะสมกับ สภาพพื้นที่					
13.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขานินซ็อน ออกไปสั่งอย่างมีเหตุผล และเหมาะสมกับสภาพ ความผิด					
14.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขานินซ็อน จับกุมผู้กระทำความผิด โดยมิได้มุ่งเน้น กับสินบนนำจับ					

ข้อที่	ความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
15.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน เปิดโอกาสให้ผู้กระทำ ผิดได้ชี้แจงและ ผลของการกระทำ ความผิดก่อนจับกุม เหมาะสม					
4. ด้านการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร						
16.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน มีการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝัง วินัยจราจร					
17.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน เปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการแจ้งสภาพปัญหา จราจร					
18.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ้อน เปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาจราจร					

ข้อที่	ความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
19.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ็อน สร้างบุคลากร ให้เข้ามา มีส่วนร่วมในการหน้าที่ ผู้ช่วยเหลืองาน ด้านการควบคุม และจัดการจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ					
20.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ็อน จัดทำโครงการ/ กิจกรรม ร่วมหรือกับ ชุมชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ					
5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน						
21.	ท่านคิดว่าสถานี ตำรวจภูธรเขาคินซ็อน แนะนำประชาชนผู้ใช้ รถใช้ถนนให้ปฏิบัติ ตามกฎหมายเกี่ยวกับ จราจร					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
22.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั่นแนะนำให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานจราจรเป็นประจำ					
23.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั่นรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน					
24.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั่นแนะนำข้อมูลการจราจรอยู่เสมอด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย					
25.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาคินชั่นมีความพยายามที่จะทำความรู้จักกับประชาชนทั่วไป					

ขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร
สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				สรุป		
		1	2	3	4	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านจัดระบบและการวางแผนจัดการจราจร								
1.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนมีการรวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการจราจร มีความเหมาะสม	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
2.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจร ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่รับผิดชอบอย่างทันที่	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
3.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนจัดทำแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรเหมาะสม	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
4.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อนกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านจราจรไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				สรุป		
		1	2	3	4	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
2. ด้านจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย								
5.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซอนมีการจัดการกำลังตำรวจในการควบคุมการจราจรได้อย่างคล่องตัว	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
6.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซอนมีการแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น เมื่อมีปัญหาการจราจรเกิดขึ้น สภ.เขานินซอน สามารถแก้ไขได้อย่างทันที่	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
7.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซอนมีการจัดและควบคุมจราจรอย่างสม่ำเสมอถึงแม้จะมีอุปสรรคเหมาะสมเพียงใด	1	1	1	1	4	1.00	ใช้ได้
8.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินซอนให้บริการแก่ประชาชนที่ไปติดต่อด้านจราจรด้วยความสะดวกและรวดเร็วเพียงใด	1	1	1	1	4	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				สรุป		
		1	2	3	4	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
9.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเขานินชั่นมีการจัดการและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาเรื่องพื้นผิวถนนและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
10.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินชั่นมีการปฏิบัติงานในการติดตั้งป้ายจราจรและป้ายแนะนำเกี่ยวกับการใช้เส้นทางจราจร	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร								
11.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินชั่นมีการจัดระบบและควบคุมการจราจรโดยเสมอภาคในทุกสถานที่	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
12.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธรเขานินชั่นว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำความผิดอย่างมีเหตุผลและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				สรุป		
		1	2	3	4	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
13.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขานินชื่อนอกไปสั่ง อย่างมีเหตุผลและ เหมาะสมกับสภาพ ความผิด	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
14.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขานินชื่อนจับกุมผู้กระทำ ความผิดโดยมิได้มุ่งเน้น กับสินบนนำจับ	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
15.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขานินชื่อนเปิดโอกาส ให้ผู้กระทำผิดได้ชี้แจง และผลของการกระทำ ความผิดก่อนจับกุม เหมาะสม	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
4. ด้านการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร								
16.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขานินชื่อน มีการเผยแพร่ ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝังวินัยจราจร	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
17.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขานินชื่อนเปิดโอกาส ให้ทุกชุมชน ได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการแจ้ง สภาพปัญหาจราจร	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				สรุป		
		1	2	3	4	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
18.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นเปิดโอกาส ให้ทุกชุมชน ได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการนำเสนอ วิธีการแก้ไขปัญหาจราจร	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
19.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่น สร้างบุคลากร ให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการหน้าที่ผู้ช่วยเหลือ งาน ด้านการควบคุม และจัดการจราจร ในรูปแบบต่าง ๆ	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
20.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นจัดทำ โครงการ/ กิจกรรม ร่วมหารือกับชุมชน ในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	4	1.00	ใช้ได้
5. ด้านการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน								
21.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นแนะนำ ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เกี่ยวกับจราจร	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				สรุป		
		1	2	3	4	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
22.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นแนะนำ ให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอน การปฏิบัติงานจราจร เป็นประจำ	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
23.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นรับฟัง ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน	1	1	1	0	3	0.75	ใช้ได้
24.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นแนะนำข้อมูล การจราจรอยู่เสมอด้วย ภาษา ที่เข้าใจได้ง่าย	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25.	ท่านคิดว่าสถานีตำรวจภูธร เขาคินชั่นมีความพยายาม ที่จะทำความรู้จักกับ ประชาชนทั่วไป	1	1	1	1	4	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อนต่อการให้บริการงานด้านจราจร

สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
.931	25

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
A1	93.13	111.844	.537	.929
A2	93.00	112.897	.442	.930
A3	93.10	113.817	.449	.930
A4	93.03	111.757	.468	.930
B1	92.83	111.661	.520	.929
B2	92.80	111.062	.508	.929
B3	93.07	112.616	.467	.930
B4	93.07	109.720	.630	.927
B5	93.83	106.971	.499	.931

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
B6	93.30	113.114	.397	.931
C1	93.20	109.338	.692	.926
C2	93.17	107.454	.734	.926
C3	92.93	111.513	.542	.929
C4	93.07	108.616	.659	.927
C5	93.17	110.971	.541	.929
D1	93.23	107.702	.654	.927
D2	93.20	109.131	.707	.926
D3	93.03	109.757	.705	.926
D4	93.10	109.817	.654	.927
D5	92.93	110.202	.639	.927
E1	92.97	109.068	.694	.926
E2	93.17	110.420	.627	.927
E3	93.07	115.375	.297	.932
E4	92.93	108.340	.720	.926
E5	92.87	110.809	.601	.928

ภาคผนวก ง
หนังสือราชการ



ที่ ศธ. ๖๖๒๕.๒/๐๔๕๕

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอมความอนุเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน นายรุจน์ ไชยฤทธิ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน (พัฒนาการภาคตะวันออก)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชา งานนิพนธ์ ซึ่ง ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์ รหัสนิสิต ๕๘๙๓๐๑๕๑ เป็นนิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา”

ในกรณีนี้ วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามงานวิจัยของนิสิตดังกล่าวด้วย วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชัญญ์ ธารเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐๓๗-๒๖๑-๖๙๗

โทรสาร. ๐๓๗-๒๖๑-๖๙๗



ที่ ศธ. ๖๖๒๕.๒/๐๕๕๖

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน นายกิตติพงษ์ ศรีเมือง รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเขาหินซ้อน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชา งานนิพนธ์ ซึ่ง ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์ รหัสนิสิต ๕๘๙๓๐๑๙๑ เป็นนิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน จังหวัดฉะเชิงเทรา”

ในการนี้ วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามงานวิจัยของนิสิตดังกล่าวด้วย วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนีธ์ ธารเสนา)
คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐๓๗-๒๖๑-๖๙๗

โทรสาร. ๐๓๗-๒๖๑-๖๙๗



ที่ ศธ. ๖๖๒๕.๒/๐๔๕๗

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน พ.ต.ท.ประวิทย์ ว่องไว รองผู้กำกับการป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเขาคันทรง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชา งานนิพนธ์ ซึ่ง ร.ต.ท.ประจักษ์ บุญณะอินทร์ รหัสนิสิต ๕๘๙๓๐๑๙๑ เป็นนิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลตำบลเขาคันทรง ต่อการให้บริการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรเขาคันทรง จังหวัดฉะเชิงเทรา”

ในการนี้ วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามงานวิจัยของนิสิตดังกล่าวด้วย วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พณิชย์ ธรเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐๓๗-๒๖๑-๖๙๗

โทรสาร. ๐๓๗-๒๖๑-๖๙๗