

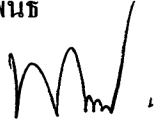
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ  
อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ร.ต.ท. ชัยชาญ ศรีทอง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ร้อยตำรวจโท ชัยชาญ ศรีทอง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

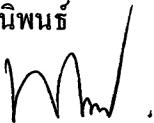
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์




.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



.....กรรมการ

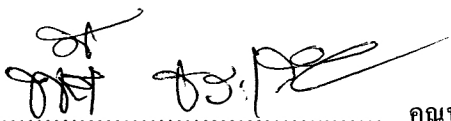
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไข ชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัย พ.ต.อ. นพดล สุทธิเสริม ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ และพ.ต.ท. เอนก สิงหา รองผู้กำกับการสืบสวนสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี

การศึกษารั้งนี้จะไม่สำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ที่ได้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ระดับการบริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

คุณความดีอันพึงมี คุณค่าและประโยชน์อันจะเกิดจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่เวทิตาแต่ บุพการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่น 16 ศูนย์การศึกษาจันทบุรี ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ร้อยตำรวจโทชัชชา ตรีทอง

56930183: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ สถานีตำรวจ

ชัชชาญ ศรีทอง: ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICE  
QUALITY OF KHAO KHITCHAKUT POLICE STATION, KHAO KHITCHAKUT  
DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสถียร  
เหลือองลงกด, ปร.ค. 84 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี  
และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ  
อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่ม  
ตัวอย่าง จำนวน 394 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม  
และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป  
และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี  
จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 10,001-15,000  
บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ  
แรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการ  
ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่าง  
รวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า  
ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มี  
การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05

56930183: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PUBLIC OPINIONS/ SERVICES/ POLICE STATIONS

CHAICHAN SRITHONG: PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICE QUALITY OF KHAO KHITCHAKUT POLICE STATION, KHAO KHITCHAKUT DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 92 P. 2015.

The objectives of the research were to study to what extent the public opinion towards the service quality was and to compare the public opinion towards the service quality of Khao Khitchakut Police Station, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province. The people giving opinion were categorized by gender, age, education level, occupation and income. The sample group consisted of 394 people. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. For hypothesis testing, t-test was used to compare two groups of variables. One-Way ANOVA and LSD (Least significant difference test) were used to compare the differences among over 3 independent variables.

The findings revealed that most of the samples were male respondents aged 41-50 years old. They had high school certificate and were farmers. They also had 10,001-15,000 baht income. From the analysis of the public opinion towards service quality of Khao Khitchakut Police Station, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province., it was found that overall service quality was at the high. When all aspects of the service quality were considered, it was found that the satisfaction on providing service equally was at the high level and it ranked the first. Next, the satisfaction with providing progressive service was at the high level. The satisfaction with providing continuous service was at the high level. Finally, the satisfaction with providing fast and punctual service was at the high level. From the hypotheses testing, it was found that people with different gender and age had no difference in the opinion towards the service quality of Khao Khitchakut Police Station, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province. However, people with different education, occupation and income had difference in the opinion towards the service quality of Khao Khitchakut Police Station, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province at the significance level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความคิดเห็น .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ .....	20
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	44
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
เกณฑ์การแปลผล.....	47

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย .....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครเขกชฉฉฉฉ ฉฉฉฉฉฉฉฉ ฉฉฉฉฉฉฉฉ ฉฉฉฉฉฉฉฉ .....	51
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผลการวิจัย .....	68
อภิปรายผล .....	70
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก .....	79
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	84

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 การเปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพบริการ .....	18
4-1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	51
4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา .....	53
4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	54
4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	55
4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า .....	57
4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน.....	58
4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี .....	59
4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ .....	60



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา.....	60
4-11 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา .....	61
4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	62
4-13 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ .....	63
4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ .....	64
4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ .....	65
4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	66

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 โครงสร้างการบริหารงานตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ.....	31

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544) และคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็เป็นอีกหน่วยหนึ่งที่ทำให้ ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก เพราะภารกิจหรือหน้าที่หลักของตำรวจ คือ “บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน” หรือที่เรียกกันว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” หมายถึง การมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ประชาชนทุกคน ภายใต้แผ่นดินนี้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ร่มเย็น และมีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคม การทำงานของตำรวจส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมจะมีความรู้สึก นิยมชมชอบ รักใคร่ พอใจ ยกย่องนับถือ หรือ ไม่ไว้วางใจ ดุหมั่น เกลียดชัง จากการปฏิบัติงานของตำรวจ (สุภัทร เรื่องศรี, 2553, หน้า 1)

สถานีตำรวจหรือที่ประชาชนเรียกกันว่า โรงพัก เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้นมีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชน โดยการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องการได้รับความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจ ให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 1)

การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตามการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหายุ่งยากอยู่หลายประการ เพราะจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้น หรือเรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย โดยนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เพราะในปัจจุบันผู้กระทำความผิดจะมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และอาศัยช่องว่างของกฎหมายเพื่อช่วยเหลือในการกระทำความผิด ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องตามให้ทัน (รุจิگانต์ ทองแจ่ม, 2550, หน้า 1) แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหายุ่งยากอยู่หลายประการ ยกที่จะแก้ไขให้สำเร็จไปได้ในเร็ววัน แต่ถ้าหากปล่อยให้โดยไม่จัดการแก้ไขเลย ปัญหาเหล่านั้นก็ยังมีมากขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา (ชัชยา อินทร์สำอาง, 2552, หน้า 2)

ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้น โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้ (1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล (2) ปรับบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ และ (3) ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจ และลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุด (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 1-6)

สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานราชการภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่น่านโยบายที่ได้รับมอบหมายมาปฏิบัติตามภารกิจด้านต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน การรักษาความรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ที่มีความเป็นมิตรที่ดีต่อการให้ความให้ความช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ และตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ แต่อย่างไรก็ตามการบริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ยังมีข้อบกพร่องในบางเรื่อง เช่น ปัญหาที่ลดทอนความสามารถของกำลังพล เนื่องจากพื้นที่ สภ.เขาคิชฌกูฏ เป็นพื้นที่เกษตรกรรม ข้าราชการตำรวจที่ได้รับแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งส่วนใหญ่มาจากจังหวัดอื่นจึงไม่มีอาชีพเสริมครอบครัว ไม่มีรายได้เพียงพอที่จะทำให้ชีวิตมั่นคง ประกอบกับเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงในการปฏิบัติงานยังต่ำ ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่มีน้อย ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่มีน้อยลง ปัญหาขาด

แคลนกำลังพลและการส่งกำลังบำรุง ทำให้ในบางครั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุขึ้น และปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาที่ตั้งของหน่วยห่างจากถนนประมาณ 250 เมตร ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการแจ้งความ โดยเฉพาะเวลา มีรถเข้า-ออกไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร (สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ, 2556)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เพื่อต้องการที่จะเสนอผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอ เขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปให้หน่วยงานพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

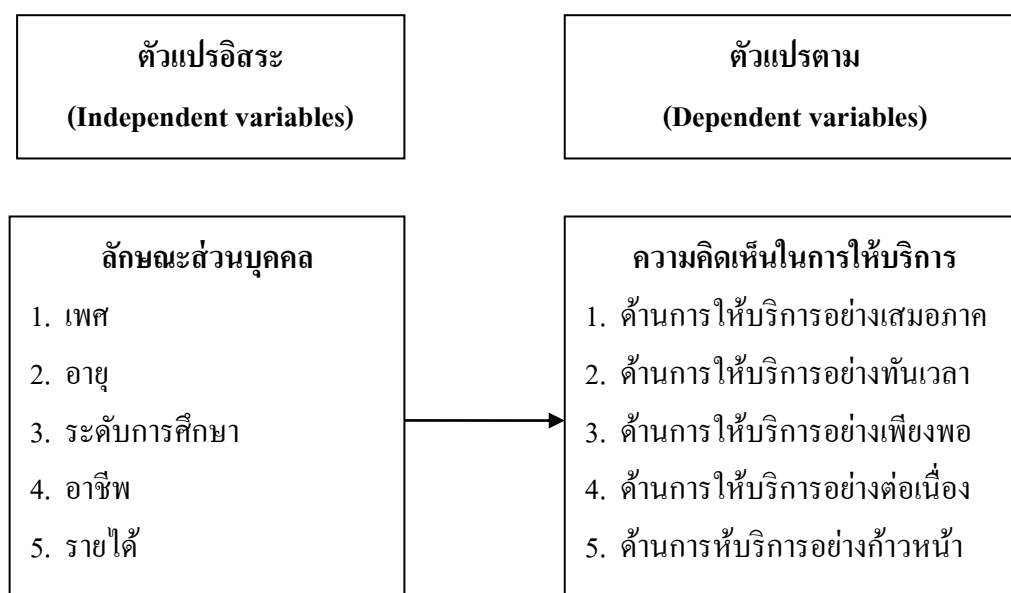
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารใช้กรอบแนวคิดการบริการของหน่วยงานของรัฐและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้กรอบแนวคิด ดังนี้ ตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ กล่าวคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นแนวคิดของ Millet (1954) แสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

3. ผลการศึกษาที่ได้ จะนำไปเป็นข้อมูลให้กับสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายและแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 25,158 คน (สำนักทะเบียนอำเภอเขาคิชฌกูฏ, 2557)

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การศึกษาครั้งนี้กำหนดการดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดงานวิจัยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2557 ถึง มกราคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 10 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิดและทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นอาจจะเป็นไปได้ในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบขึ้นด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่นการบริการ ใช้บริการ คือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่พักอาศัยในเขตอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงาน

ในสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงไปตรงมาไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์ รวดเร็วทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นสร้างความปลอดภัยแก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง บุคลากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจ หรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ เช่น การตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลา และต้องกระทำต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งในบทนี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ
  - 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎี
  - 2.2 ทฤษฎีที่นำมาใช้
3. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ
4. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความคิดเห็น

##### ความหมายของความคิดเห็น

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น จากตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลายคน จึงสามารถสรุปความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นได้ดังนี้

กมล รัตนวิระกุล (2540, หน้า 7) สรุปความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาการแสดงความคิดเห็นอาจทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติส่วนหนึ่งและการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Facts) อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

วัตรภู อาจหาญ (2542, หน้า 8) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิดและทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และ

พฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเรื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบขึ้นด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 141) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

ราชบัณฑิตสถาน (2546, หน้า 236) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

พงศ์พงา เนตรหาญ (2548, หน้า 19) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดตลอดจนทัศนคติ ข้อวินิจฉัยของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อให้คนอื่นรับรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่า ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ แล้วแต่บุคคลจะแสดงความคิดเห็นออกมา รวมทั้งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

### ประเภทของความคิดเห็น

ดวงอุมา โสภา (2551, หน้า 65) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศ ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้สึก ความเข้าใจในทางที่ดีไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สรุปประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ  
ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด ซึ่งความคิดเห็นขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

### **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ**

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความหมายของการบริการ ประเภทของการบริการ ลักษณะของการบริการ การวัดคุณภาพของการให้บริการ หลักในการบริการประชาชน ทฤษฎีคุณภาพการบริการ การเปรียบเทียบทฤษฎีและเลือกทฤษฎีมาใช้ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

#### **ความหมายของการบริการ**

การบริการมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 607) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชัชชนะ รุ่งปัจฉิม (2543, หน้า 6) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวจะดังกล่าจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับบริการได้

#### **ประเภทของการบริการ**

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชัชชนะ รุ่งปัจฉิม (2543, หน้า 181) ได้อธิบายว่า จากความหมายของการบริการจะเห็นได้ว่า ธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายสาขา โดยถ้าหากจำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของ การบริการเป็นสำคัญ ก็สามารถที่จะแบ่งการบริการออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัทและห้างร้านเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคาร บริการทำความสะอาด เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข โรงพยาบาล งานทะเบียนราษฎร เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การให้บริการงานตำรวจของสถานีตำรวจ จึงเป็นลักษณะของการบริการสาธารณะ เป็นงานในด้านการให้บริการประชาชน โดยมีได้มุ่งหวังในทางการค้าหรือแสวงหาผลกำไร เน้นหลักการบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

#### ลักษณะของการบริการ

วรายุทธ พงษ์ตัน (2547, หน้า 7) ให้ความหมายการบริการที่ดีกล่าว คือ การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

S = Smiling and sympathy: การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response: ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner: การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ

I = Image enhancing: การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy: ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm: ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ภูเบศ วรรณสกุล (2541, หน้า 6) เห็นว่า องค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่ม จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งจะต้องมีการติดต่อกันระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานในการให้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ สิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรหรือผู้บริการ คือ ผลงานหรือการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการนั่นเอง การให้บริการประชาชนควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

2. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรมเหมือน ๆ กันและเท่าเทียมกัน

3. ควรให้บริการอย่างไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective neutrality) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการ โดยไม่ต้องเอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ใช่ขู่ตักเตือนหรือหาเหตุชวนทะเลาะวิวาทกับผู้มารับบริการ การอุทิสเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

วิรัช กุ์ตระกูล (2546, หน้า 7) ได้กล่าวถึง การให้บริการ โดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา มีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ มีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรังไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้ หากได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไป นี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความ

ต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพนอกจากนี้ การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 2.1 การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ
  - 2.1.1 ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
  - 2.1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
  - 2.1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย
  - 2.1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง
- 2.2 การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน

#### การวัดคุณภาพของการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงาม และสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิบปีจะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรง วัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาท ทุกสตางค์ จำนวนดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกัน

ถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001: 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น  
ธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์กรประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและ  
เอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของ ลูกค้าที่ต้องได้รับ  
การตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่  
แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 26-28) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญของการบริการมีดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ใช้บริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องความตรงต่อเวลา  
ของการบริการ

2. การบริการที่ดีต้องถูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้  
ผู้ใช้บริการมีความพอใจในสินค้าและบริการเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลงายขึ้น  
มีความชอบพอกันเพราะว่าความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่  
ความผูกพัน และความชอบพอกของผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นหลัก

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้ให้บริการต้องการสินค้า หรือต้องการทราบ  
ข้อมูลด้านบริการ ผู้ขายหรือผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้นได้ทันที  
โดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการต้องรอคอยนาน เมื่อผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมีปัญหาต้องแก้ไขให้  
ทันทีทันใด ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิด  
ความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพด้วย คุณภาพ  
ทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น

5. การทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกชื่นชม ไม่ทำให้ผู้บริกากรู้สึกต่ำต้อย แต่ทำให้  
ผู้ใช้บริการเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ผู้บริการแนะนำให้  
ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้บริการสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ความมั่นใจกับผู้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี และมี  
คุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริการ ผู้ให้บริการต้องช่าง  
สังเกตให้รู้ว่าผู้บริการต้องการอะไรแล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุคจาอะไรต้องทำได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้ผู้บริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับ ผู้ใช้บริการมาช้าใกล้เวลาปิดที่ทำภารกิจต้องดูแล

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดี วิธีการทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริการเวลาผู้บริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพมีกิจกรรมรยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน  
**หลักในการบริการประชาชน**

ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหลักในการบริการประชาชน มุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบความสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 7-9)

1. มีมาตรฐาน

สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้บริการได้รับทราบโดยทั่วกันทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2. โปร่งใส

ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3. ซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวกและรวดเร็ว

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

5. เสมอภาคและเป็นธรรม



การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง ไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

#### 6. มีประสิทธิภาพ

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

#### 7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การต้อนรับ และบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

#### 8. มีทางเลือก

ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

#### 9. มีส่วนร่วม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชน และข้าราชการตำรวจ ในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

#### 10. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ

จากลักษณะการบริการและหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า เป็นการให้บริการประชาชนที่จะประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ ก่อให้เกิดความรู้สึกระทึกใจ ช่วยลดและผ่อนคลายความ ตึงเครียดได้

#### ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพการบริการ (Service quality model) และมีมิติของคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่า บริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้

คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้บริการและสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตามแนวคิดของจอห์น Millet (1954) คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าวย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะคุณภาพทางหน้าที่หรือสัมพันธของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะให้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical quality) เป็นวิธีการที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ (Function quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทางจิตวิทยา

### การเปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 การเปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพบริการ

Parasuraman et al.(1985)	Millet (1954)	Gtonroos (1990)
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. การให้บริการอย่าง	1. ความเป็นมืออาชีพ
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	เสมอภาค	2. ทักษะและพฤติกรรม
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2. การให้บริการอย่าง	3. การเข้าถึงบริการง่ายและมี
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	ทันเวลา	ความยืดหยุ่น
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี	3. การให้บริการอย่าง	4. ความไว้วางใจและความ
6. ความน่าเชื่อถือ	เพียงพอ	ซื่อสัตย์
7. ความมั่นคงปลอดภัย	4. การให้บริการอย่าง	5. การซดเซย
8. การเข้าถึงบริการ	ต่อเนื่อง	6. ความมีชื่อเสียงของผู้
9. การติดต่อสื่อสาร	5. การให้บริการอย่าง	ให้บริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	ก้าวหน้า	

### ทฤษฎีที่นำมาใช้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ Millet (1954) ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านมาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitabl service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการประชาชนในด้านการบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนต้องได้รับและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะเลือกปฏิบัติมิได้ นั่นคือเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการ

เหมือนกันทุกครัวเรือน เอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่หาประโยชน์  
ในทางมิชอบ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการ  
ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มี  
ประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการที่ตรงเวลานั้นเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงตามกำหนดเวลาในขั้นตอน  
การให้บริการ เพราะหากละเอียดหรือ ไม่ตรงต่อเวลาอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ  
หรือไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้ และจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน  
ได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี  
ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The ring quantity the ring  
geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี  
จำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่  
ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอทั้งจำนวนผู้ให้บริการและเครื่องมือ อุปกรณ์ในการ  
ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถลด  
การเกิดปัญหาต่าง ๆ เพราะการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ  
ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ  
หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ  
ตรงตามเวลาทำให้ลดการสะสมปริมาณงานหรือปัญหาการคั่งค้างของงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจ  
ในการรับบริการของประชาชนเป็นสำคัญ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ  
ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่  
จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการที่ดีหน่วยงานหรือผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถและเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการ เช่น ฝึกอบรมส่งเสริม  
การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น

การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผล การศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการได้จริง

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

#### แนวทางปฏิบัติเพื่อให้มีจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

คณะอนุกรรมการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานตำรวจ ด้านการประชาสัมพันธ์ และการเสริมสร้างภาพพจน์ได้เสนอแนวทางในการปฏิบัติตน สรุปได้ดังต่อไปนี้ (กองบัญชาการ ศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

1. ตำรวจจะต้องไม่ทุจริตต่อหน้าที่ด้วยประการทั้งปวง เช่น รับเงินจากผู้กระทำผิดหรือเรียกร้อง หรือรับเงินในการให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะด้วยประการใด ๆ
2. ตำรวจจะต้องไม่เป็นผู้ที่กระทำผิดกฎหมายเสียเอง หรือให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนผู้กระทำผิด เช่น การค้ายาเสพติด ปล้นทรัพย์ ฆาตกรรม ฆาตกรรม มั่วสุมเล่นการพนัน คุ่มบ่อน คุ่มช่อง กระทำผิดกฎหมายจราจร เสพสุราจนไม่สามารถครองสติได้ เป็นต้น
3. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตของกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในเชิงกดขี่ ข่มเหงประชาชน เช่น วิสามัญฆาตกรรมเกินกว่าเหตุ การซ้อมผู้ต้องหา การแก้งับด้วยเรื่องส่วนตัว หรือเพราะบันดาลโทสะ หรือใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตเพราะหวังผลงาน หรือความดีความชอบ เป็นต้น
4. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อประชาชน ไม่ใช้กิริยาวาจาที่ไม่สมควร เช่น แสดงกิริยาเบ่งกับประชาชน พุดจาหยาบคาย คุกประชาชน หรือใช้วาจาที่ไม่สมควร
5. ให้การต้อนรับแก่ประชาชนด้วยความเต็มอกเต็มใจ กระตือรือร้น และอ่อนน้อม ถ่อมตน และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความกระตือรือร้นไม่เกียจจน
6. ปรับปรุงความรู้ความสามารถและสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ
7. หมั่นตรวจสอบและพัฒนาจิตใจตนเองอยู่เสมอ เช่น หาโอกาสไปวัด ฟังธรรมเทศนา พบปะสมณะที่ดีและน้อมนำธรรมะมาฝึกฝนปฏิบัติ

8. ฝึกตนให้เป็นผู้มกน้อย สันโดษ พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ใช้จ่ายแต่สิ่งจำเป็นไม่ฟุ้งเฟ้อ  
ฟุ่มเฟือยไปตามสังคม

9. พัฒนาความคิดให้เห็นว่าข้าราชการเป็นผู้รับใช้ประชาชน จัดความคิด ที่เห็นว่า  
ข้าราชการเป็นขุนนางเจ้าขุนมูลนาย หรือผู้ปกครองประชาชน

10. พัฒนาความคิดประชาธิปไตย ประชาชนมีความเป็นไทในการปกครองตนเอง  
จัดความคิดเผด็จการในจิตใจ

11. พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีระเบียบวินัยจากจิตสำนึกของตำรวจเอง มิใช่จากถูกบังคับ  
เท่านั้น

#### **จริยธรรมของตำรวจตามที่ ก.ตร.กำหนด**

มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ ก.ตร. ได้กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมและ  
จรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2553 ท้าย กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ  
ตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ข้อ 7-ข้อ 15 ดังนี้ (กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ,  
2555)

ข้อ 7 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพ ศรัทธา และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตย  
อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) จงรักภักดีและเทิดทูนพระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระราชทายาท และไม่ยอม  
ให้ผู้ใดล่วงละเมิด

(2) สนับสนุนการเมืองประชาธิปไตยด้วยศรัทธา มีความเป็นกลางทางการเมือง  
ไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมือง และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นคุณหรือเป็นโทษ  
แก่พรรคการเมืองหรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

ข้อ 8 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่ง  
รัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่นโดยเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อ 9 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิด  
ประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติเป็น  
สำคัญซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้  
และเป็นธรรม

(2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละใช้ปฏิภาณ  
ไหวพริบก้ำหาญและอดทน

(3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจ ไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ

(4) ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

(5) รักษาความลับของทางราชการ และความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ กำหนด

ข้อ 10 ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

(1) มีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุภาพอ่อนโยนต่อประชาชน ผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่นหรือเหยียดหยามประชาชน

(3) เอื้อเฟื้อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือ ภัยอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่

(4) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัดการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอ ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้า และไม่ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จแก่ประชาชน

ข้อ 11 ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ไม่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(2) ไม่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตน ไปในทางจงใจหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น อันเป็นผลให้การตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของผู้นั้น สูญเสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม



(3) ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยม และของขวัญนั้นต้องมีมูลค่าตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประกาศกำหนด เว้นแต่ญาติซึ่งให้โดยเสน่หาตามจำนวนที่เหมาะสมตามฐานานุรูป หรือการให้โดยธรรมจรรยา

(4) ไม่ใช้เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการเพื่อธุรกิจหรือประโยชน์ส่วนตัว

(5) ไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ส่วนรวม

(6) ดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินมัวหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ ไม่ทำผิดกฎหมาย แม้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลาย ไม่ฟุ้งเฟ้อหรูหรา และใช้จ่ายประหยัดตามฐานะของตน

ข้อ 12 ข้าราชการตำรวจต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม เพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

(2) ไม่สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรณในสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อคุณธรรมและศีลธรรม

(3) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ตนรู้หรือควรจะรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย ในการนี้ให้ทั่วทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง

(4) ไม่เลียงกฎหมาย ใช้หรือแนะนำให้ใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

ข้อ 13 ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) หมั่นอบรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ว่ากล่าวตักเตือนด้วยจิตเมตตา และให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

(3) ปกครองบังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ขอมรับฟังความคิดเห็น และไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด และปราศจากความลำเอียง

ข้อ 14 ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

- (1) เคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย
- (2) รักษาวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ
- (3) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพมีน้ำใจ รักใคร่  
สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
- (4) อุทิศตนเอง ไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงาน ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่โดยยึด  
ความสำเร็จของงานและชื่อเสียงของหน่วยเป็นที่ตั้ง

ข้อ 15 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับ  
เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ดังนี้

- (1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- (2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- (3) การยึดถือประโยชน์ของประชาชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มี  
ผลประโยชน์ทับซ้อน
- (4) การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- (5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- (6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือน

ข้อเท็จจริง

- (7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

#### จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

ทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของประเทศชาติ กำลังพลใน  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็เช่นกัน ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
เราจะเพิ่มจำนวนคนมากขึ้นสักเท่าใดก็ตามแต่ถ้าเป็นกำลังพลที่บกพร่องไร้คุณภาพ หรือเป็นกำลัง  
พลเสื่อมแล้ว นอกจากจะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้แล้ว กำลังพลเหล่านั้นยังเป็นกำลังพลที่สร้าง  
ปัญหาให้กับหน่วยงาน และสร้างเงื่อนงำที่ไม่ดีให้กับสังคมอีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนา  
ข้าราชการตำรวจของเราให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถมีความรอบรู้ มีคุณธรรม มีจริยธรรม ให้  
สมกับการเป็นผู้พิทักษ์ สันติราษฎร์อย่างแท้จริง (กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ,  
2555)

### จริยธรรมที่ควรเสริมสร้าง

คุณธรรมและจริยธรรมที่ควรเร่งเสริมสร้างให้เกิดขึ้นในจิตสำนึกของตำรวจในขณะนี้คือ (กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

#### 1. ความสำนึกในหน้าที่

ความสำนึกในหน้าที่และบทบาทของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ด้านกฎหมายและมนุษยธรรม ควบคุมการปฏิบัติตนด้วยกาย วาจา ใจ เน้นคุณประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นสำคัญโดยเริ่มที่คุณธรรมพื้นฐาน สร้างความรักความเมตตา ความปรารถนาดีเป็นที่ตั้ง เต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบเคราะห์กรรม ให้ปลอดภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สิน มีปฏิภาณแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

โดยรอบคอบด้วยสุจริต ลด ละ เลิก โลก โกรธ หลง ก้าวร้าว พิจารณาประโยชน์ของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติข้อห้ามที่ได้พิจารณาโดยเหมาะสมแล้ว ไม่ใช่ความรู้ความสามารถชี้ช่องหรือแนะนำให้ผู้ปฏิบัติผิดสร้างความยุ่งยากหรือเอาเปรียบต่อผู้อื่น และสังคม มุ่งสร้างความถูกต้องเป็นผลดีต่อสังคม ชุมชนประเทศชาติ

#### 2. การรับใช้ช่วยเหลือผู้อื่น

การรับใช้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยบริการที่ดี โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นพฤติกรรมต่อเนื่องที่จำเป็นต้องปฏิบัติในฐานะผู้ให้บริการที่ดี ด้วยจริยธรรมและคุณธรรมของตำรวจให้ความช่วยเหลือจกต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย การสร้างความสมบูรณ์ในสังคม ค่านิยมที่ดี ตำรวจต้องให้ความช่วยเหลือ ด้วยความจริงใจ เต็มความสามารถในขอบเขตที่ทำได้ มีการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง ชี้แนะให้พิจารณาด้วยเหตุผล รู้จักเหตุที่เกิดและผลลัพธ์ ตำรวจต้องรู้จักแยกแยะ มุ่งส่งเสริมให้มีหลักธรรม ให้เห็นว่าการสร้างคุณความดีเป็นสิ่งจำเป็น ความชั่วเป็นสิ่งไร้สาระพึงละเว้น ไม่ประพฤติปฏิบัติ

#### 3. มารยาทของตำรวจ

มารยาทของตำรวจเป็นจริยธรรมควบคุมความประพฤติ ที่สุภาพชนที่ดีพึงปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่าง เน้นความสุภาพทางกาย วาจา มีความอ่อนน้อมถ่อมตนรู้จักการใช้คำพูดที่สุกใจคนได้ ลดการขัดแย้ง สร้างความเป็นธรรมในสังคมด้วยการลดอคติ 4 คือ ฉันทาคติ โทสาคติ โมหาคติและภยาคติ ฝึกปฏิบัติจนเป็นนิสัยตำรวจที่ดีต้องมีความเที่ยงธรรม ละอายต่อบาป ลดละ เลิกอบายมุขได้ โดยสิ้นเชิง ช่วยสังคมโดยปฏิบัติเป็นแบบอย่างต่อเยาวชนผู้หลงผิด ช่วยเหลือทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างความเจริญแก่ประเทศชาติตำรวจเป็นคนทันสมัย รู้เหตุ รู้ผล รู้ปฏิบัติทันเหตุการณ์ สมควรได้รับการฝึกปฏิบัติ

#### 4. ความสันโดษ

ความสันโดษ คือความยินดี ความพอใจในสิ่งที่มีอยู่ เมื่อคนเห็นคุณค่าของความสันโดษแล้วจะเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ตามมา การบำเพ็ญความสันโดษจึงทำให้สามารถอยู่ในสังคมได้ด้วยความผาสุก ยินดีในการเป็นผู้ให้และยินดีต่อการได้รับ พอใจในตนเอง ใช้ความสันโดษให้เกิดวัตถุประสงค์และคุณทรัพย์ มีความตั้งใจทำงานอย่างมุ่งมั่น ทำให้สร้างความเป็นปึกแผ่นได้ ผู้มีความสันโดษโดยแท้ย่อมมีความสุข สำราญเบิกบานใจ มั่งคั่งด้วยทรัพย์และคุณความดี

#### 5. ความไม่ประมาท

ความไม่ประมาทในธรรมทั้งหลาย (อปฺปมาโท จ ชฺมเมสุ) ตามมงคลข้อที่ 21 ที่ว่าบุคคลผู้ไม่ประมาทคือบุคคลที่มีสติกำกับตัว คอยระมัดระวังอยู่ทุกกรณี ถ้าผู้ปฏิบัติไม่ประมาทในเหตุการณ์สำคัญทั้งที่ร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรงก็ตามจะทำให้ดำรงตนอยู่ในสุจริตธรรม ความเที่ยงธรรมผลที่ได้รับ คือ ความปิติสุข สงบสุขสบายกายใจ ไม่มีความทุกข์ความเดือดร้อนใดบังเกิดตามมา การปฏิบัติอบรมจิตใจให้บริสุทธิ์ ปราศจากราคะ โทสะ โมหะ และความมัวเมา เป็นสิ่งจำเป็นทำให้บุคคลมีสติกำกับตัวไม่ครั่นคร้าม ไม่สะทกสะท้าน ไม่หวั่นไหว ไม่วิตกกังวล ไม่ตกใจ ไม่หลงปฏิบัติตนผิดทำนองคลองธรรม

#### 6. การควบคุมอารมณ์

การควบคุมอารมณ์มีความหมายถึงการควบคุมจิตใจ ควบคุมความรู้สึก มีสติสัมปะชัญญะ ปฏิบัติได้ โดยฝึกบริหารจิตเป็นประจำจะทำให้เกิดความมั่นคงในอารมณ์คิดได้สามารถสังเกตรู้เท่าทันอารมณ์ไม่หมกมุ่นอยู่กับสิ่งทำให้เกิดอกุศลรู้ทางหลักเลี่ยงอบายมุข อกุศล มุ่งสร้างเสริมกุศลแก่ตนเอง รู้จักใช้เวลาว่างโดยเลือกงานอดิเรกที่เป็นคุณประโยชน์ต่อหมู่คณะ สังคมและประเทศชาติ

#### 7. การดำรงชีวิตที่เรียบง่าย

การดำรงชีวิตที่เรียบง่ายของตำรวจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นว่า ความต้องการของมนุษย์คือปัจจัยสี่ ส่วนองค์ประกอบความสะอาด ความรักความเมตตา ความปลอดภัยและการยอมรับในสังคมนั้นจะเป็นปัจจัยที่ห้า ที่เสริมสร้าง ในภายหลังที่ขึ้นอยู่กับคุณความดีของตนที่สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้

การสร้างพื้นฐานที่ดี คือการดำรงชีวิตที่เรียบง่ายในแนวความพอดี ประหยัด ขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์ ขจัดความเห็นแก่ตัว มุ่งสร้างประโยชน์ส่วนรวม ตามปณิธาน เพื่อความสงบสุขและสันติสุข ใช้ความรู้ความสามารถประกอบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

## 8. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของมนุษย์ คือการสร้างเอกภาพความเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่ตรงกัน ด้วยการยอมรับเคารพในกติกา ข้อตกลง เพื่อดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ด้วยความรัก สามัคคี มีวินัย มั่นคง ในสังขรณ์ความจริงใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างรอบคอบและมีเหตุผล เพื่อประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติของชนในชาติ มีหลักธรรมตามสถานภาพ เช่นผู้บังคับบัญชา พึงมีหลักธรรม ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความ เป็นธรรมและเมตตากับทุกคน โดยเสมอภาคกัน ทำให้เกิดความสามัคคี ได้รับความร่วมมือ ร่วมใจ จากหลายฝ่าย ช่วยเหลือกันในการทำงาน ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยง่าย

## 9. การเป็นคนมีศีลธรรมดี

การที่เป็นคนมีศีลธรรมดี มีความประพฤติที่ดีที่ชอบ มีความคิดถึง มีความปรารถนาดี ประกอบแต่คุณงามความดี มีจิตใจเป็นมนุษยธรรม มีความเมตตากรุณา รู้จักกตัญญูรู้คุณ ไม่ถือโกรธ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาไรต์เอาเปรียบคนอื่น มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน มีความซื่อสัตย์ พูดแต่ความจริง ไม่พยายาทอาฆาต ไม่อิจฉาริษยาผู้อื่น โอบอ้อมอารี คนที่มีศีลธรรมดีนั้น คือคนที่มีความประพฤติที่ดีที่ชอบ ดังนั้น ศาสนาจึงเป็นสิ่งที่สร้างคุณธรรมให้เกิดขึ้นในหัวใจของมนุษย์ เพื่อหวัง ใ้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ฉะนั้นก่อนที่จะคิดหรือจะทำอะไรลงไปทั้งหมด ไม่ว่าจะงานในหน้าที่ราชการหรืองานในส่วนตัว ให้ไตร่ตรองให้รอบคอบและคิดทบทวนก่อนว่าจะทำอะไรลงไป นั้นจะเป็นผลดีหรือไม่ผิดระเบียบแบบแผนหรือผิดกฎหมายของบ้านเมืองหรือไม่ หรือผิด ขนบธรรมเนียมประเพณี การทำอะไร ลงไปนั้นให้ฝึกให้เป็นคนรอบคอบ ละเอียดลออจึงได้ชื่อว่า เป็นคนที่มีศีลธรรมดี

## 10. คุณสมบัติของผู้ดี

การแสดงความเคารพกระทำได้หลายแบบ เช่น วันทยหัตถ์ ในกรณีแต่งเครื่องแบบสวม หมวก ก้มศีรษะหรือยืนตรงในกรณีแต่งเครื่องแบบไม่สวมหมวก หรือไหว้ตามประเพณีนิยมของ ไทยผู้น้อยแสดงความเคารพด้วยการไหว้ผู้อาวุโส ฝ่ายที่รับการเคารพต้องรับไหว้ทุกครั้ง ยาม ทักทายกันเราต้องเคารพกัน ประเพณีการไหว้และก้มศีรษะให้เวลาพบผู้อื่นนั้นงามนักคนในเอเชีย เป็นจำนวนล้าน ๆ ทักทายกันเช่นนี้ทุกวัน เวลาใครเอาน้ำชามาให้เรา 1 ถ้วย เราจะก้มศีรษะแล้ว ไหว้เขาด้วยความเคารพเสมอ เวลาเราพนมมือ เราหายใจเข้าและกล่าวในใจว่า “ดอกบัวสำหรับเธอ” เวลาเราก้มศีรษะลงมาเราย่อมหายใจออกและกล่าวในใจว่า “พระพุทธเจ้าในอนาคต” การพนมมือ ในท่าที่คล้ายดอกบัวเท่ากับเราให้ดอกบัวแก่ผู้ที่ยืนอยู่ข้างหน้าเรา ต้องจำไว้ว่าอย่าพนมมือไหว้ด้ กับว่าเราเป็นเครื่องยนต์ เราต้องรู้ซึ่งถึงคนที่อยู่ข้างหน้าเราและเราไหว้เขาด้วยความเคารพ เมื่อเรา เคารพอย่างจริงใจ จำเป็นที่เราควรเห็นพระพุทธเจ้าในทุก ๆ คนที่อยู่ต่อหน้าเรา ถ้าเราฝึกการปฏิบัติ

เช่นนี้เนื่อง ๆ เราจะเปลี่ยนสภาพของตัวเองได้ เราจะเกิดความอ่อนน้อมถ่อมตนเมื่อเรารู้จัก  
เคารพผู้อื่น เราย่อมรู้จักเคารพตัวเรา

#### 11. จรรยาบรรณของตำรวจ

ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2553 ท้ายกฎ ก.ตร. ว่าด้วย  
ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณของ  
ตำรวจไว้ในข้อ 16-ข้อ 21 ดังนี้

ข้อ 16 ข้าราชการตำรวจจะต้องสำนึกในการให้บริการประชาชนด้านอำนวยความสะดวก  
ยุติธรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและสิทธิมนุษยชน  
เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธา ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ กล่าวโทษ ขออนุญาต ขอ  
ข้อมูลข่าวสาร หรือติดต่อราชการอื่น ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ และรวดเร็ว เพื่อ  
ไม่ทำให้ประชาชนเสียสิทธิหรือเสรีภาพตามกฎหมาย

(2) สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติประชาชนเพื่อให้เกิดความน่าเคารพยำเกรง ไม่ใช่  
ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน

(3) ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องดำรงตนให้อยู่ในสภาพที่พร้อมและเหมาะสมแก่การ  
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความน่าเชื่อถือแล  
ะน่าไว้วางใจ

(4) พกพาอาวุธตามระเบียบแบบแผน ไม่จับหรือถืออาวุธ หรือเล็งอาวุธไปยังบุคคล  
โดยปราศจากเหตุอันสมควร

(5) พกพาเอกสารหรือตราประจำตัว และแสดงเอกสารหรือตราประจำตัวเมื่อมีบุคคล  
ร้องขอ

ข้อ 17 เมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิด ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือและปฏิบัติตาม  
รัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

(1) แสดงถึงการอุทิศตนและจิตใจให้แก่การปฏิบัติหน้าที่อย่างกล้าหาญและมี  
สติปัญญา

(2) ยืนหยัดเจตนารมณ์ในการรักษากฎหมายให้ถึงที่สุด และดำเนินการตามกฎหมาย  
ต่อผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ให้ระลึกเสมอว่าการใช้กฎหมายจะต้องคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมด้วย

(3) ไม่ใช้มาตรการรุนแรง เว้นแต่การใช้มาตรการปกติแล้ว ไม่เพียงพอ ที่จะหยุดยั้ง  
ผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยได้

ข้อ 18 ข้าราชการตำรวจต้องตระหนักว่า การใช้อาวุธ กำลัง หรือ ความรุนแรง เป็นมาตรการที่รุนแรงที่สุด ข้าราชการตำรวจอาจใช้อาวุธ กำลัง หรือความรุนแรง ได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบ แบบแผนหรือเมื่อผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยใช้อาวุธต่อสู้ขัดขวางการจับกุม หรือเพื่อช่วยบุคคลอื่นที่อยู่ในอันตรายต่อชีวิต

เมื่อมีการใช้อาวุธ กำลัง หรือความรุนแรง ไม่ว่าจะมิใช่บาดเจ็บหรือเสียชีวิตหรือไม่ ข้าราชการตำรวจต้องรายงานเป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาตามระเบียบแบบแผนทันที

ข้อ 19 ในการรวบรวมพยานหลักฐาน การสืบสวนสอบสวน การสอบปากคำ หรือการซักถามผู้กระทำความผิด ผู้ต้องหา ผู้ที่อยู่ในความควบคุมตามกฎหมาย ผู้เสียหาย ผู้รู้เห็นเหตุการณ์ หรือบุคคลอื่น ข้าราชการตำรวจต้องแสดงความเป็นมืออาชีพโดยใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการตำรวจ รวมทั้งใช้ปฎิภาณไหวพริบและสติปัญญา เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและธำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ไม่ทำการทารุณหรือทารุณกรรมต่อบุคคล หรือต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลนั้น
- (2) ไม่ใช้ ฆัง วาน หรือยุงส่งเสริม หรือปล่อยปละละเลยให้มีการทารุณหรือทารุณกรรมต่อบุคคล หรือต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลนั้น
- (3) ไม่กระทำการข่มขู่หรือรังควาน หรือไม่ใช้อำนาจที่มีชอบ หรือแนะนำเลื่อมสอนบุคคลให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือปรักปรำผู้อื่น
- (4) ไม่กักขังหรือหน่วงเหนี่ยวบุคคลที่ยังไม่ได้ถูกจับกุมตามกฎหมาย เพื่อการสอบปากคำ
- (5) ไม่ใช้อำนาจที่มีชอบเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐาน

ข้อ 20 ข้าราชการตำรวจต้องควบคุมดูแลบุคคลที่อยู่ในการควบคุมของตนอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายและมีมนุษยธรรม ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ไม่ผ่อนปรนให้บุคคลนั้นมีสิทธิหรือได้ประโยชน์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและระเบียบแบบแผน
- (2) ไม่รบกวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับทนายความตามสิทธิ แห่งกฎหมาย
- (3) จัดให้บุคคลได้รับการรักษาพยาบาลหรือการดูแลทางการแพทย์ตามสมควรแก่กรณีเมื่อบุคคลนั้นมีอาการเจ็บป่วยหรือร้องขอ
- (4) ไม่ควบคุมเด็กและเยาวชนร่วมกับผู้กระทำความผิดที่เป็นผู้ใหญ่ หรือไม่คุมขังผู้หญิงร่วมกับผู้ชาย เว้นแต่เป็นกรณีที่มีกฎหมายและระเบียบแบบแผนอนุญาต

ข้อ 21 ข้อมูลข่าวสารที่ข้าราชการตำรวจได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ ตามข้อ ๑๕ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่อื่น ข้าราชการตำรวจจะต้องรักษาข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นความลับอย่างเคร่งครัด เพราะอาจเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์หรือชื่อเสียงของบุคคล หรืออาจเป็นคุณหรือเป็นโทษทั้งต่อผู้เสียหายหรือผู้กระทำความผิด

ข้าราชการตำรวจจะเปิดเผยข้อมูลนั้นได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์ในราชการตำรวจที่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น

### **ข้อมูลสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี**

#### **ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี**

สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เดิมเป็นสถานีตำรวจภูธรตำบลพลวง ซึ่งอยู่ในเขตปกครองของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมะขาม ต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งเขตท้องที่เขตอำเภอมะขาม ตั้งเป็นกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 และสถานีตำรวจภูธรตำบลพลวง ได้ยกฐานะเป็นสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ ในปัจจุบันได้มีการยกฐานะเป็นอำเภอ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอน 46 ก หน้า 14-19 ลงวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงปรับระดับตำแหน่งหัวหน้าสถานีเป็นผู้กำกับการ ตามมติ ก.ตร. ครั้งที่ 15/ 2550 เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2550 จึงมีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี

#### **สภาพภูมิศาสตร์**

ที่ตั้งสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 129 หมู่ที่ 10 ตำบลพลวง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดจันทบุรี อยู่ห่างจากจังหวัดจันทบุรี 30 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 877.7 ตร.กม. (ประมาณ 548,481 ไร่) และสถานีตำรวจแห่งใหม่เป็นที่สาธารณชนประโยชน์ใช้ร่วมกับอำเภอ เขาคิชฌกูฏ มีเนื้อที่ประมาณ 50 ไร่

#### **สภาพภูมิประเทศ**

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา ด้านทิศเหนือเป็นภูเขา ลาดยาวลงมาทางทิศใต้ เหมาะสำหรับการเพาะปลูก ลักษณะอากาศไม่หนาวจัด หรือ ร้อนจัด อากาศชุ่มชื้นมีฝนตกในช่วงเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม ของทุกปี

#### **อาณาเขตติดต่อ**

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอสอยดาว และ อำเภอแก่งหางแมว

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอมะขาม อำเภอเมืองจันทบุรี และอำเภอท่าใหม่



ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอสอยดาว อำเภอโป่งน้ำร้อน และอำเภอมะขาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอท่าใหม่ และ อำเภอแก่งหางแมว

**เขตการปกครอง**

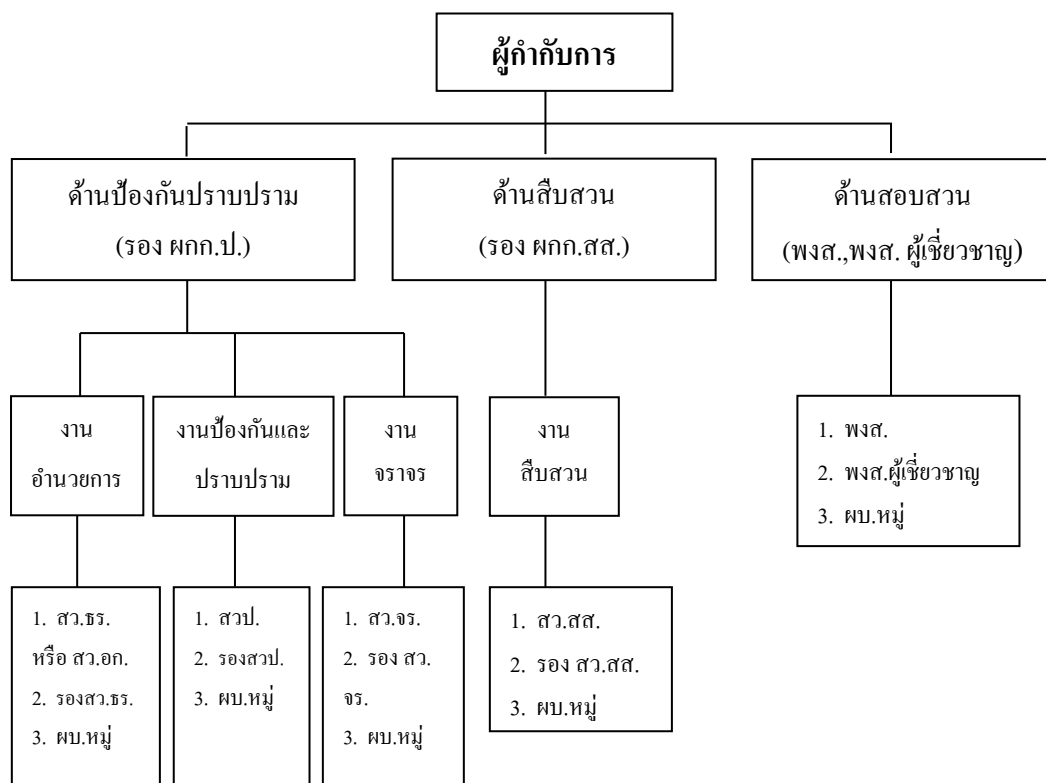
อำเภอเขาคิชฌกูฏแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 5 ตำบล 45 หมู่บ้าน ได้แก่

1. ชากไทย ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านปกติ 1 หมู่บ้าน อพป. 7 หมู่บ้าน
2. พลวง ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านปกติ 5 หมู่บ้าน อพป. 5 หมู่บ้าน
3. ตะเคียนทอง ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านปกติ 1 หมู่บ้าน อพป. 8 หมู่บ้าน
4. คลองพลู ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านปกติ 3 หมู่บ้าน อพป. 7 หมู่บ้าน
5. จันทเขลม ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านปกติ 4 หมู่บ้าน อพป. 4 หมู่บ้าน

**สภาพทางเศรษฐกิจ**

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม โดยเฉพาะสวนผลไม้ ฝรั่งพารา และไร่มันสำปะหลัง

**โครงสร้างการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ**



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการบริหารงานตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ

### การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

การป้องกันได้วางมาตรการในเรื่องสืบสวนหาข่าวโดยใช้วิธีการเข้าถึงประชาชน การปฏิบัติทางจิตวิทยาออกเยี่ยมเยียนประชาชน คดขยมีนโยบายให้ตำรวจในความปกครองออกเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 นาย ให้คำแนะนำในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ให้ราษฎรช่วยเหลือตนเอง และจัดสายตรวจต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนี้

1. สายตรวจจรดยนต์ 3 สาย กำลังพล 3 นาย
2. สายตรวจจรดจักรยานยนต์ 1 สาย แบ่งเป็น 3 ชุด ๆ ละ 2 นาย โดยผลัดเปลี่ยน

หมุนเวียนผลัดละ 12 ชั่วโมง

3. สายตรวจจรจร กำลังพล 3 นาย
4. สายตรวจตำบล จำนวน 4 ตำบล โดยใช้กำลังตำบลละ 2 นาย
5. สืบสวน กำลังพล 8 นายโดยให้สายตรวจทุกสายมีหน้าที่ปฏิบัติ ดังนี้
6. ทำการหาข่าว ข้อมูลท้องถิ่น แสดงตัวต่อสาธารณะเพื่อตัดโอกาสของคนร้ายที่จะ

ลงมือกระทำผิด

7. หาข่าวในทางคดีอาญา เพื่อป้องกันการกระทำผิด และเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นจะได้สามารถหาหลักฐาน และตัวผู้กระทำผิดได้ทันที่

8. หาข่าวเกี่ยวกับความมั่นคง
9. ปฏิบัติการเชิงรุก โดยตรวจ คั่น จับกุม การกระทำผิดซึ่งหน้าทุกประเภท
10. ระดมกำลังตรวจค้นจับกุมตามที่ได้ข่าวสารหรือเป้าหมายจากสายตรวจต่าง ๆ
11. ปฏิบัติตามแผนต่าง ๆ ที่หน่วยเหนือสั่งการ

### การอำนวยความสะดวก

1. จัดให้มีพนักงานสอบสวนมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างพอเพียง ปัจจุบันมีพนักงานสอบสวน จำนวน 3 นาย

2. ให้มีการควบคุมตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ให้เป็นไปตามคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ถูกต้อง และเสร็จสิ้นภายในกำหนด

### การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

นอกเหนือจากภารกิจอำนวยความสะดวกการจราจรตามปกติแล้ว ยังมีภารกิจสำคัญ คือ การจัดเทศกาลนมัสการรอยพระพุทธรบาทหลวง ซึ่งมีขึ้นในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของทุกปี โดยมีนักท่องเที่ยวและพุทธศาสนิกชนเดินทางมาเป็นจำนวนมาก

### การบริหารและการบริการทั่วไป

1. มีการบริหารงานด้านบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เน้นความสะดวก

รวดเร็วในการบริการประชาชน

2. มีการจัดการด้านสถานที่ทำการให้มีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกมาบริการแก่ประชาชน เช่น ที่พักรอ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

**สถานการณ์ปัจจุบันหรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานของสถานีตำรวจภูธร**

**เขาคิชฌกูฏ**

**สถานการณ์ภายนอก**

1. ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน เยาวชน ในด้านการป้องกันทรัพย์สินและการจราจร รวมถึงการสนับสนุนกำลังสายตรวจ เจ้าหน้าที่จราจร ไปดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

2. การควบคุมอาชญากรรมในพื้นที่ จากสถิติคดีที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มคดีที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ ความผิดฐานลักทรัพย์

**สถานการณ์ภายใน**

1. ปัญหาลดทอนความสามารถของกำลังพล เนื่องจากพื้นที่ สภ.เขาคิชฌกูฏ เป็นพื้นที่เกษตรกรรม ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งส่วนใหญ่มาจากจังหวัดอื่น จึงไม่มีอาชีพเสริมครอบครัว ไม่มีรายได้ ประกอบกับเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงในการปฏิบัติงานยังต่ำ ทั้งนี้ ข้าราชการตำรวจจำนวนมากยังมีค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อทำให้ลดทอนขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานในส่วนหนึ่ง

2. ปัญหาขาดแคลนกำลังพลและการส่งกำลังบำรุง เนื่องจากข้าราชการตำรวจที่มาดำรงตำแหน่งที่ สภ.เขาคิชฌกูฏ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดเมื่อถึงเวลาหนึ่งก็ขอย้ายกลับ แต่ไม่มีกำลังพลมาทดแทน ทำให้ขาดแคลนผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในเรื่องของการขาดแคลนการส่งกำลังบำรุง ไม่มีระบบการตรวจสอบการกระทำผิด โดยขาดงบประมาณในการติดตั้งกล้อง CCTV ในการตรวจสอบ สนับสนุนข้อมูล

3. ปัญหาที่ตั้งของหน่วยงานห่างจากถนนประมาณ 250 เมตร ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการมาแจ้งความ โดยเฉพาะเวลากลางคืนทางเข้า-ออก ไม่สะดวกเท่าที่ควร

**แนวทางแก้ไข**

ปัญหาหลักลักทรัพย์ แบ่งตามสถานที่เป็น 2 ประเภท คือ ลักขโมยภายในสวน และ ลักขโมยตามหอพัก

1. กรณีลัทธิพยานในสวนได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในชุมชน สนับสนุน ความร่วมมือในการสอดส่องดูแลบุคคลเป้าหมาย หรือบุคคลแปลกหน้าแล้วรีบแจ้งข้อมูลให้ ผกก. ๑ รอง ผกก.ป.สภ. ๑ และ สวป.สภ. ๑ ทราบทันที ตลอดจนเพิ่มความเข้มในการตั้งจุดตรวจ จุดสกัดให้สัมพันธ์กับแผนประทุษกรรมของคนร้าย และสืบสวนหากกลุ่มแก๊งคนร้ายนอกพื้นที่ มาเป็นข้อมูลเพื่อหาผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย

2. กรณีลัทธิพยานในหอพัก ได้แนะนำให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุด เข้า-ออก  
ขับเคลื่อนตามนโยบาย ผบ.ตร.

โดย ดำเนินการเป็นแนวทางปฏิบัติตามโครงการ ดังนี้

1. ปกป้อง เทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และการ
2. ปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
3. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างเข้มข้น ทั้งผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้จำหน่ายรายใหญ่
4. ควบคุมและลดความรุนแรงของอาชญากรรม ให้ประชาชนเกิดความมั่นใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยการจัดระเบียบสังคมและควบคุมอบายมุขผิดกฎหมายในพื้นที่
5. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการและเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง

6. การปฏิบัติงานของตำรวจให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้ประชาชนชุมชนและท้องถิ่นมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในทุกมิติ

7. พัฒนาบุคลากรทุกสายงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

8. เตรียมความพร้อมและเร่งรัดที่ดำเนินการด้านบุคลากร โครงสร้าง กฎระเบียบและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถรองรับและเป็นมาตรฐานในกรอบของอาเซียน

9. พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการ (ศปก.) ทุกระดับให้มีความพร้อมเพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บังคับบัญชาในการขับเคลื่อนติดตามการปฏิบัติและบูรณาการ

10. เน้นภาวะผู้นำในทุกระดับ ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

11. จัดระบบและดำเนินการด้านสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัว ดำเนินชีวิต

อย่างเรียบง่าย สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี ตามหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราวุธ พงษ์ตัน (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่ น้ำจุกพาลงกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่ น้ำจุกพาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่ น้ำจุกพาลงกรณ์

เบญจรัตน์ พิริยะกิจจา (2548, บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความพอเพียงตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5 โดยประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 20 ปีลงไป 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป ส่วนประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจ/ อาชีพอิสระมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรและรับจ้าง ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

กมล ทวีศรี (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการ

ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรีมากที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการควบคุม และการจัดการจราจร โดยในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ประชาชนมีความเห็นว่า สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก ในด้านการบริการทั่วไป ประชาชนมีความเห็นว่าสถานีตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนมาก และในด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ประชาชนมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้านการเปรียบเทียบปรับด้วยความรวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

รุจิกานต์ ทองแจ่ม (2550, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

สันต์ รอดสุด (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง พังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการ ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บวร วสุวัฒน์กุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน และความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ครอบคลุมพันธกิจทั้ง 7 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชน มีความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ในพันธกิจ 2 ด้าน ได้แก่

1.1. ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน การเข้าเยี่ยมเยียนพบปะประชาชนสร้างความคุ้นเคยให้เป็นเครือข่าย

1.2 ประชาชน มีความพึงพอใจในด้าน การกระตือรือร้นช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

2. ส่วนพันธกิจอื่น ๆ พบว่าประชาชนไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่

2.1 การรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน

2.2 การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนตามจารีตประเพณีท้องถิ่น

2.3 การจัดกิจกรรมชักชวนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับภาคราชการให้มากขึ้น

2.4 การยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของประชาชนที่ช่วยเหลืองานราชการ

2.5 การมีบุคลิกดีแต่งกายเรียบร้อยให้เกียรติแก่ประชาชน โดยเสมอภาค

3. ด้านความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปฏิบัติ พบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปรับปรุงการทำงานเป็นอันดับแรก

ปรีดา อุเงิน (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจ นครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีรถยนต์ เป็นของตนเอง มีที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว และอยู่ห่างจากถนนมากกว่า 50 เมตร ระดับความ พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ ถนน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจรสัญญาณ ไฟจราจรและ อุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนประเภทยานพาหนะ ลักษณะที่พักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

เจษฎา ชมดวง (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 335 คนผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง กองบัญชาการตำรวจ สอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุ 30-39 ปี สมรสแล้วสมาชิก ครอบครัวมากกว่า 4 คนขึ้นไป ที่พักอาศัยอยู่ในบ้านพักสวัสดิการ มีระดับการศึกษาระดับปริญญา ตรีหรือเทียบเท่า มีระดับชั้นสัญญาบัตร มีอายุราชการ 5-10 ปี มีรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ 15,001-20,000 บาท

2. ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านการ คำนึงถึงความต้องการของสังคม



3. ปัจจัยที่มีผลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า อายุ ที่พักอาศัย และอายุราชการ มีผลต่อความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวงกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สุภัทร เรืองศรี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือนพฤษภาคม-เดือนกรกฎาคม 2552 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 361 คน คำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนผู้ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีทั้งหมด 361 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 มีอาชีพรับจ้าง/ พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

พฤต แก่นวงศ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลคลองตันผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลคณะกรรมการชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.4 มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.4 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีสภาพที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 39.0

2. ลำดับความจำเป็นเร่งด่วนที่สถานีตำรวจควรดำเนินการ ได้แก่

ลำดับที่ 1 สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม

ลำดับที่ 2 สถานประกอบการสีขาว

ลำดับที่ 3 ทชส.ป้องกันภัยอาชญากรรมและยาเสพติดในสถานศึกษา

3. ระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตันพบว่าอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านลักษณะพึงประสงค์

4. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน พบว่า

4.1 เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสภาพที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านการมีส่วนร่วม

4.2 เพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สภาพที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์

4.3 เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านการให้บริการ

4.4 เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านลักษณะที่พึงประสงค์

ชัชยา อินทร์สาอาจ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตำบลควนสุวรรณ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 314 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ยศธนกร ประกาสิทธิ์ (2552, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี การศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ 5,001-10,000 บาท สถานภาพสมรส และมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลางในทุกด้าน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคลองตันสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.2 ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษาได้ศึกษานั้น เป็นงานศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ และมีการนำปัจจัย ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มาใช้เปรียบเทียบเพื่อหาคำตอบว่า สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการหรือไม่ จึงทำให้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการแก่ผู้พิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เพื่อสนับสนุนงานการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างและนำมาบูรณาการในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” นี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2557-ธันวาคม 2557 (สำนักทะเบียนอำเภอเขาคิชฌกูฏ, 2557)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และมาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 394 คน ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 48) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ซึ่งแทนค่าตามสูตร ดังนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= \frac{25,158}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{25,158}{1+25,158(0.05)^2} \\ &= \frac{25,158}{63.895} \\ n &= 394 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 394 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชน จะใช้มาตรวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี นำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

- 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- 3.2 พ.ต.อ. นพดล สุทธิเสริม ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ

- 3.3 พ.ต.ท. เอนก สิงหา รองผู้กำกับการสืบสวนสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach' Alpha โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.87 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี ออกหนังสือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างโดยตรงด้วยตนเอง ในเขตพื้นที่ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของ แบบสอบถาม เพื่อความเข้าใจตรงกัน ในการตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 394 ชุด โดยมี แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 394 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้ วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบ วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)



### เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
- ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	226	57.36
หญิง	168	42.64
รวม	394	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	76	19.29
21-30 ปี	82	20.81
31-40 ปี	102	25.89
41 ปีขึ้นไป	134	34.01
รวม	394	100.00
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	89	22.59
มัธยมศึกษาตอนต้น	74	18.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย	129	32.74
อนุปริญญา/ ปวส.	39	9.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	54	13.71
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.28
รวม	394	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	75	19.04
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.81
รับจ้างทั่วไป	74	18.78
เกษตรกร	137	34.77
รับราชการ	45	11.42
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	36	9.14
พนักงานธุรกิจเอกชน	10	2.54
อื่น ๆ	2	0.50
รวม	394	100.00
<b>รายได้</b>		
ไม่เกิน 5,000 บาท	93	23.60
5,001-10,000 บาท	111	28.17
10,001-15,000 บาท	115	29.19
15,001-20,000 บาท	46	11.68
มากกว่า 20,001 บาท	29	7.36
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.36 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.64 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.01 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.89 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.81 และสุดท้ายคือมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.29 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 32.74 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.59 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.78 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.71 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.90 และสุดท้ายจบการศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.28 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.77 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.04 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.78 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.42 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 9.14 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.81 พนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 2.54 และสุดท้ายประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.19 รองลงมามีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.17 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.68 และสุดท้ายมีรายได้ มากกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.36

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการแก่ท่าน โดย ยึดถือตามลำดับก่อนหลัง การมาใช้บริการ	179 (45.43)	170 (43.14)	33 (8.38)	12 (3.05)	3.31	0.75	มาก ที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี อัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ ความเป็นกันเอง เหมือนกับผู้อื่น	110 (27.92)	207 (52.54)	66 (16.75)	11 (2.79)	3.06	0.75	มาก	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการแก่ท่านด้วย ความเท่าเทียมกัน	129 (32.74)	164 (41.62)	84 (21.32)	17 (4.31)	3.03	0.85	มาก	3
	ภาพรวม				3.13	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.13$ ,  $SD = 0.79$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่าน โดยยึดถือตามลำดับก่อนหลังการมาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.75$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองเหมือนกับผู้อื่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.75$ ) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่านด้วยความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่านด้วยความเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.85$ )

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันทีที่ได้รับเรื่อง จากท่าน	122 (30.96)	195 (49.49)	63 (15.99)	14 (3.56)	3.08	0.78	มาก	2
2. การสอบสวนของ เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว และ กระทำทันที	122 (30.96)	178 (45.18)	74 (18.78)	20 (5.08)	3.02	0.84	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีการ ตรวจสอบความถูกต้อง ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ ต้องมาติดต่อหลายครั้ง	135 (34.26)	186 (47.21)	63 (15.99)	10 (2.54)	3.13	0.77	มาก	1
ภาพรวม					3.08	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.80$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบความ

ถูกต้องในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.13, SD = 0.77$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันที ที่ได้รับเรื่องจากท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08, SD = 0.78$ ) และสุดท้ายเรื่องการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และกระทำทันที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.02, SD = 0.84$ )

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการรับแจ้งความ เพียงพอในการให้บริการ	149 (37.82)	175 (44.42)	61 (15.48)	9 (2.28)	3.18	0.77	มาก	1
2. มีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ให้คำ ชี้แจงแนะนำ เพื่อความ สะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	126 (31.98)	180 (45.69)	73 (18.53)	15 (3.81)	3.06	0.81	มาก	3
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม	135 (34.26)	164 (41.62)	81 (20.56)	14 (3.55)	3.07	0.83	มาก	2
	ภาพรวม				3.10	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ



โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.80$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการรับแจ้งความเพียงพอในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.77$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07$ ,  $SD = 0.83$ ) และสุดท้ายเรื่องมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.81$ )

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการตามขั้นตอน ของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จภายในเวลาที่อัน สมควร	150 (38.07)	180 (45.69)	59 (14.97)	5 (1.27)	3.21	0.74	มาก	1
2. ในกรณีบางเรื่องที่ ท่านติดต่อขอใช้บริการ ไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มี การแจ้งผลการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	113 (28.68)	206 (52.28)	66 (16.76)	9 (2.28)	3.07	0.74	มาก	2

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. ท่านสามารถนัดหมาย ขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ท่านใช้บริการได้ ในการ ติดต่อครั้งแรก	129 (32.74)	173 (43.91)	67 (17.01)	25 (6.35)	3.03	0.87	มาก	3
ภาพรวม					3.10	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.78$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จภายในเวลาที่อันสมควร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.21$ ,  $SD = 0.74$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07$ ,  $SD = 0.74$ ) และสุดท้ายเรื่องท่านสามารถนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านใช้บริการได้ ในการติดต่อครั้งแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.87$ )

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการจัดสถานที่ บนสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏให้สะดวก ต่อการใช้บริการ	140 (35.54)	195 (49.49)	53 (13.45)	6 (1.52)	3.19	0.72	มาก	1
2. มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการ ติดต่อขอรับบริการ อย่างชัดเจน	133 (33.75)	183 (46.45)	66 (16.75)	12 (3.05)	3.11	0.79	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีการนำเครื่องมือที่ ทันสมัยมาปฏิบัติงาน ฯ	127 (32.23)	182 (46.20)	72 (18.27)	13 (3.30)	3.07	0.80	มาก	3
ภาพรวม					3.12	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.77$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในเรื่องมีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏให้สะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.19$ ,

SD = 0.72) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.11$ , SD = 0.79) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07$ , SD = 0.80)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.13	0.79	มาก	1
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.08	0.80	มาก	5
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.10	0.80	มาก	4
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.10	0.78	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.12	0.77	มาก	2
รวม	3.11	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.11$ , SD = 0.79) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.13$ , SD = 0.79) เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.77) ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ , SD = 0.78) ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.80$ ) และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว  
ทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.80$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	226	3.09	0.51	-1.101	0.272
หญิง	168	3.14	0.44		

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.272  
มากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.590	0.530	2.345	0.073
ภายในกลุ่ม	390	88.150	0.226		
รวม	393	89.740			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.073 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	4.620	0.924	4.212	0.001*
ภายในกลุ่ม	388	85.120	0.219		
รวม	393	89.740			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-11 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	2.99	-		-0.26*			
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.11		-	-0.14*			
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.25			-	0.27*	0.17*	
อนุปริญญา/ปวส.	2.98				-		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.08					-	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.94						-

จากตารางที่ 4-11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรเขาคิชฌกูฏ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
  2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
  3. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.
  4. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ อำเภอเขาศิษณภฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ อำเภอเขาศิษณภฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7	7.817	1.117	5.262	0.000*
ภายในกลุ่ม	386	81.923	0.212		
รวม	393	89.740			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ อำเภอเขาศิษณภฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรเขาศิษณภฏ อำเภอเขาศิษณภฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้



ตารางที่ 4-13 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตรกร	รับ ราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน ธุรกิจ เอกชน	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	3.25	-			0.32*				
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.09		-						
รับจ้างทั่วไป	3.23			-	0.30*				
เกษตรกร	2.93				-	-0.29*	-0.20*		
รับราชการ	3.22					-			
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.13						-		
พนักงาน ธุรกิจเอกชน	3.14							-	
อื่น ๆ	2.87								-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ  
ทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร
2. ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร
3. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
เขาคิชฌกูฏ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ

3. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
เขาคิชฌกูฏ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย  
สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามรายได้

รายได้	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.385	0.596	2.655	0.033*
ภายในกลุ่ม	389	87.356	0.225		
รวม	393	89.740			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามรายได้ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.033 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมี  
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ  
จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ  
รายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.10	-				
5,001-10,000 บาท	3.13		-		0.18*	
10,001-15,000 บาท	3.19			-	0.24*	0.21*
15,001-20,000 บาท	2.95				-	
มากกว่า 20,001 บาท	2.98					-

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท
3. ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท

## ตารางที่ 4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุงกูรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านกรให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านกรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่าน โดยยึดถือตามลำดับก่อนหลังการมาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองเหมือนกับผู้อื่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่านด้วยความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่านด้วยความเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็วและทันที ที่ได้รับเรื่องจากท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และกระทำทันที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการรับแจ้งความเพียงพอในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องมี

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จภายในเวลาที่อันสมควร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการ ไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องท่านสามารถนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านใช้บริการได้ ในการติดต่อครั้งแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องมีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏให้สะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ได้ทำศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ให้บริการแก่ท่านโดยยึดถือตามลำดับก่อนหลังการมาใช้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับท่านเหมือนกับผู้อื่นและให้บริการแก่ท่านด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย ผลการวัดระดับการบริการจึงอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Millett (1954) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็ให้พิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันที ที่ได้รับเรื่องจากท่าน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และกระทำทันที และ



เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง ผลการวัดระดับการบริการจึงอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจกันต์ ทองแถม (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ให้บริการในการรับแจ้งความหรือให้ความช่วยเหลือเพียงพอในการให้บริการท่าน มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ และสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ อย่างเพียงพอ ผลการวัดระดับการบริการจึงอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งกลุ่มตามองค์ประกอบของการให้บริการ เป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วยความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ และความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ และความปลอดภัยของบริการ และด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ และความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จภายในเวลาอันควร ในการติดต่อขอใช้บริการ ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ ณ จุดบริการจุดเดียวของสถานีตำรวจได้ และในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ท่านได้ทราบอย่างต่อเนื่อง ผลการวัดระดับการบริการจึงอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับรูดิจิทัล ทองแถม (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากมีการจัดสถานที่ภายในสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ที่สะดวกต่อการใช้บริการเช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขามีป้ายแนะนำแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้น ผลการวัดระดับการบริการจึงอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ปัจจัยด้านเพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากไม่ว่าจะเพศหญิงหรือเพศชายที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ล้วนได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการที่จะมารับบริการ ปัจจัยด้านเพศจึงไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.2 ปัจจัยด้านอายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุต (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รูดิจิทัล ทองแถม (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี

ตำรวจนครบาลดอนเมือง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตาม อายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากอายุอาจไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความคิดเห็นของผู้ที่มารับบริการที่สถานีตำรวจ เพราะเนื่องจากทุกช่วงอายุของประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจ ล้วนมีปัญหาต้องการได้รับความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำ เมื่อประชาชนทุกช่วงอายุที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ จึงอาจเป็นผลทำให้ ปัจจัยด้านอายุจึงไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.3 ปัจจัยการศึกษา ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากการศึกษาประชาชนที่ได้รับการศึกษาด้านนั้นอาจจะคาดหวังว่าตำรวจคือที่พึ่งหลักของประชาชนเมื่อมีปัญหาที่นึกถึงผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งอาจจะแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาสูงซึ่งจะเห็นได้จากผลการศึกษพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีนั้นมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในระดับต่ำ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงนั้นมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ข้อบังคับในเบื้องต้น เมื่อพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายในเบื้องต้นก็สามารถที่จะเข้าใจได้เอง ต่างกับผู้ที่มีการศึกษาดำที่อาจจะไม่รู้ไม่เข้าใจกฎหมาย บางครั้งจึงจำเป็นต้องใช้บริการปรึกษาปัญหา หรือพบปะกับตำรวจบ่อยครั้ง จึงอาจเป็นผลทำให้ ปัจจัยด้านการศึกษาพบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.4 ปัจจัยด้านอาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547) ได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากอาชีพบางอาชีพโอกาสที่  
จะต้องมีเหตุหรือรับบริการจากตำรวจมาก เช่น ขับรถรับจ้าง อาจจะต้องเจอกับตำรวจจราจรที่คอย  
ควบคุมความเรียบร้อยบนท้องถนน อาจจะมีการไม่พอใจ ชัดใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจบ้าง  
ซึ่งต่างจากอาชีพเกษตรกรไม่ค่อยมีโอกาสได้พบปะกับตำรวจ นอกจากนี้จะมีเหตุอันจำเป็น จึงอาจ  
กล่าวได้ว่าในแต่ละสาขาอาชีพนั้น มีส่วนเกี่ยวพันกับตำรวจมากน้อยไม่เท่ากัน จึงเป็นผลให้  
ปัจจัยด้านอาชีพจึงพบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.5 ปัจจัยด้านรายได้ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ได้  
ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง  
พังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มีรายได้สูงมักจะ  
คาดหวังในคุณภาพการบริการมากกว่าคนที่มียาได้ต่ำ คนที่มีรายได้สูงอาจคิดว่าตำรวจจะต้อง  
บริการตนเองเป็นพิเศษมากกว่าคนที่มียาได้ต่ำกว่า ซึ่งตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการ  
ประชาชนด้วยความเท่าเทียม อาจจะไม่เป็นที่พอใจของคนที่คาดหวังมาก แต่อาจจะเป็นที่พอใจมาก  
สำหรับประชาชนที่คาดหวังเพียงแค่นี้ได้รับการอำนวยความสะดวกตามหน้าที่ของตำรวจ จึงเป็น  
ผลให้ ปัจจัยด้านรายได้จึงพบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ  
อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า  
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่  
น้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยให้บริการ  
อย่างรวดเร็วและทันที ที่ได้รับเรื่องแจ้งเหตุต่าง ๆ
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
อย่างพอเพียงสำหรับประชาชนที่จะมารับบริการ

### ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการให้ชัดเจน และมีความเหมาะสม ไม่ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการรอการให้บริการนานเกินไป
2. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อประชาชนผู้มารับบริการ
3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ตลอด 24 ชม. เพราะสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ประชาชนต้องมาติดต่อรับบริการ 24 ชม.

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ
2. ควรมีการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจที่อยู่ในเขตพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะทำให้เห็นความแตกต่างของการให้บริการของสถานีตำรวจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กมล ทวีศรี. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมล รัตนวิระกุล. (2540). *ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน: ศึกษาเฉพาะ โรงงานถุงมือยางในจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมตำรวจ. (2541). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- กองบัญชาการศึกษา. (2555). *คู่มือนายตำรวจใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และชัชณะ รุ่งปัจฉิม. (2543). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจษฎา ชมดวง. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). *ประชาสังคม: ทรรศนะนักคิดในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ชัยยา อินทร์สำออง. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน”*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ดวงอุมา โสภาก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. อินเตอร์ พรินท์.

- บวร วสุวัฒน์กุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เบญจรัสมิ์ พิริยะกิจจา. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.  
ปรีดา อู่เงิน. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร  
สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พงศ์พงา เนตรหาญ. (2548). รายงานวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มี  
ต่อระบบการควบคุมภายใน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พฤษ แก่นวงศ์. (2552). ความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ภูเบศ วรรณสกุล. (2541). ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามนโยบายโรงพยาบาล  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเกริก.
- ยศชนกร ประกาศิตี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน  
ของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์  
พับลิเคชันส์.
- รุจิกานต์ ทองแถม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
จัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- วรายุทธ พงษ์ตัน. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่หน้าจุฬาลงกรณ์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- วัตรภู อางหาญ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระชัย กุฎระกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ. (2556). เข้าถึงได้จาก <http://itshop.net63.net/>
- สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักทะเบียนอำเภอเขาคิชฌกูฏ. (2557). *ข้อมูลสถิติประชากรอำเภอเขาคิชฌกูฏ*. จันทบุรี: สำนักทะเบียนอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี.
- สุภัทร เรืองศรี. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 บางนา-บางปะกง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44.



Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring, 12-40.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

#### เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษายิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคล ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

##### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

##### 2. อายุ

- ( ) 1. ตั้งแต่ 20 ปีลงไป ( ) 2. 21-30 ปี  
( ) 3. 31-40 ปี ( ) 4. 41 ปีขึ้นไป

##### 3. การศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.  
( ) 5.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

##### 4. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน นิสิต นักศึกษา ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. รับจ้างทั่วไป ( ) 4. เกษตรกร  
( ) 5. รับราชการ ( ) 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย  
( ) 7. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

##### 5. รายได้

- ( ) 1. ไม่เกิน 5,000 บาท ( ) 2. 5,001-10,000 บาท  
( ) 3. 10,001-15,000 บาท ( ) 4. 15,001-20,000 บาท  
( ) 5. 20,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอ

เขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ให้บริการแก่ท่านโดยยึดถือ ตามลำดับก่อนหลังการมาใช้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ ความเป็นกันเองกับท่านเหมือนกับผู้อื่น				
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ให้บริการแก่ท่านด้วย ความเท่าเทียมกันทุกราย				
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>				
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันที ที่ได้รับเรื่อง จากท่าน				
5. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ เป็นไปด้วยความ รวดเร็ว และกระทำทันที				
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่ท่านมา ติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ต้องมาติดต่อ หลายครั้ง				

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>				
7. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ให้บริการในการรับแจ้งความ หรือให้ความช่วยเหลือเพียงพอในการ ให้บริการท่าน				
8. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจง แนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ				
9. สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม				
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>				
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ให้บริการตามขั้นตอนของ การรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จภายในเวลาอันควร				
11. ในการติดต่อขอใช้บริการ ท่านสามารถ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ณ จุดบริการจุดเดียวของสถานี ตำรวจได้				
12. ในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการ ไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ ท่านได้ทราบอย่างต่อเนื่อง				

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>				
13. มีการจัดสถานที่ภายในสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ ที่สะดวกต่อการใช้บริการเช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา				
14. มีป้ายแนะนำแสดงขั้นตอนและระยะเวลา ในการติดต่อขอรับบริการแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างชัดเจน				
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัย มาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกและ รวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น				

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม