

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจจราจรอำเภอเมืองนครนายก
ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สารนิพนธ์

ของ

พ.ต.ท.อนุพล ชมบุญช

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

363.2
๑193ค
ร.3

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก
ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

บทคัดย่อ
ของ
พ.ต.ท. อนุพล ชมภูนุช



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

ก ๒๖๕๑/๗ ร.3

อนุพล ชมภูษ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านต่างๆ เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีแอลเอสดี สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาคือ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. รองลงมาคือปริญญาตรี และมัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับ รายได้ สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด รองลงมาคือสมรส / อยู่ด้วยกัน และหม้าย / แยกกันอยู่ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่ คือ นักเรียน / นักศึกษารองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้างทั่วไปตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 ถึง 10,000 บาท รองลงมา คือ น้อยกว่า 5,000 บาทและมากกว่า 10,000 บาทตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกมากกว่าอาศัยอยู่ในเขตอื่นๆ ส่วนมากพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เป็นเวลา 1-10 ปี รองลงมาคือ 11-20 ปี และ 21-30 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเป็นผู้เสียหายหรือพยาน สำหรับผู้ที่เคย จะมีประสบการณ์ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินมากที่สุด รองลงมาคือคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และคดีอื่นๆ ตามลำดับ และส่วนใหญ่ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนผู้ที่ไม่ได้แจ้งความนั้นให้เหตุผลว่าตกลงระหว่างคู่กรณีได้มากที่สุด รองลงมาคือไม่ชอบขึ้นโรงขึ้นศาล และเสียเวลาตามลำดับ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมารับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ ส่วนผู้ที่เคยมาในฐานะผู้ขอรับบริการในเรื่องต่างๆ มากที่สุด รองลงมาในฐานะผู้เสียหาย และอื่นๆ ตามลำดับ ทางด้านความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่า พอที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง รองลงมาคือไม่ทราบเลย และทราบรายละเอียดอย่างดีตามลำดับ และพบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการควบคุมและจัดการจราจร แต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อการให้บริการในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการควบคุมและจัดการจราจร แต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน แต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการควบคุมและจัดการจราจร และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

6. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาเพียงด้านเดียว ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

7. ประชาชนที่เคยกับไม่เคยมีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมมีความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่เคยกับไม่เคยได้รับการจากสถานีตำรวจมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน แต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

9. ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD SERVICE OF MUANG NAKORNNAYOK
PROVINCIAL POLICE STATION UNDER THE PROJECT DEVELOPMENT
OF POLICE STATION FOR PEOPLE**

AN ABSTRACT

BY

POL. LT. COL. ANUPOL CHOMPHUNUCH

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2003

Anupol Chomphunuch. (2003). *People's Satisfaction Toward Service Of Muang Nakornnayok Provincial Police Station Under The Project Development Of Police Station For People*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Thamrong Udompaijikul.

The purposes of this research were to study people's satisfaction toward service of Muang Nakornnayok provincial police station under the project development of police station for people. Scope only on the six areas of service, which were general service, provision of the justice in criminal cases, maintaining life safety and property security, traffic control and management, public relation and seeking corporation from the public, and improvement of office building and the environment. The sample size was 400 peoples who were contact with Muang Nakornnayok provincial police station. Data collection devices were questionnaires. Statistical method used for analyzing this research's result were percentage, mean, standard deviation, T - Test Independent, One Way Analysis of Variance and Least Significant Differenced (LSD). All analysis is processed by SPSS SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows Version 10.

From this research's results, it was found that males constitute a majority of the sample. Most of them aged between 21 - 30 years old, 31-40 years old, and 41-50 years old, respectively. Their educational backgrounds were senior high school / diploma, bachelor's degree, and junior high school, respectively. The marital status were single, married, and widow/divorce, respectively. The professional occupations were ranked in a respective order as students, entrepreneurs/white-collar workers from private company, and general employment. And the monthly income levels were ranked as Bath 5,000-10,000 below Bath 5,000, and then above Bath 10,000 respectively. Most of the sampling group were in the responsibility of Nakornnayok's police station area during 1-10 years, 11-20 years, and 21-30 years, respectively. Most of them had never been in criminal case for who had, they were concern in property cases, physical attacked, and general case, respectively and always prosecute to the police officer. For who didn't give the cause that, they were compromise to each other, didn't want to be in court, and wasted their time, respectively. During the past year most of the sampling group had never been asked for the service from the police station. For who had been, the were asked for a common service, accuser, and etc. In the cognition of the project development of police station for people. Most of the sample responds that, they now knew some of the detail in the project. They didn't know any detail, and the rest were well cognition, respectively.

The research's result can be summarized as follows:

1. The people with different gender had satisfaction on provision of the justice in criminal cases, maintaining life safety and property security, traffic control and management, but no different satisfaction on general service public relation and seeking corporation from the public, and improvement of office building and the environment.

2. The people who had different aged also had different in satisfaction on every service area.

3. The people who had different education level had different in satisfaction on general service.

4. The people who had different marital status had different in satisfaction on general service, provision of the justice in criminal cases, and public relation and seeking corporation from the public, but no different in maintaining life safety and property security, traffic control and management, and improvement of office building and the environment.

5. The people who had different occupations also had different in satisfaction in every success area.

6. The people who had different income level had no different in satisfaction on only provision of the justice in criminal cases.

7. The people who had never had criminal cases had different only provision of the justice in criminal cases.

8. The people who had and had not asked for the service from the police station, had different satisfaction in general service, maintaining life safety and property security, traffic control and management, public relation and seeking corporation but had no different on provision of the justice in criminal cases and improvement of office building and the environment.

9. The people who had different cognition under the project development of police station for people, but had no different satisfaction on provision of the justice in criminal cases.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



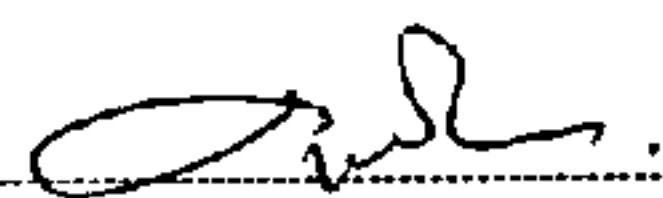
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธาน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

กรรมการ



(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ ๑ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลีมไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และแนวทางในการดำเนินงานสารนิพนธ์อันมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ พ.ท. อนุสรณ์ ชมภูษ บิดา และนางทวิวรรณ ชมภูษ มารดา ผู้บังคับบัญชา คณาจารย์ทุกท่าน ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิต เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก รวมถึงประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพตามโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อไป

พ.ต.ท. อนุพล ชมภูษ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ	9
ความหมายของความพึงพอใจ	12
ทฤษฎีความพึงพอใจ	14
ความหมายของการบริการ	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ	21
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ	22
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	30
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	101
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	103

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ	113
 บรรณานุกรม	 116
 ภาคผนวก	 119
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	120
ภาคผนวก ข ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	128
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 130

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค	36
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน	42
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยรวมแต่ละด้าน	48
4	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	49
5	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามอายุ	51
6	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการบริการทั่วไป	52
7	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	53
8	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	54
9	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการควบคุมและจัดการจราจร	55
10	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจาก ประชาชน	56
11	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	57
12	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามการศึกษา	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
46	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ..	97
47	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร	98
48	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	99
49	แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	100

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือ ชื่อเดิมว่า กรมตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญหน่วยงานหนึ่งมีภารกิจที่สำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองภายในประเทศ ดังนั้นหน้าที่ของตำรวจหรือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ คือ พินิจดูแลสังคมให้อยู่อย่างสงบสุข ดูแลความเรียบร้อยของสังคมและชุมชน การป้องกันเหตุร้ายอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ โดยจะต้องดำเนินการด้านกฎหมาย ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ด้านการรักษาความมั่นคงภายใน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการจราจร ด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชน

ในปัจจุบันหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน โดยพยายามที่จะให้ข้าราชการตำรวจกระจายการบริการประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึงทั้งมีนโยบายการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop services) โดยวัตถุประสงค์ของนโยบายดังกล่าว คือ แนวคิดที่ให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมาหลายครั้ง ภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการประชาชนอยู่หลายหน่วยงาน แต่หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดและสำคัญจริงๆ คือ หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานปฏิบัติที่ประจำอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกัน คือ การให้บริการตามระเบียบแบบแผนของกฎหมาย แต่จะแตกต่างจากหน่วยงานของเอกชน คือ การให้บริการที่ไม่ได้หวังผลกำไร และประชาชนผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะไปรับบริการจากสถานีตำรวจแห่งอื่นนอกพื้นที่ได้แม้ว่าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจแห่งนั้นก็ตาม ลักษณะการบริการของผู้รับบริการคล้ายความจำเป็นที่ต้องรับบริการ ไม่เหมือนกับการบริการของเอกชน เช่น ลูกค้าต้องการที่จะนำเงินไปฝากธนาคาร หรือซื้อสินค้าจากร้านค้า เมื่อธนาคารหรือร้านค้าที่ไปติดต่อบริการไม่ดี ไม่พึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้นก็สามารถที่จะเปลี่ยนธนาคารหรือร้านค้าอื่นได้ ส่วนการบริการของสถานีตำรวจ เมื่อมีเหตุหรือคดีเกิดขึ้นในพื้นที่ใด เป็นอำนาจดำเนินการของพื้นที่นั้นๆ เป็นผู้ที่มีอำนาจดำเนินการ ซึ่งอาจจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อราชการหรือไม่ก็ได้

ในสภาวะเหตุการณ์ยุคปัจจุบัน บ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และทางวัฒนธรรม มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ มาใช้อย่างกว้างขวางอย่างแพร่หลาย ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกัน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม การดำเนินชีวิตของประชาชนได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมเมืองแทนสังคมชนบท เมื่อความเจริญมาถึง วิถีชีวิตที่เรียบง่ายก็เพิ่มความซับซ้อน การต่อสู้ดิ้นรนกับปัญหาเศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงมีมากขึ้น อันเป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ได้แก่ ปัญหายาเสพติด ปัญหาความยากจน ปัญหาบุกรุกทำลายป่า ปัญหามลภาวะสิ่งแวดล้อม ทั้งปัญหาอาชญากรรม และการละเมิดกฎหมายอันเป็นการกระทำความผิดทางอาญา ในลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง ความผิดเกี่ยวกับการยุติธรรม

ความผิดเกี่ยวกับศาสนา ความผิดเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการปลอมและการแปลง ความผิดเกี่ยวกับการค้า ความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากร เป็นต้น ซึ่งนับวันก็จะทวีความรุนแรงขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ ที่ทันสมัยในการกระทำความผิด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีบทบาทหน้าที่สำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งการดำเนินการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ผ่านมา นั้น ถือได้ว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ลุล่วงสมบูรณ์ได้ เนื่องจากมีเหตุผลอยู่หลายประการ เหตุผลที่สำคัญก็คือประชาชนซึ่งใกล้ชิดและกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลา มีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก ประชาชนไม่สนใจไม่ใส่ใจ และไม่ให้ความร่วมมือ หรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าที่ควร โดยคิดว่าไม่ใช่ภารกิจหน้าที่ของตน บางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ เว้นแต่ว่าจะเกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นกับตนเอง ครอบครัวญาติ บุคคลที่รู้จักหรือหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในด้านอาชญากรรมจากประชาชน ทำให้ไม่สัมฤทธิ์ผลในการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมเท่าที่ควรจะเห็นได้ว่าประชาชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสังคม ประชาชนและสังคมจะใชการปฏิบัติงานเป็นตัววัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้มาก ประชาชนในพื้นที่จะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจทั่วประเทศเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม
3. เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
4. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน และการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด
5. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน
7. เพื่อพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

โดยกำหนดให้สถานีตำรวจมีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

จากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ควบคู่ไปกับการบริการประชาชน บน สถานีตำรวจ และบริการนอกสถานีตำรวจ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงเป็นสิ่งที่น่าทำ การศึกษาเพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครนายก มากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการ ปฏิบัติงาน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสอดคล้องกับโครง การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุม และจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางด้านประสบการณ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้าน การอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและ จัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำ การและสภาพแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางด้านประสบการณ์

3. เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านต่างๆ เฉพาะที่เกี่ยวข้อง กับการบริการประชาชน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

2. เป็นการศึกษาที่เน้นเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ในด้านของประชาชนผู้มารับบริการ มี 2 ด้าน

2.1 ด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้

2.2 ด้านประสบการณ์ ได้แก่ ประสบการณ์ในด้านปัญหาอาชญากรรม ประสบการณ์ในด้าน การได้รับการบริการ และความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครนายก โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 74) ดังสูตร

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 pq}{E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E = ค่าความผิดพลาดสูงสุด

P = ค่าประมาณที่คาดหวัง

q = $1-p$

$Z_{1-\alpha/2} = Z_{0.975}$ เท่ากับ 1.96

ในกรณีที่ทราบค่า P แต่เนื่องจากค่า Pq จะมีค่าสูงสุดเมื่อ $p = 0.5$ แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ฉะนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัว เพื่อที่ผู้วิจัยจะใช้ผลจากการคำนวณนี้มากำหนด จำนวนแบบสอบถามทั้งหมดรวม 400 ชุดตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้

1.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ ได้แก่ ประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม ประสบการณ์ด้าน การได้รับการบริการ และความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านต่างๆ เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนจำนวน 6 ด้าน คือ

- 2.1 ความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป
- 2.2 ความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
- 2.3 ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.4 ความพึงพอใจในด้านการควบคุมและจัดการจราจร
- 2.5 ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- 2.6 ความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจที่ตั้งขึ้นมาเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม และบริการประชาชนในด้านการตำรวจ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งมีการจัดตั้งอำเภอขึ้นในจังหวัดใด ก็จะต้องจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรอำเภอนั้น

2. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หมายถึง โครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งกำหนดให้สถานีตำรวจมีการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยจะปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ทั้ง 6 ด้านดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป หมายถึง ระดับของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความร้องทุกข์ การสอบถามและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการมีจุดรับแจ้งเหตุไว้บริการ เป็นต้น

3.2 ความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง ระดับของความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ไม่ว่าจะเป็นจำนวนของพนักงานสอบสวนมีเพียงพอหรือไม่ หรือพนักงานสอบสวนมีจิตสำนึกในอุดมการณ์ของพนักงานสอบสวนที่จะบริการประชาชน ด้วยความเป็นธรรม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย เป็นต้น

3.3 ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ระดับของความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การปราบปรามอาชญากรรม การดำเนินการแจ้งระงับเหตุ มีสายตรวจ ตูยาม การตั้งจุดตรวจ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่และจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม เป็นต้น

3.4 ความพึงพอใจในด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านจราจร การมีสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก การบังคับใช้กฎหมายจราจร การอบรมวินัยการจราจร เป็นต้น

3.5 ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน หมายถึง ระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์ เป็นต้น

3.6 ความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม หมายถึงระดับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ป้ายแสดงข้อความแผนผังห้องทำงาน ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายแสดงรายชื่อผู้บังคับบัญชา การจัดสถานที่นั่งผู้มาติดต่อราชการ ที่จอดรถสำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ ที่เก็บของกลาง การรักษาความสะอาด เป็นต้น

4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และอย่างก้าวหน้า

5. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือฐานะทางสังคมอย่างไร และจะต้องบริการโดยไม่เลือกการปฏิบัติกับบุคคลใดเป็นพิเศษ

6. การให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลาทันเหตุการณ์สามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ทำให้พยานหลักฐานไม่สูญหาย หรือถูกทำลาย สามารถสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างรวดเร็ว

7. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาตามความต้องการของประชาชน เช่น การจัดพนักงานสอบสวนเข้าเวรเพื่อรองรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การจัดตำรวจสายตรวจ ออกตรวจในพื้นที่ตลอดเวลา เป็นต้น

8. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้วยความเหมาะสมกับความต้องการ เช่น การจัดกำลังตำรวจสายตรวจไว้เพียงพอในการออกตรวจตามสภาพพื้นที่และเวลา เป็นต้น

9. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ มีการนำเทคโนโลยีวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น

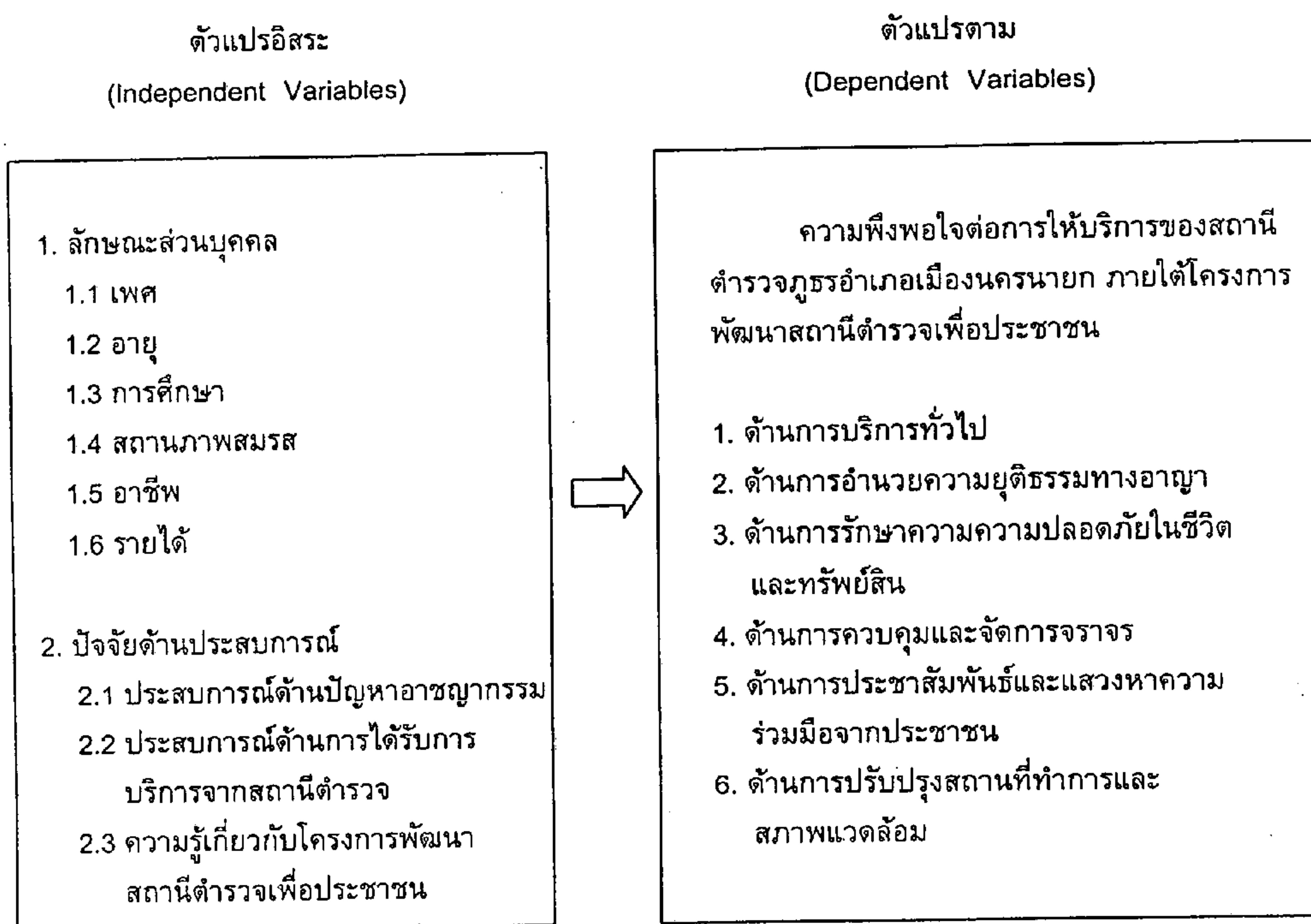
10. ประชาชน หมายถึง ประชาชนซึ่งได้มาติดต่อราชการและใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก

11. ประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ประสบการณ์ในการเป็นผู้เสียหาย พยาน หรือผู้ต้องหาในคดีต่างๆ

12. ประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ หมายถึง ประสบการณ์ในการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในด้านต่างๆ

13. ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี พอที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง และไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการเลย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิด ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันไป

8. ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันไป

9. ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันไป

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยซึ่งสามารถนำมาใช้อธิบายถึง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน" มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. ความหมายของการบริการ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
6. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตำรวจ
7. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (พิทยา บวรวัฒนา. 2526 : 223 - 224)

โลกเราทุกวันนี้มีลักษณะเด่นประการหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดคือ เป็นโลกขององค์การยิ่งสังคมขยายตัวมากเท่าไร ความจำเป็นในการรวมกลุ่มของบุคคลเข้าร่วมดำเนินการ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างอย่างมีประสิทธิภาพก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การรวมตัวทำนองนี้มักแสดงออกในรูปขององค์การขนาดใหญ่ที่มีกฎเกณฑ์การดำเนินงานเป็นลักษณะขององค์การที่เป็นทางการ องค์การประเภทนี้อาจจะเป็นบริษัทรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการก็ได้ แล้วแต่ว่าจะเป็นเอกชนหรือรัฐบาลจะเป็นผู้ดำเนินการ ในบรรดาองค์การเหล่านี้ มีอยู่จำนวนไม่น้อยที่รับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกองค์การ ซึ่งเรียกง่าย ๆ ว่าลูกค้าขององค์การเช่น โรงพยาบาลเป็นองค์การที่ให้บริการแก่คนไข้ กองทะเบียนยานยนต์กรมตำรวจเป็นองค์การที่ให้บริการแก่ผู้ยื่นขอใบอนุญาตยานยนต์ต่าง ๆ องค์การประเภทนี้เรียกว่าองค์การบริการ (Service organization) เพราะวัตถุประสงค์สำคัญขององค์การประเภทนี้ก็คือ การให้บริการแก่ลูกค้าหรือบุคคลภายนอก ในเมื่อองค์การจำเป็นต้องพบปะมีธุรกิจเกี่ยวข้องกับลูกค้าเช่นนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การกับลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญไม่ใช่น้อย ข้อกล่าวหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบการให้บริการต่าง ๆ เช่น การบริการไม่สะดวก ทุกจริตคอร์รัปชัน การทำงานแบบปิดสวะ เหล่านี้เกิดขึ้นเนื่องจากการเผชิญหน้าระหว่างลูกค้ากับคนขององค์การเป็นส่วนใหญ่

การติดต่อระหว่างองค์การกับลูกค้าที่ให้บริการ

องค์การที่ให้บริการนั้นดูเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในสังคมปัจจุบัน ในฐานะประชาชนคนหนึ่งเราจำเป็นต้องพึ่งบริการสาธารณะและบริการธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในการรับบริการดังกล่าวเราก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับบุคลากรขององค์การอีกเช่นกัน เช่น การบริการด้านคมนาคม (ติดต่อกับคนขับรถเมล์และกระเป๋ารถเมล์) ด้านไฟฟ้า (พนักงานเก็บเงิน) การแพทย์และสาธารณสุข (แพทย์และพยาบาล) ความปลอดภัย (ตำรวจ พนักงานดับเพลิง) ใบอนุญาตต่าง ๆ (ตำรวจแผนกใบอนุญาตยานยนต์ เจ้าหน้าที่กรมแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายหนังสือเดินทาง ฯลฯ)

ลักษณะขององค์การที่เป็นทางการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2541 : 87-88)

องค์การที่เป็นทางการแต่ละองค์การ ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น กำเนิดขององค์การ วัตถุประสงค์หรือขนาดขององค์การ เป็นต้น แต่ทุกๆ องค์การจะต้องมีลักษณะร่วมจำนวนหนึ่ง ซึ่งลักษณะร่วมเหล่านี้สามารถใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการวัดว่าองค์การใดบ้างที่เป็นองค์การที่เป็นทางการ ลักษณะร่วมขององค์การมีดังนี้

1. ต้องมีลักษณะ โครงสร้างกิจกรรมที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนแน่นอน กล่าวคือ องค์การที่เป็นทางการ ทุกๆ องค์การต้องปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนแน่นอน ทั้งนี้เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนสามารถทราบได้ว่าบทบาทและหน้าที่เช่นใด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักจะพบเห็นในลักษณะของการกำหนดรายละเอียดของงาน (Job description) ของแต่ละตำแหน่งงาน และเมื่อบุคคลใดก็ตามได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ก็จะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานที่อยู่ในขอบเขตของตำแหน่งนั้นๆ

2. ต้องมีลักษณะปรับตัวได้ง่าย กล่าวคือ องค์การที่เป็นทางการหนึ่งๆ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ย่อมเป็นที่คาดหวังว่าจะได้คงอยู่ตลอดไป และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุถึงเป้าหมายได้ องค์การหนึ่งๆ จะสามารถคงอยู่หรืออยู่รอดตลอดไปนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ประการ แต่ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งก็คือความสามารถในการปรับตัวได้ง่าย กล่าวคือ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในวัตถุประสงค์หลักขององค์การก็ดี หรือเมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปก็ต่อองค์การนั้นๆ จะต้องสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ และสามารถปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของตนต่อไปได้เช่นเดิม

3. ต้องมีความเจริญเติบโตหรือก้าวหน้า กล่าวคือองค์การที่เป็นทางการทุกองค์การนอกจากจะต้องมีความลักษณะความคงทนถาวรแล้ว ยังต้องคงอยู่ในลักษณะที่เจริญเติบโตยิ่งๆ ขึ้นไปอีกด้วย ความเจริญเติบโตขององค์การนี้มีใช้หมายความว่าความแต่เพียงในแง่ของการขยายขนาดหรือปริมาณสมาชิกขององค์การแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายถึงความเจริญเติบโตในด้านคุณภาพอีกด้วย เช่น มีการเพิ่มความสลับซับซ้อนในการจัดองค์การ มีการเพิ่มความชำนาญเฉพาะอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ และมีการเพิ่มประเภทของกิจกรรมใหม่ๆ ซึ่งแตกต่างนอกเหนือไปจากกิจกรรมเดิมที่ได้กระทำอยู่แล้ว

ประเภทขององค์การที่เป็นทางการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2541 : 103 -104)

เนื่องจากองค์การที่เป็นทางการที่มีอยู่ในประเทศต่างๆ แต่ละประเทศมีจำนวนอย่างมากมายและนับวันจะมีแต่เพิ่มขึ้นมากตามระดับความเจริญของประเทศนั้นๆ ประกอบด้วยองค์การต่างๆ เหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างมากมายในหลายลักษณะ ทั้งในด้านวัตถุประสงค์องค์ประกอบและพฤติกรรม ดังนั้นจึงมีนักวิชาการเป็นได้จำแนกประเภทขององค์การเพื่อประโยชน์ในการศึกษาทำความเข้าใจในกลไกของการปฏิบัติงานของแต่ละองค์การแต่ละประเภทได้ดียิ่งขึ้น

ทฤษฎีของปีเตอร์ เบลาว์ และ ดับเบิลยู.ริชาร์ด สก็อต ซึ่งได้ร่วมกันจำแนกประเภทขององค์การโดยใช้หลักเกณฑ์ในแง่ที่ว่าใครเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากผลิตผลขององค์การ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าว บุคคลทั้งสองได้จำแนกองค์การออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. องค์การที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน กล่าวคือเป็นองค์การที่สมาชิกทุกคนต่างได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานขององค์การร่วมกันเป็นส่วนใหญ่ ตัวอย่างขององค์การประเภทนี้ เช่น กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์ สมาคมการค้า สหภาพแรงงานและพรรคการเมือง เป็นต้น

2. องค์การธุรกิจ ได้แก่ องค์การที่เป็นเจ้าของ (ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าผู้ประกอบการ ผู้ถือหุ้น หรืออื่นใดก็ตาม) เป็นผู้ได้รับประโยชน์ส่วนใหญ่จากการดำเนินงานขององค์การ และองค์การประเภทนี้จะเน้นในเรื่อง

ของประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น ธนาคาร โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทจำหน่ายสินค้าหรือบริการ เป็นต้น

3. องค์การบริการ ได้แก่ องค์การที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ได้รับประโยชน์เป็นส่วนใหญ่จากการดำเนินงานขององค์การ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย องค์การสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาล

4. องค์การสาธารณะประโยชน์ กล่าวคือ เป็นองค์การที่ประชาชนทุกคนหรือสาธารณชนโดยทั่วไปเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานขององค์การ เช่น กองทัพ หน่วยราชการของรัฐ สมาคมนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการจัดองค์การที่มีรูปแบบ (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 11 -12)

1. เพื่อให้มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานในองค์การอย่างแน่นอน
2. เพื่อให้มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินกิจกรรมและการปฏิบัติงานเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผล
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของหน่วยงานทุกหน่วยในองค์การ
4. เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร ประสานงานอย่างมีระบบ
5. เพื่อให้มีการจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของสายงาน และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

โครงสร้างขององค์การที่เป็นทางการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2541 : 110 -111)

ในการศึกษาถึงโครงการขององค์การที่เป็นทางการนั้น ประเด็นที่สำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นที่นิยมศึกษากันอย่างกว้างขวางคือ โครงสร้างองค์การ ทั้งนี้เพราะโครงสร้างขององค์การเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงระบบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่างๆ กับผู้ดำรงตำแหน่งเหล่านั้น อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมทั้งพฤติกรรมปกติวิสัยและพฤติกรรมเบี่ยงเบน และในการศึกษาถึงโครงสร้างระบบราชการนั้น ได้มีผู้จำแนกแนวทางการศึกษาออกเป็น 2 แนวทางสำคัญคือ แนวทางเชิงปทัสสถาน (Normative approach) และแนวทางเชิงประจักษ์วาท (Empirical approach) ในที่นี้จะอธิบายเฉพาะแนวทางเชิงปทัสสถานเท่านั้น

ดังเป็นที่ทราบและยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่า บุคคลสำคัญที่เป็นผู้บุกเบิกศึกษาถึงโครงสร้างองค์การตามแนวเชิงปทัสสถานคือ แมกซ์ เวเบอร์ โดยเวเบอร์ได้เริ่มต้นศึกษาด้วยการพิจารณาว่าเพราะเหตุใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งจึงเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเวเบอร์ได้ให้คำตอบว่าเพราะบุคคลนั้นหรือกลุ่มนั้นมีพื้นฐานความเชื่อว่าเป็นสิ่งชอบธรรมที่บุคคลนั้นจะออกคำสั่งและเป็นสิ่งชอบธรรมที่ตนต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตาม ดังนั้น เวเบอร์จึงได้จำแนกประเภทของอำนาจหน้าที่หรือสิทธิอำนาจที่จะออกคำสั่งในองค์การได้หลายรูปแบบ คือ อำนาจหน้าที่แบบจารีตประเพณี (Traditional authority) อำนาจหน้าที่แบบบุญญาธิการ (Charismatic authority) และอำนาจหน้าที่แบบตัวบทกฎหมาย (Legal authority) จากพื้นฐานความเชื่อและการยอมรับในอำนาจหน้าที่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งดังกล่าวข้างต้น เวเบอร์จึงได้จำแนกประเภทขององค์การ (ซึ่งเวเบอร์เรียกว่าระบบราชการ) ได้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบในลักษณะที่สอดคล้องกันตามลำดับคือ ระบบราชการ แบบจารีตประเพณี ระบบราชการแบบบุญญาธิการ และระบบราชการแบบนิติ-สมเหตุสมผล และในบรรดารูปแบบของระบบราชการทั้ง 3 ดังกล่าวข้างต้นนี้เวเบอร์เชื่อว่า ระบบราชการแบบนิติ-สมเหตุสมผลเป็นรูปแบบองค์การที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสังคมสมัยใหม่ เพราะไม่ว่าจะพิจารณาด้านโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ตัวบุคคลที่ดำรงตำแหน่ง หรือด้านอื่นๆ ใดก็ตามมีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนทุกประการ ซึ่งลักษณะต่างๆ เหล่านี้เป็นหลักประกันได้ว่า การบริหารงานรูปแบบนี้จะสามารถเป็นไปได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะชี้ให้เห็นถึงลักษณะความคิดเชิงปทัสสถานของเวเบอร์ และเพื่อความเข้าใจในความคิดของเวเบอร์ได้ดียิ่งขึ้นโดยสรุปถึงลักษณะระบบราชการแบบนิติ-สมเหตุสมผลตามความคิดของเวเบอร์อีกครั้ง กล่าวคือเจอร์รี เกรย์ (Jerry Gray) กับ เอฟ เอ สตาร์เกอร์ (F.A Straker) ได้สรุปลักษณะสำคัญของระบบราชการในทฤษฎีของเวเบอร์ไว้ 7 ประการ คือ

1. การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน กล่าวคือ จะมีการแบ่งงานขององค์การออกเป็นหน้าที่ต่าง ๆ ตามตำแหน่งที่แตกต่างกัน การแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งใดจะพิจารณาถึงความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ มิใช่ความจงรักภักดีหรือความพึงพอใจเป็นส่วนบุคคล ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งจึงถือได้ว่าเป็นผู้ชำนาญเฉพาะด้านนั้นๆ
2. การกำหนดลำดับชั้นการบังคับบัญชาไว้อย่างแน่นอน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใดเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งแต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบและการกระทำของตนได้อย่างถูกต้อง
4. การกำหนดระเบียบวินัยและข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้เป็นบุคคลทุกคนมีการประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางเดียวและสอดคล้องสัมพันธ์กัน และทุกคนจะต้องเคารพปฏิบัติตามอยู่ภายในกรอบของระเบียบวินัยและกฎข้อบังคับเหล่านี้เช่นกัน
5. การให้ความดีความชอบต่างๆ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น มิใช่ใช้หลักเกณฑ์อย่างอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวมาเป็นหลักเกณฑ์พิจารณา
6. การรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ทั้งนี้เนื่องจากการมีลักษณะทางโครงสร้างของการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน อาจก่อให้เกิดปัญหาการประสานงานขึ้นได้ ดังนั้นจึงมีการรวมอำนาจไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อที่จะช่วยลดการประสานงานให้เหลือน้อยที่สุดหรือหมดสิ้นไป
7. การบันทึกระเบียบเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกคนเป็นแบบฉบับหรืออยู่บนมาตรฐานเดียวกัน จึงต้องจัดทำระเบียบต่างๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการค้นคว้าหรืออ้างอิงในภายหลัง

2. ความหมายของความพึงพอใจ

วรวงษ์ กวเวส (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ประสิทธิภาพของงานด้านธุรกิจและด้านรัฐกิจนั้น จุดใหญ่อยู่ที่กำไรและความพึงพอใจของประชาชน

วรรณ จันทรวงษ์ (2537 : 15) ผู้บริโภคมีความจำเป็น (Need) ในตัวสินค้าหรือการบริการก็ต้องจัดหาสิ่งนั้นมาสนองต่อความต้องการ (Want) โดยใช้พฤติกรรมกระทำต่าง (Behavior) จนกระทั่งบรรลุเป้าหมาย (Goal) และบังเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) สูงสุดจึงเกิดความสมดุล ความพึงพอใจนี้จะค่อยๆ ลดลงตามลำดับ และเกิดความจำเป็นความต้องการสิ่งใหม่ขึ้นมาแทนที่ จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำจนบรรลุเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจอีก เป็นเช่นนี้ตลอดไปในสังคมมนุษย์ (ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์. 2544 : 15; อ้างอิงจาก ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. 2536 : 8)

ไซมอน (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535 : 14; อ้างอิงจาก Simon. n.d.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ

พาราสุราแมน, ไชไท และแบร์รี่ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535 : 14; อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithai and Barry. n.d.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะบริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ๆ ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ดี
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบคือ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมือ หรือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการบริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงาม และ สะอาดตา

ทอฟฟิน แอนด์ แมคคอร์มิก (รพพช. ภาวเส. 2540 : 10; อ้างอิงจาก Tiffin & McCombie, 1965) ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับสัมฤทธิ์ผลและสิ่งจูงใจ (Incentive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคลซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

3. ทฤษฎีความพึงพอใจ

แรงจูงใจ (চারঙ্গক্তি হ্মীনজ্ঞর এবং স্রীঙ্গা করনসূত্র. 2527 : 112-115) คือ ภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า แรงขับ หรือแรงจูงใจต่างๆ ให้แสดง พฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่าต่อบุคคลนั้นๆ เอง

แรงจูงใจมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นพลังกระตุ้น หรือผลักดันให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา เช่น ในภาวะที่อินทรีย์ขาดอาหาร (เกิดความหิว) ก็จะพยายามแสดงพฤติกรรมหรือกระทำการกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้อาหารมาบำบัดความหิวนั้น หรือบุคคลที่ขาดความรัก ก็มักดิ้นรนหาสิ่งทดแทนชดเชยเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ หรือเป็นที่ต้องการของคนอื่น เป็นต้น

2. กำหนดแนวทางของพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ เช่น บุคคลที่กระหายน้ำอันเนื่องมาจากสภาพที่ร่างกายขาดของเหลวก็ย่อมจะมุ่งหาน้ำมาบำบัดความต้องการของตน

พฤติกรรมที่อินทรีย์แสดงออกเพราะถูกกระตุ้น หรือถูกเร้าเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพราะอินทรีย์แสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้านั้นโดยมีความคิดความเข้าใจ และความตั้งใจที่จะให้บรรลุเป้าหมายนั้น ส่วนพฤติกรรมธรรมชาติที่เกิดขึ้นตามปกติ เช่น การหายใจ การเดินของชีพจร การกระพริบตาเหล่านี้ ไม่ถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจแต่อย่างใด

กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นหรือชักนำ ให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. เงื่อนไขนำ (Antecedent condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมานั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ (Needs) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์นั่นเอง หรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย

1.1 ความต้องการ (Needs) คือ สภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาดหรือเสียสมดุลย์ของสิ่งที่จำเป็นต่อการที่อินทรีย์ จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหาร บุคคลก็เกิดความหิว และต้องการ

อาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าวหรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้องหรือคนใกล้เคียง ย่อมต้องการความรักความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจ มาทดแทนสิ่งที่ขาดไปเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น

เราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

1) ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้มีพลังต่างกันและหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหารและน้ำอาจทำให้บุคคลนั้น ถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศ ก็จะไม่มีผลรุนแรงถึงตาย เหมือนขาดน้ำหรืออาหาร เป็นต้น

2) ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่คนเรียนรู้จากประสบการณ์ของคน เช่น ต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัย การได้รับความสำเร็จหรือการยกย่องจากสังคม เป็นต้น

1.2 สิ่งเร้า (Stimulus)

สิ่งเร้า ได้แก่ บุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการอันเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงขับให้อินทรีย์ แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อ สิ่งเร้าออกไป สิ่งเร้าอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด เช่นกัน คือ

1) สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมทุกสิ่ง อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

2) สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกายของมนุษย์อันเป็นแรงขับ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2. แรงขับและแรงจูงใจ (Drives and motives)

การขาดสมดุลของอินทรีย์ หรือการถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ ทำให้อินทรีย์เกิดความตึงเครียดในระบบต่างๆ ของร่างกายขึ้นอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องแสดงพฤติกรรม หรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบำบัดความต้องการนั้น หรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจขึ้น ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

แรงขับ (Drives) คือ แรงผลักดันภายในตัวของบุคคล ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าภายในเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ ทำให้เกิดความกระหายความกระหายนี้จะเป็นแรงขับ ทำให้บุคคลต้องหาน้ำหรือของเหลวอื่นๆ มาบำบัดเพื่อให้ร่างกายมีความสมดุลเกิดขึ้น

แรงจูงใจ (Motives) คือ ความปรารถนาหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลนั้นเห็นว่า มีคุณค่าสำหรับตนโดยผ่านการเรียนรู้ของคนๆ นั้นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายที่จะทำให้อินทรีย์นั้น หาทางที่จะทำให้แรงจูงใจได้รับการตอบสนอง (Gratification) เช่น เด็กชายที่ต้องการให้คนอื่น ๆ ยอมรับตนเองอาจฝึกฝนทักษะทางการกีฬาจนมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เป็นต้น

3. พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในขั้นที่ 2 นั้น เมื่อมีพลังมากพอที่จะกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิว หรือความกระหายมากๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหารหรือน้ำมาบำบัดความต้องการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4. การลดแรงขับ (Drive reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรมอันเป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุลย์ หรือภาวะความเครียดลดลงหรือหายไป แรงขับ หรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

องค์ประกอบของการจูงใจ

อาจแยกองค์ประกอบของการจูงใจออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ แรงจูงใจ กับสิ่งจูงใจ

1. แรงจูงใจ ได้แก่ ความปรารถนาหรือสิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอย่างมีจุดหมายปลายทาง ซึ่งบุคคลถือว่ามีความสำคัญต่อตนเองโดยผ่านการเรียนรู้ แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้

แรงขับ คือ แรงผลักดันซึ่งเกิดจากภายในตัวของบุคคล อาจเป็นสภาพที่สืบเนื่องมาจากความต้องการทางกายก่อนอันทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

2. สิ่งจูงใจ (Incentives) คือ สิ่งเร้าที่ชักนำหรือจูงใจและกำหนดทิศทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา สิ่งจูงใจอาจเป็นทางบวก เช่น รางวัล คำชมเชย ฯลฯ หรืออาจเป็นสิ่งจูงใจในทางลบ เช่น การลงโทษ การตำหนิ การตัดเงินเดือน ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลอยากหลีกเลี่ยงหรือไม่อยากเข้าหา

องค์ประกอบทั้งสองนี้จะเป็นตัวกำหนดว่า การจูงใจจะมากหรือน้อย เช่น ถ้าคนหิวมาก (มีแรงจูงใจสูง) และอาหารอร่อย (สิ่งจูงใจมีแรงดึงดูดมาก) ก็เกิดการจูงใจมาก ทำให้ทานอาหารได้มาก เป็นต้น

ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ชนิดตามธรรมชาติ และลักษณะของการเกิดสิ่งจูงใจ คือ

1. แรงจูงใจซึ่งเป็นผลจากความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นแรงจูงใจที่มีมาแต่กำเนิดและเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้อินทรีย์อยู่ในสภาพปกติ หรือมีความสมดุลย์แรงจูงใจทางกายอาจเกิดขึ้นโดยถูกกระตุ้นจากภายในร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2. แรงจูงใจส่วนบุคคลโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลประสบระสานครวความต้องการทางกาย และทางสังคมรวมกัน แรงจูงใจประเภทนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ปกติแรงจูงใจประเภทนี้ไม่ได้เป็นตัวกำหนดให้คนกระทำพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการทางกาย (อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่น ฯลฯ) โดยตรง แต่เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้มนุษย์กระทำการบางอย่างเพื่อเป็นลักษณะเฉพาะของมนุษย์ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น, ความต้องการสำรวจสิ่งแปลกๆ ใหม่ ๆ ความต้องการถึงความรู้ความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมต่างๆ เป็นต้น

3. แรงจูงใจอันเป็นผลมาจากความต้องการทางด้านสังคม แรงจูงใจประเภทนี้เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคล จากการที่ได้ใช้ชีวิตในสังคมและเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ รวมทั้งการถูกล่อหลอมด้วยประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ และค่านิยมของสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตัวอย่างแรงจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความสำเร็จ ความนับถือยกย่องจากคนอื่น อำนาจ เกียรติยศ ฯลฯ

แรงจูงใจของมนุษย์

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจหลายอย่างประกอบกัน เช่น ความจำเป็นทางด้านร่างกาย, ความต้องการทางสังคม และบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ดังนั้น การที่จะสามารถบอก

ได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ก็อาจเป็นผลมาจากการกระตุ้น หรือการจูงใจของสิ่งเร้าหรือความต้องการหลายๆ ชนิดพร้อมๆ กัน นอกเหนือจากนี้พฤติกรรมบางอย่างของมนุษย์ ยังแตกต่างกันไปตามสภาพของวัฒนธรรม และค่านิยมของสังคมของแต่ละคน และแม้คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันก็ยังแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจสิ่งเดียวกัน แตกต่างกันไปตามความเชื่อ, ความต้องการ, ความสนใจ, และประสบการณ์ของแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันอีกด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นผลจากการจูงใจมีระบบหรือกระบวนการของแรงจูงใจที่สลับซับซ้อน ซึ่งเป็นผลกระทบจากแรงจูงใจหลายๆ อย่าง ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาอย่างลึกซึ้งก่อนที่จะตัดสินใจว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมานั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจอย่างใดกันแน่

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow) (อ้างศักดิ์ หมื่นจักร และ ศรีสง่า กรรณสูตร. 2527 : 112-115)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ซึ่งมนุษย์ทุกๆ ไปต้องการได้รับเรียงตามลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นสูงสุดไปจนถึงความจำเป็นขั้นรองลงไปตามความเห็นของมาสโลว์ (Maslow) มนุษย์จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นแรกๆ เสียก่อนจึงจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปและเมื่อใดก็ตามที่ความต้องการในขั้นต่างๆ ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเกิดความพึงพอใจ ความต้องการทั้ง 5 ขั้นเรียงตามลำดับดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานเบื้องต้นทางสรีระของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางกายเป็นสิ่งจำเป็นและมีอิทธิพลสูงสุดต่อบุคคลทั่วไป เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้หากร่างกายยังไม่ได้มีการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะไม่ปรากฏ หรืออาจถูกบดบังอยู่ภายใต้ความต้องการดังกล่าว ดังนั้น หากบุคคลขาดอาหาร ขาดความรู้สึกปลอดภัย และขาดความรัก ในขณะที่เดียวกัน บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะต้องการอาหารก่อนสิ่งอื่นใดทั้งสิ้น ความต้องการเสื้อผ้าอาภรณ์ หรือสิ่งประดับประดาต่างๆ ก็จะมีค่ารองลงไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายตนเพียงพอแล้ว เช่น มีน้ำและอาหารพอเพียงได้รับการพักผ่อนเพียงพอ ความต้องการทางกายจะลดลงหรือหมดไป และความต้องการอื่นๆ ขึ้นสูงกว่า ก็จะเกิดขึ้นตามมาสิ่งแรกก็คือความต้องการความปลอดภัยในเด็กเล็กๆ ความต้องการเช่นนี้อาจแสดงออกในรูปของความต้องการ ความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่ หรือผู้ใหญ่ที่ตนรู้จัก หากเด็กพลัดหลงกับผู้ใหญ่ หรือประสบกับสิ่งที่น่ากลัว ซึ่งตนไม่เคยพบเห็นมาก่อนเด็กนั้นจะแสดงความหวาดหวั่นวิตกอย่างเห็นได้ชัด และความต้องการความปลอดภัยจะมีมากที่สุดเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่คับขันที่สุด ความต้องการความปลอดภัยอาจมีอิทธิพล หรือบดบังความต้องการทางกายก็ได้ในผู้ใหญ่ความต้องการเช่นนี้ปรากฏให้เห็นชัดในกิจกรรม หรือพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก เช่น การเก็บออมทรัพย์สินเพื่อไว้ในอนาคต การประกันชีวิต การประกันภัยทรัพย์สินสมบัติของตน, การนับถือศาสนา เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ รวมถึงการเข้าร่วมกลุ่มหรือเป็นสมาชิกในสมาคมหรือองค์กรต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Love and belongingness) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางกาย และความรู้สึกปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอีกขั้นหนึ่งตามมา คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์และความรักกับคนอื่น ๆ ในครอบครัวหรือเพื่อนฝูง หากบุคคลที่มีความ

ต้องการระดับนี้อยู่ในขั้นรุนแรงและไม่ได้รับการตอบสนอง อาจแสดงพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาที่ไม่เหมาะสมออกมาเพื่อเป็นการชดเชย หรือทดแทนได้ขณะเดียวกันผู้ที่ปรับตัวไม่ได้ อาจเกิดปัญหาเรื่องสุขภาพจิตได้อีกด้วย โดยปกติแล้วความต้องการความรัก หมายรวมถึงทั้งการให้และการได้รับความรักด้วยเช่นเดียวกัน

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและยกย่อง (Esteem needs) คนทั่วๆ ไปมีความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง และเป็นที่น่าเคารพยกย่องทั้งจากตนเอง และได้รับการยอมรับและยกย่องจากคนอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน ความต้องการนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ก) ความต้องการพลังความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ ความสมบูรณ์พอเพียงในด้านต่างๆ ความเชื่อมั่นในตนเองและความเป็นอิสระและมีเสรีภาพ และ (ข) ความต้องการชื่อเสียงและเกียรติยศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือจากคนอื่น รวมทั้งความสนใจความสำคัญและความชื่นชมยินดี

ความพึงพอใจจากการที่ได้รับการยอมรับและยกย่อง นำไปสู่ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง ตระหนักว่าตนมีคุณค่า มีความแข็งแกร่งมีความสามารถ และความสมบูรณ์พอเพียง และที่สำคัญจะรู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ มีคุณค่าและมีความจำเป็นต่อโลกที่ตนอาศัยอยู่ หากความรู้สึกดังกล่าวถูกทำลาย ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีปมด้อย ความอ่อนแอและความสิ้นหวังตามมา ซึ่งในกรณีรุนแรงอาจทำให้เกิดความท้อถอยต่อชีวิตและเป็นโรคจิตประสาทได้

5. ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง (Self actualization needs) ความปรารถนาที่จะได้รับความสมบูรณ์พอใจแก่ตนเอง (Self-fulfillment) ในสิ่งที่ตนมีแนวโน้มหรือมีความสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เพื่อให้ตนได้รับความสุข หรือความพึงพอใจอย่างสูงสุดเท่าที่จะเป็นได้จากการที่ตนได้เป็น หรือได้ทำในสิ่งที่ตนมีความสามารถที่จะทำ หรือเป็นได้ทุกสิ่งตามที่ปรารถนา ความต้องการนี้อาจจะปรากฏออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละคน เช่น คนบางคนต้องการเป็นแม่ที่ดีที่สุด คนอื่นๆ อาจต้องการเป็นนักดนตรี, นักเขียนภาพเป็นนักกีฬาหรือแม้แต่การทำกิจกรรมที่คนอื่น ๆ อาจเห็นว่าไม่สลักสำคัญก็ได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ หรือได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นๆ มาก่อนแล้ว

มาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่า ความต้องการดังกล่าวนี้เป็นอิสระต่อกัน และมีความซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกันอยู่ เช่น ความต้องการระดับสูงขึ้นมา อาจเกิดขึ้นก่อนที่ความต้องการขั้นต่ำจะได้รับการตอบสนองจนสมบูรณ์แบบก็ได้ อย่างไรก็ตาม ปกติแล้วคนทั่วไปจะมีความปรารถนาหรือความต้องการขั้นต้นก่อน (ความต้องการทางกาย ความปลอดภัย ความรัก ฯลฯ) และเมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว ความต้องการขั้นสูงขึ้นก็จะเกิดตามมา กระนั้นก็ตามในสภาพการณ์บางอย่าง บุคคลอาจมีความพึงพอใจที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นเท่านั้น โดยไม่ปรารถนาความต้องการขั้นสูงขึ้นอีก เช่น คนที่ยากจนแสนสาหัส ก็อาจจะหวังหรือมีความพึงพอใจเพียงแต่ที่จะได้รับอาหาร และมีที่อยู่อาศัยพอดำรงชีวิตได้อย่างธรรมดาก็เป็นที่ยพอใจแล้ว เป็นต้น

ทฤษฎีจูงใจ – คำจูง (Two Factors Theory) (มาลี จุฑาธพะ. 2542 : 74-75)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation and maintenance theory) ทฤษฎีการจูงใจ – สุขอนามัย (Motivation – hygiene theory) เฮอริชเบอร์กได้ทำการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก เกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงานเขาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลที่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าเขาคงต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงาน จะมีผลให้บุคคลทำงาน

โดยไม่คิดจะลาออกจากงาน หรือนัดหยุดงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ในบรรดาปัจจัยสองประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และความไม่พอใจในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของลันเกรน (Lundgren. 1974 : 285-7) ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivator factors) ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับความยกย่องในผลงาน
- 1.3 ลักษณะของงานที่ทำ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน

สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การให้ความสนใจกับปัจจัยด้านสุขอนามัยเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น แต่ยังไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 2.1 ค่าจ้างเงินเดือน
- 2.2 นโยบายและการบริหารขององค์กร
- 2.3 การควบคุมดูแล
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- 2.5 สภาพการทำงาน
- 2.6 ความมั่นคงในงาน
- 2.7 สถานภาพในการทำงาน

เฮิร์ชเบอร์ก เสนอว่า ผู้บริหารส่วนมากมักให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสุขอนามัย เช่น เมื่อเกิดปัญหาว่าผู้ปฏิบัติขาดประสิทธิภาพในการทำงานมักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงาน หรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มิได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน จะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามรักษาปัจจัยสุขอนามัยให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

4. ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งความหมายของคำว่าบริการนั้นได้ผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์ (2544) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

มิลเลต (วรพงษ์ ภวเวส. 2540 : 18; อ้างอิงจาก Millet. 1951 : 337–400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งลักษณะที่สำคัญ 5 ประการมีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจ โรงพยาบาล และจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เว็บบอร์ (วรพงษ์ ภวเวส. 2540 : 18; อ้างอิงจาก Weber. 1966 : 340) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Lra Et Studio กล่าวคือการให้บริการเราไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (รัชยา กุลวนิชไชยพันธ์. 2535:13–14)

1. ลักษณะของงานบริการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่ในการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้บริการต้องการเมื่อใด

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่มาใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ

โกเบิล (Golhberg) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.2 การสื่อสาร เช่นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ในการสื่อความหมายให้เข้าใจเป็นอย่างดี

5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ (พีระศักดิ์ อภกิจติกุล. 2537 : 14-17)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ถูกศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยเกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรปรวมทั้งในสหรัฐอเมริกาโดยหัวข้อเรื่องที่สำคัญที่มักถูกศึกษา ได้แก่ การมุ่งตอบคำถามที่ว่าทำอะไรจึงจะเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อหน่ายและในช่วงตอนต้นของทศวรรษที่ 1920 ก็มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ โดยการจ่ายอัตราค่าจ้างการทำงานเป็นรายชิ้น การมีช่วงเวลาในการพักจากการทำงาน การทำให้งานมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไปเน้นการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นอาทิ

นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ก็ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจากการสำรวจถึงแนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ของสจิวต์ ออสแคมป์ (Stuart Oskamps) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ใน

กลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories)

อมร รักษาสัตย์ นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่ง ก็เห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

จากความหมายดังกล่าว จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้นักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิลอาร์. ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ.ดูแรนท์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์ลด์ และดูแรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ
 มิลเลท (Millet. 1951) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

นอกจากนี้ ประจักษ์ เวสารัชช ยังกล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
 - 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

✓ 6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ

มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและบริการของตำรวจ ดังนี้

วรวงษ์ ภวเวส (2540 : 20) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้า แม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ซื้อ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริหาร ผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ "ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น" ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ หนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชน เป็นอากร เช่น อากรรับใช้ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่งคือตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของกรมตำรวจนั้น จึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะเสริมความรู้ จัดให้มีสถานที่อบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อการบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนก กอง ฝ่ายต่างๆ รวมทั้งโรงพักซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิต การบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้ายการระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจ จึงเกิดขึ้นในขณะที่ผลิตบริการและเกิดการส่งมอบบริการ หรือ การขายบริการ ทั้ง 3 อาการนี้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน พร้อมกับการรับใช้บริการ ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดี ก็ รู้กันจุดนั้นเองประชาชนผู้มารับบริการ จะตัดสินได้ว่าบริการดีมีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลัง ส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้นหรือโรงพักนั้นและไม่ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำความผิดหรือเป็นผู้กระทำความผิดก็ไม่ไปความร้องทุกข์อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นครั้งก่อน การพูดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลยหรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมากและประชาชนจะพูดต่อๆ ไปเกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทราย ค่อยกัดกินตัวเอง จนนำความเสื่อมเสียมาสู่กรมตำรวจในที่สุด

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครึ่งแล้วครึ่งเล่า ไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป

คุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินว่าคุณภาพบริการของตำรวจ คนชอบโดยประสบการณ์ที่ตนเคยได้สัมผัส มา แล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากันการตัดสินคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่า บริการโรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าเลวก็ได้โดยเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสิน
3. หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามาร่วมให้ตำรวจต้อง ส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์สิ่งของเหล่านั้นจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการของตำรวจ หน่วยนั้นๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนมาคืน ติดตามจับผู้ร้าย อาชญากรรมสาหัส เป็นต้น
4. วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า คนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้โดยไม่ได้เตรียมให้การ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบ คลุมทุกๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดให้ ข้อกฎหมายและเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ตามอะไรมาแนะนำได้ถูกต้อง จนประชาชนพอใจทุกประโยค
5. คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออกต้องใจประชาชน และตั้งใจอย่างมากเมื่อ 2 ประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที และคุณภาพบริการของตำรวจจะไป เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ ซึ่งประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสิน ว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่า ประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินในเรื่องต่าง ๆ ของ ตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดโรงพัก ความสวยงามความมีระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถเข้าเรื่อยตามเส้นทางสู่โรงพัก ที่มี บริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร

2. กิริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน

3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพักหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปลอ่ยให้ประชาชนแคว้งคว้างรอคอย ไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการหรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์

4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตน ทุกแบบที่จะบริการและพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตน อย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึง เมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อมและต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้นๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของตำรวจตามที่ได้อธิบายมาแล้วจะเห็นได้ว่า ตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคมอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนในสังคมนั้นมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพราะในสังคมที่เป็นประชาธิปไตยนั้นจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ตำรวจกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกัน ในการรักษากฎและระเบียบของสังคมให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุขจริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตามไม่สามารถที่จะป้องกันไม่ให้มีการละเมิดกฎหมายของสังคมให้หมดสิ้นไปได้โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรม แต่ก็มีความจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิดน้อยที่สุด ✓

7. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

หลักการและเหตุผล

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้นในขณะเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ รัฐบาล แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ ยากที่จะแก้ไขให้สำเร็จไปได้ในเร็ววัน แต่หากปล่อยไว้โดยไม่จัดการแก้ไขเลย ปัญหาเหล่านั้นก็ยิ่งจะมีมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา

สภาพปัญหา

การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งพอจะสรุปสภาพปัญหาต่างๆ ได้ดังนี้

1. โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ

2. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ

3. ประชาชนบางส่วนมากมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน

4. ประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจว่าตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมโดยลำพัง โดยตนเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้น ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข

5. ประชาชนบางส่วนยังคงมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอยู่ในระดับสูงทำให้ขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ

6. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเป็นส่วนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน จึงปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว ไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

7. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า

8. ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วน ยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์สุขเดือดร้อน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมี พึงได้ต่างๆ ตลอดจนขาดการกวาดขันระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา

9. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักจะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ และไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่อง และไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ

10. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ในสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลนทั้งประเภทและปริมาณ นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการใช้งานบางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ประกาศใช้นโยบายเน้นหนักเป็นทิศทางในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยกระจายทรัพยากรทางบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นการพัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจ งานอำนวยความสะดวก งานสืบสวนสอบสวนและข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจร ตลอดจนทั้งกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน วัตถุประสงค์ 7 ประการดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้สังคม มีความสงบเรียบร้อย ประชาชน มีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันโดยปกติสุข
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและจัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกสะดวกต่อการให้บริการประชาชน
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา เพื่อพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจจริงเอาใจ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามแนวหลักเกณฑ์การปฏิบัติและคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 โดยได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้านดังต่อไปนี้

1. การบริการทั่วไป

ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับอำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามและการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมีนายตำรวจชั้น สัญญาบัตรเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ ทำหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน เช่น การแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่างๆ การเปรียบเทียบปรับรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น มีการติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาให้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่พัก เครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ หนังสือพิมพ์ และ โทรทัศน์ เป็นต้น ทั้งจัดให้มีหน่วยบริการตำรวจเคลื่อนที่ออกไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญเพื่อให้บริการแก่ประชาชน

2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา

ได้จัดพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับแจ้งเหตุ พร้อมด้วยชุดสนับสนุนงานสอบสวนประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ เวิร์บริการ เสมียนประจำวัน และ พลขับ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว สามารถไปตรวจที่เกิดเหตุได้ในทันที จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชน และมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยตัวชั่วคราว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับ การทำสำนวน เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและความเป็นธรรมของประชาชนตามกฎหมาย

3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่างๆ เช่น สายตรวจจรกยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า และ สายตรวจตำบลไว้ตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมพื้นที่ตามความเหมาะสมกับสภาพ อาชญากรรม ภูมิประเทศ แหล่งท่องเที่ยว และสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อป้องกันการกระทำผิดของคนร้ายซึ่ง จะทำให้สามารถระงับเหตุและปราบปรามผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อปราบปรามการ กระทำความผิดกฎหมายอาญาทุกประเภท และพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทั่วไป ได้จัดชุดชุมชนและ มวลชนสัมพันธ์ ออกเยี่ยมเพื่อรับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน และ ปรองดองให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

4. การควบคุมการจัดการจราจร

ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาจราจรบริเวณ ทางร่วมทางแยกถนนสายหลัก สถานศึกษาสำนักงาน ชุมชนหรือจุดที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดอยู่บ่อยๆ เพื่อให้ การจราจรไหลเวียนสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และการปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ประชาชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ตามสถานศึกษา และมีการอำนวยความสะดวกในการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรทางบก ทั้งที่สถานีตำรวจ สถานที่บริเวณที่มีการ ตระวจจับ และทางไปรษณีย์ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ แสดงความคิดเห็นทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และนำไปแก้ไขปัญหา

5. การประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ ไว้บริการประชาชนในด้านการ ติดต่อสอบถาม การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยใช้ สื่อ เช่น คู่มือ แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประชาสัมพันธ์ มีตู้รับฟังความคิดเห็น มีแบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวม ข้อคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งออกปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาข้อมูลข่าวสารในชุมชนตลอด จนการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

6. การปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม

ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจไว้บนถนนและบริเวณที่เป็นรอย ต่อสถานีตำรวจข้างเคียง ปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจที่จะต้องอยู่รวมกันและต่อเนื่องกันให้เป็นสัดส่วน เช่น ห้องทำงานของพนักงานสอบสวน ห้องควบคุม ห้องแจ้งความร้องทุกข์ และห้องพบทนาย เป็นต้น จัดพื้นที่รอบสถานีตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ ทั้งการจัดสถานที่จอดรถ ห้องเก็บ รักษาของกลาง รถที่เกิดอุบัติเหตุ ส่วนการรักษาความสะอาดมีการระดมเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลรักษาความ สะอาดบนสถานีและบริเวณโดยรอบเป็นประจำทุกอาทิตย์

7. การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจทุกระดับชั้น ได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจเป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบเป้าหมายและประพฤติปฏิบัติตนไปในแนวทางเดียวกัน โดยจะ ต้องประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดี มีการดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่างๆ อย่าง ไกล่ลชิดและอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจเข้าใจเกี่ยวกับ อุดมคติตำรวจ และวินัยตำรวจ เพื่อให้มีระเบียบ วินัย มีคุณธรรม มีความสามัคคี และจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ตนเอง ประชาชน สังคม และประเทศ ชาติ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้างานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้

บัญชา เศรษฐกร (2537 : 116) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขต อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าในทางลบต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจ การวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่ามีความสัมพันธ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยด้านการรู้จักคุ้นเคยกับ ตำรวจในพื้นที่กับทัศนคติ กล่าวคือผู้ตอบที่มีความคุ้นเคย กับตำรวจจะมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการศึกษา กล่าวคือผู้ที่มีการศึกษา สูงกว่าชั้น ม.3 มีทัศนคติทางด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนความคาดหวังของประชาชนในอำเภอ ดอยเต่าที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นความคาดหวัง ที่สูงมากทุกด้าน

อัญชลี คล้ายคลึง (2537 : 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อตำรวจภายหลังการปฏิบัติงานดีกว่าก่อนการปฏิบัติงานมาก และเมื่อนำปัจจัยทางประชากร เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาศึกษา โดยแยกพิจารณาตาม ตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา และรายได้ รวมทั้ง การรับรู้ข่าวสารการปฏิบัติงานของตำรวจ และ ความรู้สึก ต่อตำรวจก็ยังคงพบว่าความคิดเห็นของประชาชน ภายหลังการ ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ดีกว่าก่อนการปฏิบัติงานมาก มีเพียงบางกลุ่มเท่านั้นที่ความคิดเห็นก่อน และหลังการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยแยกพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า อายุ การรับรู้ข่าวสารการปฏิบัติงานของตำรวจ และความรู้สึกต่อ ตำรวจ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ในขณะที่การศึกษาและ รายได้ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานดังกล่าว สำหรับสถานภาพสมรส และอาชีพ พบว่า ประชาชนกลุ่มที่ไม่โสด และกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกรรม มีแนวโน้มที่เห็นว่าการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีส่วน ช่วยมากในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชุมชน สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างไรก็ตามในตัวแปรด้านเพศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานดังกล่าว

ปิยะ อุทาโย (2539 : 257) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลอยู่ในระดับน่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของตำรวจดังกล่าวประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้บริการ ความคล่องตัวของการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นการยืนยันองค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ และในส่วนสุดท้ายมีข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการงานของตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นคือการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เน้นความโปร่งใส ในการให้บริการประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริหารเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร (2539 : 122) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอ ห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยส่วนรวมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอห้างฉัตรจังหวัด ลำปาง ประชากรส่วนใหญ่ตอบว่าภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ประสบด้วยตนเองดีกว่าที่เคยรู้สึกนึกคิด มีความรู้สึกเฉยๆ ต่อ การให้บริการในสถานีตำรวจ แต่มีความรู้สึกประทับใจในการบริการนอกสถานีตำรวจและมีความพึงพอใจในส่วนต่างๆ คือ อาคารสถานที่ การให้บริการ บุคลากรเจ้าหน้าที่ และการ ประชาสัมพันธ์ซึ่งทางสถานีตำรวจได้มีการพัฒนาปรับปรุงขึ้น สามารถสรุปผลการวิจัยจากข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้ 1. สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ ไม่มีความ สัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจ ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2. ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจ ภายหลังที่ได้มีการพัฒนาตามโครงการ "โรงพักของเรา" ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับ การบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และมีข้อเสนอควรมีการขยายปรับปรุงอาคาร สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ที่คับแคบและไม่ชัดเจน ซึ่งต้องอาศัยงบประมาณจากกรมตำรวจในการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้ง การฝึกอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทั้งนี้ต้องได้รับ ความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะตัวผู้บริหารระดับหัวหน้า สถานี ต้องให้ความสนใจ และดำเนินการอย่างจริงจัง

อัญชลี รัชกุล (2541 : 155) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนอยู่ในระดับต่ำที่สุด สื่อที่ใช้คือสื่อบุคคล การรับรู้ภาระหน้าที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการรับรู้การ ปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังในคุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร คุณลักษณะและการ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการ คือผ่านสื่อบุคคล ปัญหาของตำรวจชุมชน คือ การขาดงบประมาณ การขาดประสิทธิภาพของ ราษฎรอาสาสมัคร และสภาพปัญหาของบางพื้นที่เกินความสามารถของตำรวจชุมชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ 2. พฤติกรรมการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อบทบาทตำรวจชุมชน 3. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบทบาทตำรวจชุมชน 4. การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่การรับรู้ด้านการปฏิบัติงานจริงไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ของตำรวจชุมชน 5. การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ 6. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน และคุณลักษณะของตำรวจชุมชน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน" ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยศึกษาทั้งเพศชาย และ เพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 74) ดังสูตร

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 pq}{E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E = ค่าความผิดพลาดสูงสุด

P = ค่าประมาณที่คาดหวัง

q = $1-p$

$Z_{1-\alpha/2} = Z_{0.975}$ เท่ากับ 1.96

ในกรณีที่ไม่มีทราบค่า P แต่เนื่องจากค่า Pq จะมีค่าสูงสุดเมื่อ $p = 0.5$ แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ฉะนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัว เพื่อที่ผู้วิจัยจะใช้ผลจากการคำนวณนี้มากำหนดจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดรวม 400 ชุดตัวอย่าง

ฉะนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพื่อที่ผู้วิจัยจะใช้ผลจากการคำนวณนี้มากำหนดจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดรวม 400 ชุดตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากที่ได้มาจากการเลือกหน่วยประชากรขึ้นมาโดยบังเอิญ จากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยให้ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจทำการกรอกแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับบริการ และความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีลักษณะเป็นคำถามแบบสเกล (Likert scale) โดยแบ่งเป็น

พอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พอใจมาก	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	3	คะแนน
พอใจน้อย	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 40 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha – coefficient) วิธีการคำนวณใช้วิธีการของ Conbach's α หรือเรียกว่า Alpha ค่า Alpha ที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวม

2. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพได้แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

2. การอธิบายลักษณะประชากรในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพด้านอาชญากรรม ประสิทธิภาพการได้รับบริการ และความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ ตามลักษณะของตัวแปร

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถามแบบ Likert scale ซึ่งมีค่าดังนี้

พอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พอใจมาก	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	3	คะแนน
พอใจน้อย	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ในการประเมินผลจะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ซึ่งใช้เกณฑ์ประเมินผลดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11)

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

4. การทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในส่วนของเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์แบบ t-test (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 360) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

5. การทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบปัจจัยเดียว (One – way analysis of variance) (พันทิพา สุนทรราช. 2539 : 253) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 และ 9

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) /

1.2 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2534 : 217)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 255)

$$S.D. = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{\sqrt{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$n - 1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha cronbach coefficient) ใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวน
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือวัดทั้งฉบับ

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

3.1 เมื่อประชากร 2 กลุ่มมีการแจกแจงแบบค่า T-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 360) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	X	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ที่ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (Single-factor-analysis of variance : single-factor-analysis) (พันทิพา สุนทรารชุน . 2539 : 253) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2-9

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square of between groups)
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square of within groups)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และตัวอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (Correlation Coefficient)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์การได้รับบริการ และ ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัจจัยส่วนบุคคล		
1. เพศ		
ชาย	236	59.2
หญิง	164	40.8
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	16.0
21-30 ปี	131	32.8
31-40 ปี	107	26.8
41-50 ปี	67	16.8
51-60 ปี	24	6.0
60 ปีขึ้นไป	7	1.8
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	62	15.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	15.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	108	27.0
อนุปริญญา/ปวส.	55	13.8
ปริญญาตรี	99	24.8
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.3
รวม	400	100.0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	204	51.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	176	44.0
หม้าย/แยกกันอยู่	20	5.0
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
นักเรียนนักศึกษา	88	22.0
รับราชการ	63	15.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	8.5
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	66	16.5
ธุรกิจส่วนตัว	72	18.0
วิชาชีพเฉพาะทาง	9	2.3
แม่บ้าน	33	8.3
เกษตรกร	25	6.3
อื่นๆ	10	2.5
รวม	400	100.0
6. รายได้		
น้อยกว่า 5,000 บาท	138	34.5
5,000-10,000 บาท	156	39.0
มากกว่า 10,000 บาท	106	26.5
รวม	400	100.0
ปัจจัยประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม		
7. ที่พักอาศัย		
เขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก	331	82.8
เขตอื่นๆ	69	17.3
รวม	400	100.0
8. ระยะเวลาที่พัก		
1-10 ปี	237	59.5
11-20 ปี	79	19.9
21-30 ปี	45	11.5
31-40 ปี	28	7.2
41-50 ปี	10	2.6
50 ปีขึ้นไป	1	0.3
รวม	400	100.0
9. ประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมเป็น		
ผู้เสียหาย/พยาน		
ไม่เคย	265	66.3
เคย	135	33.8
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. ประสบการณ์เคยเป็นผู้เสียหาย/พยาน		
10.1 คดีเกี่ยวกับทรัพย์		
ไม่เคย	81	23.3
เคย	64	16.0
10.2 คดีเกี่ยวกับร่างกาย		
ไม่เคย	84	21.0
เคย	61	15.3
10.3 คดีอื่นๆ		
ไม่เคย	122	30.5
เคย	23	5.8
11. เมื่อเป็นผู้เสียหาย/พยาน ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ		
แจ้งความ	80	20
ไม่แจ้งความ	65	16.3
12. สาเหตุที่ไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ		
12.1 ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ		
ไม่ใช่	65	16.3
ใช่	1	0.3
12.2 ไม่ได้รับความสนใจในการดำเนินคดี		
ไม่ใช่	63	15.8
ใช่	3	0.8
12.3 ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตำรวจ		
ไม่ใช่	64	16.0
ใช่	2	0.5
12.4 เสียเวลาในการประกอบอาชีพ		
ไม่ใช่	61	15.3
ใช่	5	1.3
12.5 ตกลงระหว่างคู่กรณีได้		
ไม่ใช่	17	4.3
ใช่	49	12.3
12.6 ไม่ชอบขึ้นโรงขึ้นศาล		
ไม่ใช่	58	14.5
ใช่	8	2.0
12.7 อื่นๆ		
ไม่ใช่	65	16.3
ใช่	1	0.3

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัจจัยด้านการได้รับบริการจากสถานีดำรง		
13. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา เคยได้รับบริการจาก		
เจ้าหน้าที่ดำรงบนสถานีดำรงในเขตท้องที่ที่พัก		
อาศัย		
ไม่เคย	212	53
เคย	188	47
14. สถานที่เคยรับบริการที่สถานีดำรงในเขตท้องที่		
14.1 ผู้เสียหาย		
ไม่เคย	116	29.0
เคย	74	18.5
14.2 พยาน		
ไม่เคย	168	42.0
เคย	22	5.5
14.3 ผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ		
ไม่เคย	109	23.3
เคย	81	20.3
14.4 ตัวแทนส่วนราชการ		
ไม่เคย	173	43.3
เคย	17	4.3
14.5 อื่นๆ		
ไม่เคย	167	41.8
เคย	23	5.8
ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อ		
ประชาชน		
15. ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อ		
ประชาชน		
ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี	40	10.0
พอที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง	260	65.0
ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวเลย	100	25.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์การได้รับบริการ และ ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และเพศหญิง จำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 40.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีสถานภาพโสด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รับราชการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 วิชาชีพเฉพาะทาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 แม่บ้าน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 เกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ตามลำดับ

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รายได้มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท รองลงมาคือ น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ที่พักอาศัย ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีที่พักอาศัยในเขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 และเขตอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาศัยอยู่ในเขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก รองลงมาคือ เขตอื่นๆ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่พักอาศัย ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีระยะเวลาพักอาศัย 1-10 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระยะเวลาพักอาศัย ระหว่าง 1-10 ปี รองลงมาคือ 11-20 ปี และ 21-30 ปี ตามลำดับ

ประสบการณ์เป็นผู้เสียหาย/พยาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่ไม่เคยเป็นผู้เสียหาย จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 เคยเป็นผู้เสียหาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับทรัพย์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 คดีเกี่ยวกับร่างกาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และคดีอื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

เมื่อเป็นผู้เสียหาย/พยาน ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

สาเหตุที่ไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุที่ไม่แจ้งความคือ ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ไม่ได้รับความสนใจในการดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เสียเวลาในการประกอบอาชีพ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตกกลางระหว่างคู่กรณีได้ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ไม่ชอบขึ้นโรงขึ้นศาล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ในรอบ 1 ปี เคยรับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยรับบริการ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 เคยรับบริการ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

ฐานะที่มารับบริการที่สถานีตำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มารับบริการในฐานะผู้เสียหาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ฐานะพยาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่าง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ฐานะตัวแทนส่วนราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และฐานะอื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่ทราบรายละเอียดโครงการเป็นอย่างดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 พอที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการดังกล่าว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยนำเสนอในรูปแบบที่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านบริการทั่วไป								
1. การรวมการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน	57 (14.3)	265 (66.3)	66 (16.5)	12 (3.0)	-	3.92	.65	พอใจมาก
2. การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหา	64 (16.0)	256 (64.0)	72 (18.0)	8 (2.0)	-	3.94	.65	พอใจมาก
3. การติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ	21 (5.3)	276 (69.0)	90 (23.5)	12 (3.0)	1 (0.3)	3.76	.60	พอใจมาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ	25 (6.3)	275 (68.8)	85 (21.3)	14 (3.5)	1 (0.3)	3.77	.62	พอใจมาก
5. การให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ	30 (7.5)	252 (63.0)	107 (26.8)	11 (2.8)	-	3.75	.63	พอใจมาก
ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา								
1.การจัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับแจ้งเหตุจากประชาชน	36 (9.0)	233 (58.3)	100 (25.0)	27 (6.8)	4 (1.0)	3.68	.77	พอใจมาก
2. จำนวนของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการประชาชน	18 (4.5)	233 (58.3)	109 (27.3)	36 (9.5)	4 (1.0)	3.56	.76	พอใจมาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน	พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ มาก จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	พอใจน้อย จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ น้อยที่ สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้รับทราบถึงวิธีการและขั้นตอน ในการรับแจ้งความของพนักงาน สอบสวน	20 (5.0)	237 (59.3)	125 (31.3)	15 (3.8)	3 (.8)	3.64	.67	พอใจมาก
4. ความรู้ความสามารถทางการ สอบสวน ประสิทธิภาพในการ ทำงาน และความรับผิดชอบ ของพนักงานสอบสวน	46 (11.5)	219 (54.8)	104 (26.0)	17 (4.3)	14 (3.5)	3.67	.87	พอใจมาก
5. การอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน	23 (5.8)	204 (60.0)	85 (21.3)	50 (12.5)	2 (.5)	3.58	.80	พอใจมาก
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน								
1. การจัดทำลงเจ้าหน้าที่สาย ตรวจประเภทต่าง ๆ	68 (17.0)	220 (55.0)	83 (20.8)	28 (7.0)	1 (.3)	3.82	.80	พอใจมาก
2. การออกปฏิบัติหน้าที่ เยี่ยมเยียน ทำความรู้จักกับ ประชาชนในเขตพื้นที่ ของ เจ้าหน้าที่สายตรวจประเภท ต่าง ๆ	55 (13.8)	226 (56.5)	92 (23.0)	27 (6.8)	-	3.77	.77	พอใจมาก
3. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ ยานพาหนะ ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ	30 (7.5)	197 (49.3)	123 (30.8)	43 (10.8)	7 (1.8)	3.5	.85	พอใจมาก
4. การดำเนินการรณรงค์ ป้องกันปราบปรามและแก้ไข ปัญหาอาชญากรรม	44 (11.0)	255 (63.8)	91 (22.8)	9 (2.3)	1 (.3)	3.83	.65	พอใจมาก
5. การป้องกันปราบปราม อาชญากรรมในคดีเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน	38 (9.5)	221 (55.3)	99 (24.8)	40 (10.0)	2 (.5)	3.63	.81	พอใจมาก
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร								
1. การจัดทำลงเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควบคุมและจัดการจราจรใน บริเวณหรือจุดที่มีปัญหา จราจร	53 (13.3)	233 (58.3)	75 (18.8)	35 (8.8)	4 (1.0)	3.74	.83	พอใจมาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน	พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ มาก จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	พอใจน้อย จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ น้อยที่ สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจด้านการจราจร แก่นิสิตนักศึกษาและประชาชน ทั่วไป	22 (5.5)	240 (60.0)	124 (31.0)	14 (3.5)	- -	3.67	.63	พอใจมาก
3. การจัดให้มีการบริการอำนวยความสะดวก ในการชำระค่าปรับ ทางไปรษณีย์และบริเวณที่มีการ ตรวจจับ	25 (6.3)	256 (64.0)	97 (24.3)	17 (4.3)	5 (1.3)	3.7	.71	พอใจมาก
4. การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จับกุมผู้กระทำความผิด ด้าน จราจร	65 (16.3)	240 (60.0)	73 (18.3)	22 (5.5)	- -	3.87	.74	พอใจมาก
5. การจัดให้มีการประสานความ ร่วมมือในส่วนราชการและภาค เอกชน ในการแก้ไขปัญหา จราจรทั้งในระยะสั้นและระยะ ยาว	12 (3.0)	308 (77.0)	70 (17.5)	10 (2.5)	- -	3.80	.52	พอใจมาก
ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน								
1. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ บนสถานีตำรวจ	21 (5.3)	251 (62.8)	117 (29.3)	11 (2.8)	- -	3.71	.61	พอใจมาก
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บน สถานีตำรวจเมื่อประชาชนมาติดต่อ ราชการ	9 (2.3)	268 (67.0)	111 (27.8)	8 (2.0)	4 (1.0)	3.68	.60	พอใจมาก
3. การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการกิจ และ ข้อ ปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยใช้สื่อต่างๆ	23 (5.8)	259 (64.8)	105 (26.3)	13 (3.3)	- -	3.73	.61	พอใจมาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน	พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ มาก จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	พอใจน้อย จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ น้อยที่ สุด จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. การจัดให้มีการอบรมปลูกจิต สำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ร่วมกัน รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ ทั้งบนสถานีตำรวจและนอก สถานีตำรวจ	28 (7.0)	213 (53.3)	148 (37.0)	11 (2.8)	- -	3.64	.65	พอใจมาก
5. การมีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือ ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจ รวบรวมข้อคิดเห็น ความเดือด ร้อน และความต้องการของ ประชาชน	52 (13.0)	234 (58.5)	104 (26.0)	10 (2.5)	- -	3.82	.68	พอใจมาก
ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม								
1. การดูแลรักษาความสะอาด และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ สภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ	34 (8.5)	239 (59.8)	118 (29.5)	4 (1.0)	5 (1.3)	3.73	.68	พอใจมาก
2. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ บนถนน และเขตติดต่อ เพื่อให้ ประชาชนรู้ที่ตั้งและขอบเขตของ สถานีตำรวจ	31 (7.8)	285 (71.3)	70 (17.5)	11 (2.8)	3 (.8)	3.83	.63	พอใจมาก
3. การจัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานี ตำรวจ	25 (6.3)	269 (67.3)	88 (22.0)	13 (3.3)	5 (1.3)	3.74	.68	พอใจมาก
4. การจัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณ สถานีตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวก ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ราชการ	36 (9.0)	251 (62.8)	86 (21.5)	17 (4.3)	10 (2.5)	3.71	.79	พอใจมาก
5. การจัดสถานที่เก็บรักษาของ กลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุ	17 (4.3)	235 (58.8)	123 (30.8)	18 (4.5)	7 (1.8)	3.59	.72	พอใจมาก

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในแต่ละด้านดังนี้

ด้านบริการทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การรวมบริการประชาชนในด้านต่างๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน เช่น การแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งความเอกสารหาย การติดต่ออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์ การเปรียบเทียบปรับ การปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) การติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับ เป็นต้น ของหน่วยการบริการตำรวจเคลื่อนที่ ที่ออกไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การจัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับแจ้งเหตุจากประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความรู้ความสามารถทางการสอบสวน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย 3.67) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย 3.64) การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การอธิบายชี้แจง แนะนำทางการดำเนินการตามกฎหมาย หรือแจ้งผลความคืบหน้าทางคดีของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และจำนวนของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การดำเนินการรณรงค์ป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม (ค่าเฉลี่ย 3.83) การจัดกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่างๆ เช่น สายตรวจจรดยนต์ สายตรวจจรดจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจตำบล ให้ครอบคลุมพื้นที่ ตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) การออกปฏิบัติหน้าที่ เยี่ยมเยียน ทำความรู้จักกับประชาชนในเขตพื้นที่ ของเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในคดีที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน เช่น ปล้นทรัพย์ การลักทรัพย์รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) และคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือ ยานพาหนะของเจ้าหน้าที่สายตรวจ เช่น รถสายตรวจ อาวุธ เครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.5) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมผู้กระทำความผิด ด้านจราจร เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด ขับขี่รถประมาทหวาดเสียว ฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับขี่รถโดยเสพรุหรือยาบ้า เป็นต้น ด้วยความเคร่งครัด และยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.87) การจัดให้มีการประสานความร่วมมือในส่วนราชการและภาคเอกชน ในการแก้ไขปัญหาจราจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 3.80) การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร เช่น สี่แยก หน้าสถานศึกษา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) การจัดให้มีการบริการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์และบริเวณที่มีการตรวจจับ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจัดให้มีการฝึกอบรม

และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านการจราจร แก่นิสิตนักศึกษาและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การมีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น ความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.82) การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ และข้อปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจโดยใช้สื่อต่างๆ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ใบปลิว แจกแนะนำความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.73) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่

ด้านประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) การให้ข้อมูลและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการจัดให้มีการอบรมปลูกจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้บนถนน และเขตติดต่อ เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและ ขอบเขตของสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การจัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจ เช่น สถานที่รับคำร้องทุกข์ ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายต่างๆ เช่น ห้องควบคุม และ ห้องพบทนายเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) การดูแลรักษาความสะอาด และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ สภาพแวดล้อม ของสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การจัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวก ต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เช่น ที่จอดรถเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการจัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนโดยรวมแต่ละ
ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบริการทั่วไป	3.83	.44	พอใจมาก
ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	3.62	.59	พอใจมาก
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.71	.57	พอใจมาก
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	3.76	.49	พอใจมาก
ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ	3.72	.44	พอใจมาก
ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	3.72	.53	พอใจมาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก
ทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ ด้านการบริการทั่วไป
(ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความ
ร่วมมือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านการรักษาความปลอดภัยใน
ชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้พิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อใช้ทดสอบ
สมมติฐาน ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
นครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

9. ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันได้เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันได้

ตาราง 4 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	เพศ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
1. ด้านการบริการทั่วไป	ชาย	3.80	.46	-1.501	398	.134
	หญิง	3.87	.41			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ชาย	3.53	.67	-3.950**	398	.000
	หญิง	3.76	.43			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน	ชาย	3.66	.57	-2.281*	398	.023
	หญิง	3.79	.56			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ชาย	3.68	.53	-3.547**	398	.000
	หญิง	3.86	.41			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหา ความร่วมมือจากประชาชน	ชาย	3.69	.45	-1.128	398	.260
	หญิง	3.74	.41			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม	ชาย	3.71	.57	-.620	398	.535
	หญิง	3.74	.46			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของประชาชน ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติ Independent samples T-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 2 และข้อ 4 ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกัน และยังพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 3 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 5 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1.ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	5	5.935	1.187	6.563**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	71.433	.181		
	รวม	400	77.367			
2.ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	5	15.267	3.053	9.603**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	125.603	.318		
	รวม	400	140.871			
3.ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	5	18.318	3.664	13.255**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	109.174	.276		
	รวม	400	127.492			
4.ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	5	12.304	2.461	11.506**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	84.478	.214		
	รวม	400	96.782			
5.ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	5	5.459	1.092	6.155**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	70.058	.177		
	รวม	400	75.517			
6.ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	8.534	1.707	6.501**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	103.696	.263		
	รวม	400	112.230			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way anova (Analysis of variance) พบว่าความพึงพอใจในทุกด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการบริการทั่วไป

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.75	3.78	3.79	4.09	3.69	3.86
ต่ำกว่า 20 ปี	3.75		.03 (.709)	.04 (.503)	.34** (.000)	.06 (.546)	.10 (.539)
21-30 ปี	3.78			.02 (.706)	.31** (.000)	.08 (.365)	.07 (.628)
31-40 ปี	3.79				.30** (.000)	.11 (.268)	.05 (.722)
41-50 ปี	4.09					.40** (.000)	.24 (.164)
51-60 ปี	3.69						.17 (.366)
60 ปีขึ้นไป	3.86						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 แสดงว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34 .31 และ .30 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.67	3.66	3.38	3.97	3.46	3.60
ต่ำกว่า 20 ปี	3.67		.01 (.839)	.29** (.001)	.30** (.003)	.21 (.109)	.07 (.738)
21-30 ปี	3.66			.28** (.000)	.31** (.000)	.20 (.112)	.05 (.792)
31-40 ปี	3.38				.59** (.000)	.80 (.536)	.22 (.317)
41-50 ปี	3.97					.51** (.000)	.37 (.102)
51-60 ปี	3.46						.14 (.559)
60 ปีขึ้นไป	3.60						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 แสดงว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21-30 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21-30 ปี ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .29 และ .28 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .30 .31 และ .59 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	X	3.52	3.73	3.65	4.11	3.38	3.14
ต่ำกว่า 20 ปี	3.52		.21*	.13	.59**	.14	.38
			(.011)	(.126)	(.000)	(.261)	(.069)
21-30 ปี	3.73			.07	.38**	.35**	.58**
				(.255)	(.000)	(.003)	(.004)
31-40 ปี	3.65				.46**	.27*	.51*
					(.000)	(.024)	(.013)
41-50 ปี	4.11					.73**	.97**
						(.000)	(.000)
51-60 ปี	3.38						.24
							(.288)
60 ปีขึ้นไป	3.14						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 แสดงว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .21

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .59 .38 และ .46 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปีกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 และ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35 และ .58 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปีกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .024 และ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ

ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .27 และ .51 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .73 และ .97 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.71	3.79	3.62	4.09	3.47	3.43
ต่ำกว่า20 ปี	3.71		.08 (.239)	.08 (.235)	.38** (.000)	.24* (.029)	.28 (.128)
21-30 ปี	3.79			.17** (.005)	.29** (.000)	.32** (.002)	.36* (.043)
31-40 ปี	3.62				.46** (.000)	.15 (.137)	.19 (.283)
41-50 ปี	4.09					.61** (.000)	.66** (.000)
51-60 ปี	3.47						.03 (.848)
60 ปีขึ้นไป	3.43						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 แสดงว่า ผู้ที่อายุ 21-30 ปี กับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่อายุ 21-30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .17

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .38 .29 และ .46 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีกับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .24

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีกับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32 และ .61 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปกับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36

ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .66

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.63	3.67	3.69	3.97	3.63	3.57
ต่ำกว่า 20 ปี	3.63		.04 (.503)	.05 (.411)	.34** (.000)	.06 (.951)	.05 (.721)
21-30 ปี	3.67			.01 (.830)	.30** (.000)	.04 (.599)	.10 (.529)
31-40 ปี	3.69				.28** (.000)	.06 (.522)	.11 (.486)
41-50 ปี	3.97					.34** (.001)	.39* (.018)
51-60 ปี	3.63						.05 (.767)
60 ปีขึ้นไป	3.57						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 แสดงว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34 .30 และ .28 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีกับผู้มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34

ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กับผู้มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .39

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.57	3.73	3.66	4.01	3.53	3.77
ต่ำกว่า 20 ปี	3.57		.15* (.045)	.08 (.299)	.44** (.000)	.03 (.753)	.20 (.329)
21-30 ปี	3.73			.07 (.276)	.29** (.000)	.19 (.086)	.04 (.830)
31-40 ปี	3.66				.35** (.000)	.13 (.289)	.11 (.564)
41-50 ปี	4.01					.48** (.000)	.24 (.232)
51-60 ปี	3.53						.24 (.280)
60 ปีขึ้นไป	3.77						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 แสดงว่า ผู้ที่อายุ 21-30 ปี กับผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่อายุ 21-30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .15

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีกับผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .44 .29 และ .35 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .48

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชนไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชน	แหล่งความ	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1.ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	5	2.574	.515	2.718*	.020
	ภายในกลุ่ม	395	74.794	.189		
	รวม	400	77.367			
2.ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	5	7.017	1.403	4.142**	.001
	ภายในกลุ่ม	395	133.853	.339		
	รวม	400	140.871			
3.ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	5	6.456	1.291	4.214**	.001
	ภายในกลุ่ม	395	121.036	.306		
	รวม	400	127.492			
4.ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	5	5.371	1.074	4.642**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	91.411	.231		
	รวม	400	96.782			
5.ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.182	.236	1.256	.282
	ภายในกลุ่ม	395	74.335	.188		
	รวม	400	75.517			
6.ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.550	.310	1.106	.356
	ภายในกลุ่ม	395	110.680	.280		
	รวม	400	112.230			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way anova (Analysis of variance) พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป มีค่า F-Prob. เท่ากับ .020 น้อยกว่า .05 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 น้อยกว่า .01 และด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการบริการทั่วไป

การศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.95	3.83	3.77	3.69	3.88	3.85
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.95		.12 (.115)	.18** (.009)	.26** (.001)	.07 (.281)	.11 (.413)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.83			.05 (.390)	.13 (.088)	.04 (.503)	.01 (.914)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.77				.07 (.280)	.11 (.079)	.07 (.564)
อนุปริญญา/ปวส.	3.69					.18* (.012)	.15 (.259)
ปริญญาตรี	3.88						.03 (.799)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.85						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 แสดงว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ในด้านการบริการทั่วไปที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .18 และ .26 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ในด้านการบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .18

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

การศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	$\bar{X}$	3.44	3.76	3.68	3.40	3.71	3.65
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.44		.31** (.003)	.24* (.011)	.04 (.676)	.26** (.005)	.20 (.258)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.76			.07 (.409)	.36** (.001)	.04 (.612)	.11 (.526)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.68				.28** (.004)	.02 (.724)	.03 (.831)
อนุปริญญา/ปวส.	3.40					.31** (.002)	.25 (.171)
ปริญญาตรี	3.71						.06 (.705)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.65						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 แสดงว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .31 และ .24 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36 และ .28 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และอนุปริญญา/ปวส.. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .26 และ .31 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	$\bar{X}$	3.86	3.69	3.70	3.53	3.79	3.26
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.86		.17 (.094)	.16 (.063)	.33** (.002)	.06 (.453)	.60** (.000)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.69			.02 (.982)	.16 (.117)	.09 (.269)	.43* (.010)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.70				.16 (.076)	.09 (.209)	.44** (.008)
อนุปริญญา/ปวส.	3.53					.26** (.006)	.27 (.111)
ปริญญาตรี	3.79						.53** (.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 แสดงว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .26

ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 .008 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .60 .44 และ .53 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร

การศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3.77	3.75	3.79	3.51	3.88	3.60
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.77		.02 (.744)	.01 (.828)	.26** (.003)	.10 (.189)	.17 (.236)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.75			.04 (.557)	.24** (.007)	.13 (.093)	.14 (.320)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.79				.28** (.000)	.08 (.199)	.19 (.177)
อนุปริญญา/ปวส.	3.51					.37** (.000)	.09 (.524)
ปริญญาตรี	3.88						.28 (.052)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.60						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 แสดงว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 .007 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .26 .24 และ .28 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.695	.847	4.449*	.012
	ภายในกลุ่ม	397	75.620	.190		
	รวม	399	77.315			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.706	2.353	6.862**	.001
	ภายในกลุ่ม	397	136.134	.343		
	รวม	399	140.840			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.377	.688	2.167	.116
	ภายในกลุ่ม	397	126.103	.318		
	รวม	399	127.480			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	2	.0664	.0332	.136	.873
	ภายในกลุ่ม	397	96.691	.244		
	รวม	399	96.757			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหา ความร่วมมือจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.265	.633	3.383*	.035
	ภายในกลุ่ม	397	74.245	.187		
	รวม	399	75.510			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและ สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	.900	.450	1.604	.202
	ภายในกลุ่ม	397	111.324	.280		
	รวม	399	112.224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way anova (Analysis of variance) พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .012 .035 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และพบว่าความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา มีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการบริการทั่วไป

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/แยกกันอยู่
	$\bar{X}$	3.76	3.89	3.90
โสด	3.76		.12** (.004)	.14 (.187)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.89			.00 (.956)
หม้าย/แยกกันอยู่	3.90			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 แสดงว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ในด้านการบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .12

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/แยกกันอยู่
		3.55	3.66	4.03
โสด	3.55		.11 (.057)	.48** (.001)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.66			.37** (.009)
หม้าย/แยกกันอยู่	4.03			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 แสดงว่า ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ กับผู้ที่มีสถานภาพโสดและสมรส/อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีสถานภาพโสด และผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .48 และ .37 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/แยกกันอยู่
		3.67	3.78	3.62
โสด	3.67		.11* (.017)	.05 (.618)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.78			.16 (.124)
หม้าย/แยกกันอยู่	3.62			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 แสดงว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดกับสมรส/อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .11

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ						
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	8	10.278	1.285	7.494**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	67.037	.171		
	รวม	399	77.315			
2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	8	29.849	3.731	13.144**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	110.990	.284		
	รวม	399	140.840			
3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	8	24.270	3.034	11.493**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	103.210	.264		
	รวม	399	127.480			
4. การควบคุมและจัดการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	8	17.382	2.229	11.043**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	78.925	.202		
	รวม	399	96.785			
5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	8	8.655	1.082	6.327**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	66.855	.171		
	รวม	399	75.510			
6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	8	16.155	2.019	8.219**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	96.069	.246		
	รวม	399	112.224			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way anova (Analysis of variance) พบว่า ความพึงพอใจในทุกด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ตามลำดับ น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านบริการทั่วไป

อาชีพ	นักศึกษา	ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	วิชาชีพ เฉพาะทาง	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่น ๆ	
	X	3.743	3.787	3.817	3.688	3.947	3.755	4.278	3.792	3.620
นักศึกษา	3.743	0.044 (0.519)	0.074 (0.374)	0.055 (0.413)	0.204* (0.002)	0.012 (0.932)	0.535* (0.000)	0.049 (0.603)	0.123 (0.373)	
ราชการ	3.787		0.030 (0.731)	0.099 (0.174)	0.160* (0.026)	0.032 (0.830)	0.491* (.000)	0.048 (.962)	0.167 (0.236)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.817			0.129 (0.138)	0.130 (0.133)	0.062 (0.689)	0.461* (0.000)	0.025 (.0814)	0.197 (0.185)	
พนักงานบริษัท	3.688				0.259* (0.000)	0.067 (0.646)	0.890* (0.000)	0.104 (0.285)	0.068 (0.629)	
ธุรกิจส่วนตัว	3.688					0.192 (0.191)	0.331* (0.000)	0.155 (.0107)	0.327* (0.020)	
วิชาชีพเฉพาะทาง	3.947						0.523* (0.001)	0.037 (.821)	0.135 (0.477)	
แม่บ้าน	4.278							0.486* (0.000)	0.658* (0.000)	
เกษตรกร	3.792								0172 (0.268)	
อื่น ๆ	3.620									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้าน กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .204 และ .535 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้าน กับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรับราชการ ในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .160 และ .491 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .461

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้าน กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .259 และ .890 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านและอาชีพอื่นๆ กับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านและอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัว ในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .331 และ .337 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน กับผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรับราชการ ในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .523

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพอื่นๆ กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .486 และ .685 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

อาชีพ	นักศึกษา	ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	วิชาชีพ เฉพาะทาง	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่น ๆ	
	X̄	3.698	3.533	3.059	3.469	3.852	3.533	4.169	3.640	3.100
นักศึกษา	3.698	0.164 (0.062)	0.638* (0.000)	0.228* (0.009)	0.155 (0.068)	0.164 (0.378)	0.472* (0.000)	0.107 (0.633)	0.597* (0.001)	
ราชการ	3.533		0.474* (0.000)	0.064 (0.498)	0.319* (0.001)	0.000 (1.000)	0.634* (.000)	0.106 (.398)	0.433* (0.017)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.059			0.410* (0.000)	0.794* (0.000)	0.474* (0.018)	1.111* (0.000)	0.581* (.000)	0.041 (0.830)	
พนักงานบริษัท	3.469				0.383* (0.000)	0.064 (0.737)	0.700* (0.000)	0.170 (0.174)	0.369* (0.042)	
ธุรกิจส่วนตัว	3.852					0.319 (0.091)	0.317* (0.005)	0.212 (.086)	0.752* (0.000)	
วิชาชีพ	3.533						0.636* (0.002)	0.106 (.607)	0.433 (0.077)	
เฉพาะทาง								0.529* (0.000)	1.069* (0.000)	
แม่บ้าน	4.169								0540* (0.007)	
เกษตรกร	3.640									
อื่น ๆ	3.100									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 .009 .000 และ .001 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานitäรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .638 .228 .472 และ .597 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการพบ ว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 .001 .000 และ .017 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพรับราชการในด้านอำนาจความ ยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ .474 .319 .634 และ .433 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว วิชาชีพเฉพาะทาง แม่บ้าน และเกษตรกร กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 .000 .018 .000 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว วิชาชีพเฉพาะทาง แม่บ้าน และเกษตรกรแตกต่าง เป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจในด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .410 .794 .474 1.111 และ .581 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 .000 และ .042 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทในด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .383 .700 และ .369 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านและอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวในด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .317 และ .752 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านกับผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านทางแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทางด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .636

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านในด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .529 และ 1.069 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร กับผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ในด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญาของสถานีดำรงจรรยาอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .540

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อาชีพ	นักศึกษา	ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	วิชาชีพ เฉพาะทาง	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.620	3.739	3.658	3.472	3.864	3.333	4.363	3.200
นักศึกษา	3.620	0.119 (0.160)	0.038 (0.712)	0.147 (0.078)	0.243* (0.003)	0.287 (0.111)	0.743 (0.000)	0.060 (0.609)	0.420* (0.015)
ราชการ	3.739		0.081 (0.460)	0.267* (0.003)	0.124 (0.162)	0.406* (0.027)	0.62* (.000)	0.059 (.623)	0.39 (0.002)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.658			0.186 (0.087)	0.205 (0.056)	0.325 (0.092)	0.704* (0.000)	0.022 (.876)	0.458* (0.013)
พนักงานบริษัท	3.472				0.391* (0.000)	0.139 (0.446)	0.890* (0.000)	0.207 (0.087)	0.272 (0.119)
ธุรกิจส่วนตัว	3.864					0.530* (0.004)	0.499* (0.000)	0.183 (.124)	0.663* (0.000)
วิชาชีพเฉพาะทาง	3.333						1.030* (0.000)	0.346 (.083)	0.133 (0.573)
แม่บ้าน	4.363							0.683* (0.000)	1.163* (0.000)
เกษตรกร	3.680								0.480* (0.013)
อื่น ๆ	3.200								

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายตัวของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร

อาชีพ	นักศึกษา	ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	วิชาชีพ เฉพาะทาง	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่น ๆ	
	X	3.743	3.755	3.711	3.490	3.922	3.488	4.218	3.824	3.180
นักศึกษา	3.743	0.012 (0.868)	0.032 (0.729)	0.252* (0.001)	0.179* (0.013)	0.254 (0.107)	0.475* (0.000)	0.081 (0.428)	0.563* (0.000)	
ราชการ	3.755		0.044 (0.868)	0.264* (0.001)	0.166 (0.132)	0.266 (0.097)	0.462* (0.000)	0.069 (0.520)	0.575* (0.000)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.711			0.220* (0.020)	0.210* (0.025)	0.222 (0.186)	0.506* (0.000)	0.112 (0.344)	0.531* (0.001)	
พนักงานบริษัท	3.490				0.431* (0.000)	0.002 (0.990)	0.727* (0.000)	0.333* (0.002)	0.310* (0.042)	
ธุรกิจส่วนตัว	3.922					0.433* (0.007)	0.296* (0.002)	0.098 (0.347)	0.742* (0.000)	
วิชาชีพเฉพาะทาง	3.488						0.729* (0.000)	0.335 (0.056)	0.308 (0.135)	
แม่บ้าน	4.218							0.394* (0.001)	1.038* (0.000)	
เกษตรกร	3.824								0.644* (0.000)	
อื่น ๆ	3.180									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการ
พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

อาชีพ	นักศึกษา	ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	วิชาชีพ เฉพาะทาง	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	3.659	3.698	3.552	3.603	3.925	3.555	3.981	3.688	3.420
นักศึกษา	3.659	0.039 (0.565)	0.106 (0.204)	0.056 (0.406)	0.266* (0.000)	0.103 (0.475)	0.322* (0.000)	0.029 (0.758)	0.239 (0.138)	
ราชการ	3.698		0.145 (0.099)	0.095 (0.191)	0.226* (0.002)	0.143 (0.333)	0.283* (0.002)	0.010 (0.915)	0.278* (0.049)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.552			0.051 (0.566)	0.372* (0.000)	0.003 (0.987)	0.429* (0.000)	0.135 (.216)	0.133 (0.372)	
พนักงานบริษัท	3.603				0.322* (0.000)	0.048 (0.747)	0.378* (0.000)	0.085 (0.382)	0.183 (0.193)	
ธุรกิจส่วนตัว	3.925					0.369* (0.012)	0.056 (0.514)	0.237* (.014)	0.505* (0.000)	
วิชาชีพเฉพาะทาง	3.555						0.426* (0.006)	0.132 (0.410)	0.135 (0.476)	
แม่บ้าน	3.981							0.293* (0.008)	1.562* (0.000)	
เกษตรกร	3.688								0.268 (0.084)	
อื่น ๆ	3.420									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพนักศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็น รายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .266 และ .322 ตาม ลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 .002 และ .049 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพรับราชการในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .226 .283 และ .278 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีดำรงจตุรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .372 และ .492 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .322 และ .378 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 .014 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .369 .237 และ .505 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทางในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .426

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .293 และ 1.562 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

อาชีพ	นักศึกษา	ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	วิชาชีพ เฉพาะทาง	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.631	3.758	3.611	3.551	3.894	3.733	4.224	3.320
นักศึกษา	3.631	0.127 (0.122)	0.020 (0.841)	0.080 (0.320)	0.262* (0.001)	0.101 (0.559)	0.592* (0.000)	0.103 (0.356)	0.311 (0.060)
ราชการ	3.758		0.147 (0.868)	0.207* (0.018)	0.135 (0.113)	0.025 (0.886)	0.465* (.000)	0.230* (.050)	0.438* (0.010)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.611			0.060 (0.565)	0.282* (0.006)	0.121 (0.513)	0.612* (0.000)	0.083 (0.522)	0.291 (0.178)
พนักงานบริษัท	3.551				0.324* (0.000)	0.181 (0.303)	0.672* (0.000)	0.023 (0.840)	0.231 (0.169)
ธุรกิจส่วนตัว	3.894					0.161 (0.358)	0.329* (0.002)	0.366* (.002)	0.574* (0.001)
วิชาชีพเฉพาะทาง	3.733						0.409* (0.009)	0.205 (.287)	0.413 (0.070)
แม่บ้าน	4.224							0.696* (0.000)	0.904* (0.000)
เกษตรกร	3.528								0.208 (0.263)
อื่น ๆ	3.320								

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพนักศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .262 และ .392 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท แม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018 .000 .050 และ .010 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท แม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและ สภาพแวดล้อมของสถานีดารวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .207 .465 .230 และ .438 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจุกฐรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .282 และ .612 ตามลำดับ

ผู้ที่มิอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจุกฐรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .324 และ .672 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 .002 และ .001 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงวัฏธรรามำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .329 .366 และ .574 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทางในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจตุรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .409

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจุกฐรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .696 และ .904 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพนักศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจตุรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .262 และ .392 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท แม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018 .000 .050 และ .010 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท แม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษาในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและ สภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจตุรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .207 .465 .230 และ .438 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 และ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงวัฏธรรำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .282 และ .612 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจตุรอำเภอมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .324 และ .672 ตามลำดับ

ผู้ที่มิอาชีพแม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 .002 และ .001 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็น รายคู่กับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจรรยา อ่าเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .329 .366 และ .574 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน กับ ผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทาง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะทางในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .409

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ กับ ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงจุกฐธำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .696 และ .904 ตามลำดับ

สมมติฐาน 6 ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน		แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	7.255	3.628	20.556**	.000	
	ภายในกลุ่ม	397	70.060	0.176			
	รวม	399	77.315				
2. การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทาง อาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.901	0.950	2.716	.067	
	ภายในกลุ่ม	397	138.939	0.350			
	รวม	399	140.840				
3. การรักษาความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.299	3.650	12.056**	.000	
	ภายในกลุ่ม	397	120.181	0.303			
	รวม	399	127.480				
4. การควบคุมและจัดการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.355	2.177	9.355**	.000	
	ภายในกลุ่ม	397	92.403	.233			
	รวม	399	96.785				
5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหา ความร่วมมือจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.551	1.275	6.940**	.001	
	ภายในกลุ่ม	397	72.959	0.184			
	รวม	399	75.510				
6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและ สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.872	2.436	9.008**	.000	
	ภายในกลุ่ม	397	107.352	0.270			
	รวม	399	112.224				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way anova (Analysis of variance) พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 .000 .000 .001 และ .000 ตามลำดับ น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านบริการทั่วไป

รายได้		น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท
	$\bar{X}$	3.644	3.905	3.954
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.644		0.261* (0.000)	0.310 (0.000)
5,000 - 10,000 บาท	3.905			0.049 (0.349)
มากกว่า 10,000 บาท	3.954			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 29 แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ในด้านบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .261

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท
		3.534	3.848	3.734
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.534		0.314* (0.000)	0.200* (0.005)
5,000 - 10,000 บาท	3.848			0.114 (0.098)
มากกว่า 10,000 บาท	3.734			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .314 และ .200 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท
		3.617	3.855	3.796
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.617		0.238* (0.000)	0.179* (0.004)
5,000 - 10,000 บาท	3.855			0.059 (0.333)
มากกว่า 10,000 บาท	3.796			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ในด้านการควบคุมและจัดการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .238 และ .179 ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท
		3.608	3.750	3.802
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.608		0.142* (0.005)	0.194* (0.001)
5,000 - 10,000 บาท	3.750			0.052 (0.337)
มากกว่า 10,000 บาท	3.802			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 32 แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .142 และ .194 ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท
		3.575	3.765	3.845
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.575		0.190* (0.002)	0.270* (0.000)
5,000 - 10,000 บาท	3.765			0.080 (0.223)
มากกว่า 10,000 บาท	3.845			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 33 แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .190 และ .270 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันได้

ตาราง 34 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรม ในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.843	0.385	0.972	398	0.332
	เคย	3.798	0.532			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.683	0.486	2.820**	398	0.005
	เคย	3.508	0.752			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.709	0.528	-0.028	398	0.978
	เคย	3.711	0.633			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.776	0.442	1.044	398	0.297
	เคย	3.721	0.579			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.707	0.416	-0.504	398	0.615
	เคย	3.730	0.470			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.707	0.459	-0.730	398	0.466
	เคย	3.748	0.648			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยาน โดยใช้สถิติ Independent samples T-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 2 ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรม ในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับทรัพย์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.844	0.550	0.504	143	0.615
	เคย	3.884	0.352			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.614	0.640	1.767	143	0.079
	เคย	3.397	0.845			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.839	0.711	1.532	143	0.128
	เคย	3.684	0.436			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.740	0.692	-0.430	143	0.668
	เคย	3.781	0.331			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.770	0.514	1.073	143	0.285
	เคย	3.690	0.336			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.911	0.526	2.678**	143	0.008
	เคย	3.706	0.351			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับทรัพย์ โดยใช้สถิติ Independent samples T-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 6 ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับทรัพย์ แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรม ในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	4.007	0.398	4.639**	143	0.000
	เคย	3.662	0.496			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.583	0.816	1.233	143	0.220
	เคย	3.429	0.622			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.895	0.559	2.962**	143	0.004
	เคย	3.600	0.635			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.923	0.410	4.419**	143	0.000
	เคย	3.531	0.657			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.816	0.376	2.643**	143	0.009
	เคย	3.623	0.506			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.878	0.443	1.764	143	0.080
	เคย	3.741	0.490			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย โดยใช้สถิติ Independent Samples T-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 1 3 4 และ 5 ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 .004 .000 และ .009 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ตามลำดับ แตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรม ในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีอื่นๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.772	0.445	-5.861**	143	0.000
	เคย	3.339	0.291			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.400	0.745	-4.748**	143	0.000
	เคย	4.147	0.250			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.628	0.538	-7.752**	143	0.000
	เคย	4.530	0.333			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.649	0.532	-6.037**	143	0.000
	เคย	3.339	0.292			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.657	0.430	-5.287**	143	0.000
	เคย	4.147	0.250			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.723	0.428	-6.607**	143	0.000
	เคย	4.339	0.291			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีคดีอื่นๆ โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทุกข้อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีคดีอื่นๆ แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมตามลำดับ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 38 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ ในเขตท้องที่ที่พักอาศัยอยู่ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.773	0.464	-2.670**	398	0.008
	เคย	3.890	0.403			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.614	0.539	-0.370	398	0.712
	เคย	3.636	0.651			
3. ด้านการรักษาความความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.638	0.533	-2.701**	398	0.007
	เคย	3.790	0.589			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.663	0.505	-4.148**	398	0.000
	เคย	3.863	0.455			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.667	0.452	-2.358*	398	0.019
	เคย	3.769	0.409			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.716	0.460	-0.198	398	0.843
	เคย	3.726	0.600			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 1 3 และข้อ 4 ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .008 0.007 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกัน

และยังพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 5 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนแตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้เสียหาย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.839	0.399	-1.938	188	0.054
	เคย	3.956	0.416			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.667	0.470	0.860	188	0.391
	เคย	3.583	0.865			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.650	0.589	0.950**	188	0.000
	เคย	3.989	0.542			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.801	0.444	-1.924	188	0.056
	เคย	3.935	0.499			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.708	0.359	-2.607*	188	0.010
	เคย	3.864	0.463			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.606	0.643	-3.579**	188	0.000
	เคย	3.916	0.466			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้เสียหาย โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 3 และ 6 ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้เสียหาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

และยังพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 5 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้เสียหาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 40 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะพยาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.873	0.427	-1.067	188	0.284
	เคย	3.972	0.207			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.610	0.680	-1.407	188	0.161
	เคย	3.818	0.320			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.763	0.612	-1.221	188	0.224
	เคย	3.927	0.402			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.858	0.486	0.376	188	0.707
	เคย	3.818	0.320			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.771	0.424	0.182	188	0.856
	เคย	3.754	0.275			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.714	0.630	-0.832	188	0.407
	เคย	3.827	0.241			

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะพยาน โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทุกข้อ มีค่า Probability (p) .284 .161 .224 .707 .856 และ .407 ซึ่งมากกว่า .01 และ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะพยาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 41 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.877	0.381	-0.320	188	0.750
	เคย	3.896	0.445			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.513	0.729	-3.030**	188	0.003
	เคย	4.797	0.490			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.807	0.599	0.118	188	0.498
	เคย	4.748	0.588			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.882	0.470	0.984	188	0.326
	เคย	3.814	0.468			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.746	0.442	-0.886	188	0.377
	เคย	3.800	0.359			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.706	0.607	0.055	188	0.577
	เคย	3.755	0.589			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ในข้อที่ 2 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา แตกต่างกัน

ตาราง 42 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะตัวแทนส่วนราชการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.893	0.416	0.900	188	0.369
	เคย	3.800	0.316			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.643	0.666	0.619	188	0.537
	เคย	3.514	0.488			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.779	0.613	-0.215	188	0.830
	เคย	3.811	0.349			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.846	0.481	-0.696	188	0.487
	เคย	3.929	0.315			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.789	0.401	2.185*	188	0.030
	เคย	3.564	0.429			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.750	0.562	1.692	188	0.092
	เคย	3.494	0.875			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะตัวแทนส่วนราชการ โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 5 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะตัวแทนส่วนราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนแตกต่างกัน

ตาราง 43 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะอื่นๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	ประสบการณ์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทั่วไป	ไม่เคย	3.911	0.422	2.401*	188	0.017
	เคย	3.695	0.219			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	ไม่เคย	3.658	0.686	1.367	188	0.173
	เคย	3.460	0.251			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่เคย	3.838	0.550	0.002**	188	0.000
	เคย	3.373	0.739			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ไม่เคย	3.868	0.472	1.155	188	0.250
	เคย	3.747	0.444			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ไม่เคย	3.798	0.418	2.707**	188	0.007
	เคย	3.556	0.248			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	3.785	0.589	3.736**	188	0.000
	เคย	3.304	0.496			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะอื่นๆ โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 3 5 และ 6 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 .007 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน ตามลำดับ

และยังพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนข้อ 1 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ตาราง 44 แสดงการทดสอบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครนายก ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	2.989	1.495	7.983**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	74.326	0.187		
	รวม	399	77.315			
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทาง อาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.077	1.039	2.972	.052
	ภายในกลุ่ม	397	138.763	0.350		
	รวม	399	140.840			
3. ด้านการรักษาความความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	2	11.060	5.530	18.858**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	116.420	0.293		
	รวม	399	127.480			
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.209	1.604	6.808**	.001
	ภายในกลุ่ม	397	93.549	.236		
	รวม	399	96.785			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวง หาความร่วมมือจากประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.459	1.229	6.681**	.001
	ภายในกลุ่ม	397	73.051	0.184		
	รวม	399	75.510			
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	11.722	5.861	23.152**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	100.502	0.253		
	รวม	399	112.224			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way anova (Analysis of variance) พบว่า ความพึงพอใจในข้อ 1 3 และ 6 มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ส่วนในข้อ 4 และ 5 มีค่า F-Prob เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านบริการทั่วไป

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน		ทราบเป็นอย่างดี	พอทราบบ้าง	ไม่ทราบเลย
	$\bar{X}$	3.810	3.886	3.684
ทราบเป็นอย่างดี	3.810		0.076 (0.296)	0.126 (0.120)
พอทราบบ้าง	3.886			0.202** (0.000)
ไม่ทราบเลย	3.684			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 45 แสดงว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านบริการทั่วไปที่ไม่ทราบเลย กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านบริการทั่วไปที่พอทราบบ้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านบริการทั่วไปที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการบริการทั่วไป ที่พอทราบบ้าง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .202

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	X	ทราบเป็นอย่างดี	พอทราบบ้าง	ไม่ทราบเลย
		3.810	3.805	3.710
ทราบเป็นอย่างดี	3.810		0.005 (0.960)	0.100** (0.000)
พอทราบบ้าง	3.805			0.095** (0.000)
ไม่ทราบเลย	3.710			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 46 แสดงว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ไม่ทราบเลย กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .100 และ .095 ตามลำดับ

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุม และจัดการจราจร

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน		ทราบเป็นอย่างดี	พอทราบบ้าง	ไม่ทราบเลย
	X	3.725	3.819	3.610
ทราบเป็นอย่างดี	3.725		0.094 (0.254)	0.115 (0.206)
พอทราบบ้าง	3.819			0.209** (0.000)
ไม่ทราบเลย	3.610			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 47 แสดงว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการควบคุม และจัดการจราจรที่ไม่ทราบเลย กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการควบคุม และจัดการจราจรที่พอทราบบ้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการควบคุม และจัดการจราจรที่ไม่ทราบเลยแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการควบคุม และจัดการจราจรที่พอทราบบ้าง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .209

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน		ทราบเป็นอย่างดี	พอทราบบ้าง	ไม่ทราบเลย
	X	3.785	3.756	3.580
ทราบเป็นอย่างดี	3.785		0.029 (0.692)	0.205* (0.011)
พอทราบบ้าง	3.756			0.176** (0.001)
ไม่ทราบเลย	3.580			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 48 แสดงว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ไม่ทราบเลย กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่พอทราบบ้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ไม่ทราบเลยแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่พอทราบบ้าง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .176

และพบว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ไม่ทราบเลย กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ทราบเป็นอย่างดี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ไม่ทราบเลยแตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ที่ทราบเป็นอย่างดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .205

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน		ทราบเป็นอย่างดี	พอทราบบ้าง	ไม่ทราบเลย
	$\bar{X}$	3.870	3.811	3.426
ทราบเป็นอย่างดี	3.870		0.059 (0.494)	0.444** (0.000)
พอทราบบ้าง	3.811			0.385** (0.000)
ไม่ทราบเลย	3.426			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 49 แสดงว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ที่ไม่ทราบเลย กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมที่ไม่ทราบเลยแตกต่างเป็นรายคู่ กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .444 และ .385 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งความมุ่งหมายในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางด้านประสบการณ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางด้านประสบการณ์

3. เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

9. ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% และคำนวณตามสูตร ฉะนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัว เพื่อที่ผู้วิจัยจะนำผลจากการคำนวณนี้มากำหนดจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดรวม 400 ชุดตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์การได้รับบริการ และ ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีลักษณะเป็นคำถามแบบสเกล (Likert scale)

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวม

2. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพได้แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC
2. การอธิบายลักษณะประชากรในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพด้านอาชีวกรรม ประสิทธิภาพการได้รับการบริการ และ ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยการแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ตามลักษณะของตัวแปร
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถามแบบ Likert scale

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. สถานภาพสมรสโสด อาชีพนักเรียนนักศึกษา รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ที่พักอาศัยอยู่ในเขตภูธร จังหวัดนครนายก ระยะเวลาที่พักอาศัย ระหว่าง 1-10 ปี ประสิทธิภาพเป็นผู้เสียหาย/พยาน ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์ เมื่อเป็นผู้เสียหาย/พยาน ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สาเหตุที่ไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ตกลงระหว่างคู่กรณีได้ และในรอบ 1 ปี เคยรับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยรับบริการ ฐานะที่มารับบริการที่สถานีตำรวจ เป็นผู้มารับบริการในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่ไม่พอจะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านบริการทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในระดับพอใจมาก ในส่วนการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ การรวมบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน เช่น การแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งความเอกสารหาย การติดต่ออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์ การเปรียบเทียบปรับ การปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในระดับพอใจมาก ในส่วนการจัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อรองรับแจ้งเหตุจากประชาชน ความรู้ความสามารถทางการสอบสวนประสิทธิภาพในการทำงาน และ ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในระดับพอใจมาก ในส่วนการดำเนินการรณรงค์ป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การจัดทำเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่าง ๆ เช่น สายตรวจจรยุทธ์ สายตรวจจรจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจตำบล ให้ครอบคลุมพื้นที่ ตามความเหมาะสม และการออกปฏิบัติหน้าที่ เยี่ยมเยียน ทำความรู้จักกับประชาชนในเขตพื้นที่ ของเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่าง ๆ

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในระดับพอใจมาก ในส่วนหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมผู้กระทำความผิด ด้านจราจร เช่น จอรถในที่ห้ามจอด ขับขี่รถประมาทหวาดเสียว ฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับขี่รถโดยเสพสุรา หรือยาบ้า เป็นต้น ด้วยความเคร่งครัด และยุติธรรม การจัดให้มีการประสานความร่วมมือในส่วนราชการและภาคเอกชน ในการแก้ไขปัญหาจราจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร เช่น สี่แยก หน้าสถานศึกษา เป็นต้น

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในระดับพอใจมาก ในส่วนการมีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น ความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ และข้อปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจโดยใช้สื่อต่างๆ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ใบปลิว แจกแนะนำความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในระดับพอใจมาก ในส่วนการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้บนถนน และ เขตติดต่อ เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและ ขอบเขตของสถานีตำรวจ การจัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจ เช่น สถานที่รับคำร้องทุกข์ ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายต่างๆ เช่น ห้องควบคุม และ ห้องพักทนาย เป็นต้น การดูแลรักษาความสะอาด และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ สภาพแวดล้อม ของสถานีตำรวจ และการจัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวก ต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น

โดยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ในด้านการบริการทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้พิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน พบว่า เพศแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในทุกด้าน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและ

จัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และเมื่อทดสอบรายการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบริการทั่วไป พบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านบริการทั่วไป

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21-30 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และยังพบว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในขณะที่เดียวกัน พบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และยังพบว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี นอกจากนี้ ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี

ในขณะที่เดียวกัน พบว่า ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน พบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และพบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และในขณะที่เดียวกัน ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี

สมมติฐานข้อที่ 3 การศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบรายการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบริการทั่วไป พบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และยังพบว่าในด้านการบริการทั่วไปที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ผู้ที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น , ผู้ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาอนุปริญญา/ปวส. , ผู้ที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี และยังพบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และพบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเมื่อทดสอบรายคู่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพโสด และผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และเมื่อทดสอบรายคู่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบริการทั่วไป พบว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษา ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรับราชการ ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ผู้ที่มีอาชีพแม่บ้านและอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัว ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้านแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรับราชการ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน

ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักศึกษา ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว วิชาชีพเฉพาะทาง แม่บ้าน และเกษตรกรแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ที่มีอาชีพ

สัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และเมื่อทดสอบรายการฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบริการทั่วไป พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายละกับผู้มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 7 ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการที่เคยเป็นผู้เสียหายหรือ พยานในคดีเกี่ยวกับทรัพย์ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับทรัพย์แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกายแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีอื่นๆ แตกต่างกันไป จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรมในการเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีอื่นๆ แตกต่างกันไปทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม แตกต่างกันไป

สมมติฐานข้อที่ 8 ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีดำรวจแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านการได้รับการบริการจากสถานีดำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกแตกต่างกัน ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้เสียหายแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ในด้านการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะพยานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะตัวแทนส่วนราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัยในฐานะอื่น ๆ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และการบริการทั่วไป

สมมติฐานข้อที่ 9 ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมและเมื่อทดสอบรายคู่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนใน
ด้านบริการทั่วไปที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ
ประชาชนในด้านการบริการทั่วไปที่พอทราบบ้าง

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการควบคุม และจัดการจราจรที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการควบคุม และจัดการจราจรที่พอทราบบ้าง

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน พบว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมที่ไม่ทราบเลย แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมที่ทราบเป็นอย่างดี และพอทราบบ้าง

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. สถานภาพสมรสโสด อาชีพนักเรียนนักศึกษา รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ที่พักอาศัยอยู่ในเขต กุฎร จังหวัดนครนายก ระยะเวลาที่พักอาศัย ระหว่าง 1-10 ปี ประสบการณ์เป็นผู้เสียหาย/พยาน ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน เมื่อเป็นผู้เสียหาย/พยาน ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สาเหตุที่ไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ตกลงระหว่างคู่กรณีได้ และในรอบ 1 ปี เคยรับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานตำรวจในเขตท้องที่ที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยรับบริการ ฐานะที่มารับบริการที่สถานีตำรวจเป็นผู้ที่มารับบริการในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจกุฎรอำเภอเมืองนครนายก ในทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2543 : 79) กล่าวว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพด้านบริการ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการที่จะได้รับกับประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจริง หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า คุณภาพการบริการจะได้รับการตัดสินใจโดยอาศัยพื้นที่ของการเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจกุฎรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในการอำนวยความสะดวก

ความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทวรินทร์ กองพร (2541 : 59) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีตำรวจอำเภอเมืองอุบลราชธานี ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทวรินทร์ กองพร (2541 : 59) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในด้านการควบคุมและจัดการจราจร

สมมติฐานข้อที่ 3 การศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 60) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเรา : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเราแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ เปี่ยมมนัส (2544 : 77) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน สำหรับในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา หงษ์ศิริ (2543 : 150) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อและสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ เปี่ยมมนัส (2544 : 81-82) ศึกษาเรื่องความ

คิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับศราวุธ โสมทัต (2543 : 67) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามนโยบาย "สถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลประชาชน พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการบริการของสถานีตำรวจในโครงการ "สถานีตำรวจเพื่อประชาชน" แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดิ์ เปี่ยมมนัส (2544 : 84-85) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และยังสอดคล้องกับเทวินทร์ กองพร (2541 : 75) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองอุบลราชธานีแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของและสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติกา หงษ์ศิริ (2543 : 150) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อและสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยในคดีเกี่ยวกับทรัพย์ แตกต่างกัน ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม คดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกายแตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และคดีอื่นๆ แตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม อาจเนื่องมาจากคดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย (เช่น คดีทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท พยายามฆ่า หรือฆ่าผู้อื่น) มักจะมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องในระหว่างแจ้งความดำเนินคดี จึงเป็นสาเหตุของความแตกต่างในระดับความพึงพอใจ ทางด้านคดีเกี่ยวกับทรัพย์ (เช่น คดีลักทรัพย์ คดีทำให้เสียทรัพย์ หรือชิงทรัพย์ เป็นต้น) ระดับความรู้สึกจะรุนแรงน้อยกว่าคดีที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้มีผลต่อความคาดหวังในการมารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สมมติฐานข้อที่ 8 ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานี

ตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยในฐานะผู้เสียหาย แตกต่างกัน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน สำหรับในฐานะพยาน แตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ในฐานะผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ แตกต่างกัน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ในฐานะตัวแทนส่วนราชการ แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และในฐานะอื่นๆ แตกต่างกัน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และการบริการทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทวินทร์ กองพร (2541 : 59) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานีแตกต่างกันในด้านบริการทั่วไป และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

สมมติฐานข้อที่ 9 ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทวินทร์ กองพร (2541 : 59) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนที่ทราบวัตถุประสงค์ของโครงการสถานีเพื่อประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานีแตกต่างกันในการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ประกอบกับการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยท่านอื่นๆ ก็พบว่ามี ความพึงพอใจในระดับที่พอใจมากเช่นกัน ซึ่งมาตรฐานในความพึงพอใจแต่ละสถานีตำรวจอาจมีกฎเกณฑ์ในการวัดที่ไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากการวัดความพึงพอใจเป็นการสอบถามจากประชาชน โดยประชาชนจะใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่กับการใช้บริการสถานีตำรวจมาเป็นเครื่องวัดความพึงพอใจ ดังนั้นจึงไม่สามารถนำมาวัดความพึงพอใจที่แม่นยำได้ ซึ่งในส่วนนี้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรนำผลการวิจัยดังกล่าว มาพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ เพื่อใช้วัดมาตรฐานการบริการของแต่ละสถานีในแนวทางเดียวกัน เช่น การสร้างระบบมาตรฐาน ISO เพื่อควบคุมการบริการสาธารณะในทุกด้าน

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

มากกว่าเพศชาย นั้นหมายความว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยหรือมีมากไม่เท่าเพศหญิง ดังนั้นโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนควรเน้นให้ความสำคัญหรือให้บริการกับเพศชายมากขึ้น เพื่อให้โครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จในทุกกลุ่มประชากร

3. จากการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจของประชาชน ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายกจึงควรที่จะรักษามาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชน ในทุกด้านและควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงที่สุดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป ผลการประเมินโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจของการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก แต่ยังคงพบว่าประชาชนยังไม่ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลา การบริการประชาชนเกี่ยวกับหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่นอกสถานีตำรวจเท่าที่ควรจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าว รวมถึงการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการและฝ่ายอำนวยการสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนการจัดเครื่องถ่ายเอกสาร ห้องรับรอง หากสถานีตำรวจมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ ควรขอรับการสนับสนุนไปยัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือ ประสานไปยังบริษัท ห้างร้าน เพื่อให้บริการยังสถานีตำรวจ

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ผลการประเมินโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจของการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก แต่ยังคงพบว่าบางกิจกรรม เช่น การขอประกันตัวผู้ต้องหาจากพนักงานสอบสวนควรมีการกำชับพนักงานสอบสวนให้ทำการสอบสวนให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเมื่อมีผู้มาขอประกันตัวผู้ต้องหา ก็ให้ทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือเรียกผลประโยชน์ในการให้ประกันตัวผู้ต้องหา การจัดเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มีเพียงพอกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งความ รวมทั้งเป็นการให้พนักงานสอบสวนมีเวลาในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีสำนึกจรรยาบรรณ และอุดมการณ์ต่ออาชีพ เพื่อที่จะให้ได้ความเสมอภาคและความยุติธรรมแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผลการประเมินโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจของการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก แต่ยังคงพบว่าบางกิจกรรม เช่น สถิติคดีอาญาประเภทต่าง ๆ สถานีตำรวจควรจัดทำสถิติและข้อมูลอาชญากรรมไว้เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบมากขึ้น ส่วนการจัดทำแผนเผชิญเหตุ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการจัดทำเดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะเรื่อง การช่วยเหลือตัวประกัน การเกิดอัคคีภัย และคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ซึ่งเกิดเพิ่มมากขึ้นในสังคม รวมถึงในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง ซึ่งสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ต้องมีนโยบายมาตรการรองรับในการป้องกันและปราบปรามดังกล่าว เนื่องจากยาเสพติดทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมอื่นๆ ตามมา เช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์ และคดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย

อย่างไรก็ตาม การให้บริการของสถานีตำรวจควรจะทำให้ความสำคัญทั้งการให้บริการบนสถานีและการให้บริการนอกสถานีโดยควบคู่กันไป โดยมีการแก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์และ

สภาพแวดล้อม ตลอดจนตอบสนองได้ตามความต้องการของประชาชนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการพัฒนาสถานีดารวจเพื่อประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ประเภทของการใช้บริการจากสถานีดารวจ เพื่อนำศึกษาและปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับโครงการพัฒนาสถานีดารวจเพื่อประชาชน

2. ศึกษาถึงความพึงพอใจในแต่ละด้านของโครงการพัฒนาสถานีดารวจเพื่อประชาชนอย่างละเอียด เช่น ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรศึกษาในกลุ่มประชากรเฉพาะที่เป็นผู้เสียหาย คู่กรณี ในกลุ่มงานจราจรเท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพของผลสำเร็จอันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีดารวจเพื่อประชาชนที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤติกา หงษ์ศิริ. (2543). การปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ และ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยพล เขมปัญญาบุรุษ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ Quick service ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2537). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- เทวินทร์ กองพร. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. อุบลราชธานี : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธำรงค์ศักดิ์ หมีนจักร และ ศรีสง่า กรรณสูตร. (2527). จิตวิทยาธุรกิจ. ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า.
- นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร. (2539). ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2534). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- _____. (2533). รวบรวมบทความวิจัย การวัด และประเมินผล. กรุงเทพฯ : โครงการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บัญชา เศรษฐกร. (2537). ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขต อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ประสงค์ ปราณิตพลกรัง และคณะ. (2543). การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- ปิยะ อุทาโย. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์ บพ.ม. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุภา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2526). รวมเรื่องรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- พีระศักดิ์ อังกิตติกุล. (2537). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรสโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทะเบียน. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. ถ่ายเอกสาร.
- พันทิพา สุนทรารชุน. (2539). สถิติธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ไพบูลย์ เจริญพานิช. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเรา : ศึกษา เฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2541). พฤติกรรมองค์กร หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9 - 15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มาลี จุฑาทพะ. (2542). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- รัชยา กุลวานิชไชยอนันต์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- วรพงษ์ ภาเวส. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). อุบลราชธานี : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรเดช จันทรศร. (2543). ปรัชญาการบริหารภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : หจก.สหายบล็อกการพิมพ์.
- วิโรจน์ ไพรีพินาศ. (2540). การประเมินความคิดเห็นต่อโครงการโรงพักของเรา : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. โครงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สวัสดี เปี่ยมมนัส. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ ชีระสวัสดิ์. (2532). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นครบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุเทพ บุญคำ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อิทธิพล อินทมาตย์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี คล้ายคลึง. (2537). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิจัยประชากรและสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี รัชกุล. (2541). การรับรู้ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก
ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
☐ 21 - 30 ปี
☐ 31- 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 - 60 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
☐ อนุปริญญา/ ปวส.
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ หม้าย / แยกกันอยู่

5. อาชีพในปัจจุบัน

- ☐ นักเรียนนักศึกษา
☐ รับราชการ
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างทั่วไป
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ ประกอบวิชาชีพเฉพาะทาง แพทย์/ทนายความ
☐ แม่บ้าน
☐ เกษตรกร (ทำนา,ทำไร่)
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

6. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท
- ☐ 5,000 บาท ถึง 10,000 บาท
- ☐ มากกว่า 10,000 บาท

ปัจจัยด้านประสบการณ์ด้านอาชญากรรม

7. ท่านมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ

- ☐ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก
- ☐ เขตอื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตามข้อ 7 เป็นเวลา

9. ท่านเคยมีประสบการณ์ทางด้านปัญหาอาชญากรรมในการเป็นผู้เสียหายหรือพยานหรือไม่

- ☐ ไม่เคย ข้ามไปตอบข้อ 13
- ☐ เคย

10. ท่านเคยเป็นผู้เสียหายหรือพยานในคดีประเภทใด สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ☐ คดีเกี่ยวกับทรัพย์ เช่น ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ชิงทรัพย์ เป็นต้น
- ☐ คดีเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย เช่น ทำร้ายร่างกาย พยายามฆ่า ฆ่าผู้อื่น เป็นต้น
- ☐ คดีอื่นๆ ได้แก่.....

11. เมื่อท่านเป็นผู้เสียหายหรือพยานท่านได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือไม่

- ☐ แจ้งความ ข้ามไปตอบข้อ 13
- ☐ ไม่แจ้งความ

12. เหตุที่ท่านไม่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ☐ ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
- ☐ ไม่ได้รับความสนใจในการดำเนินคดีจากตำรวจ
- ☐ ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตำรวจ
- ☐ เสียเวลาในการประกอบอาชีพเป็นอย่างมาก
- ☐ ตกลงระหว่างคู่กรณีได้
- ☐ ไม่ชอบขึ้นโรงขึ้นศาล
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัจจัยด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ

13. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยมารับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจในเขตท้องที่ที่ท่านพักอาศัยอยู่หรือไม่

- ☐ ไม่เคย ข้ามไปตอบข้อ 15
- ☐ เคย

14. ท่านเคยมารับบริการที่สถานีดำรงในเขตท้องที่ในฐานะ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- ☐ ผู้เสียหาย
 - ☐ พยาน
 - ☐ ผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ
 - ☐ ตัวแทนส่วนราชการ
 - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน

15. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน เพียงใด
- ☐ ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี
 - ☐ พอที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการบ้าง
 - ☐ ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวเลย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป					
1.1 การรวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียวกันเช่น การแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งความเอกสารหาย การติดต่ออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์ การเปรียบเทียบปรับ การปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น					
1.2 การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และ การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับข้อบกพร่องการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ					
1.3 การติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ					
1.4 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น					
1.5 การให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับ เป็นต้น ของหน่วยการบริการตำรวจเคลื่อนที่ ที่ออกไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนต่างๆ					
2. ความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา					
2.1 การจัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับแจ้งเหตุจากประชาชน					
2.2 จำนวนของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการประชาชน					
2.3 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน					
2.4 ความรู้ความสามารถทางการสอบสวน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
2.5 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การอธิบายชี้แจง แนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย หรือ แจ้งผลความคืบหน้าทางคดี ของพนักงานสอบสวน					
3. ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
3.1 การจัดกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่าง ๆ เช่น สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจตำบล ให้ครอบคลุมพื้นที่ตามความเหมาะสม					
3.2 การออกปฏิบัติหน้าที่ เยี่ยมเยียน ทำความรู้จักกับประชาชนในเขตพื้นที่ ของเจ้าหน้าที่สายตรวจประเภทต่าง ๆ					
3.3 คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือ ยานพาหนะของเจ้าหน้าที่สายตรวจ เช่น รถสายตรวจ อาวุธเครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น					
3.4 การดำเนินการรณรงค์ป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติด					
3.5 การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในคดีที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน เช่น ปล้นทรัพย์สิน การลักทรัพย์รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น					
4. ความพึงพอใจในด้านการควบคุมและจัดการจราจร					
4.1 การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร เช่น สี่แยกหน้าสถานศึกษา เป็นต้น					
4.2 จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านการจราจร แก่นิสิตนักศึกษาและประชาชนทั่วไป					
4.3 การจัดให้มีการบริการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์และบริเวณที่มีการตรวจจับ					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
4.4 การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมผู้กระทำความผิดด้านจราจร เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด ขับขี่รถประมาทหวาดเสียว ฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับขี่รถโดยเสพสุราหรือยาบ้า เป็นต้น ด้วยความเคร่งครัด และยุติธรรม					
4.5 การจัดให้มีการประสานความร่วมมือในส่วนราชการและภาคเอกชน ในการแก้ไขปัญหาจราจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว					
5. ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน					
5.1 การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ					
5.2 การให้ข้อมูลและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ					
5.3 การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการกิจและข้อปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจโดยใช้สื่อต่างๆ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ใบปลิว แจกแนะนำความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน					
5.4 การจัดให้มีการอบรมปลูกจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ					
5.5 การมีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น ความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน					
6. ความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม					
6.1 การดูแลรักษาความสะอาด และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ สภาพแวดล้อม ของสถานีตำรวจ					
6.2 การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้บนถนน และเขตติดต่อ เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและ ขอบเขตของสถานีตำรวจ					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร	อาจารย์พิเศษ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	พ.ต.ท. อนุพล ชมบุญช
วันเดือนปีเกิด	24 กรกฎาคม 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	411/111 จรัญสนิทวงศ์ บางขุนศรี บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	รอง ผกก. (พัฒนาวินัย) วน.
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	รป.บ. จาก โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ