

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

สารนิพนธ์

ของ

ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์ลักษณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กุมภาพันธ์ 2549

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

บทคัดย่อ

ของ

ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์ลักษณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

กุมภาพันธ์ 2549

ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์ลักษณะ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ
ฝากบ้านกับตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด. สารนิพนธ์ รม.ม.
(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์จักราทิพย์ ธนาคม.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้
บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ และ 3) เพื่อทราบข้อบกพร่อง
และนำมาปรับปรุงโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้ดียิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่
ประชาชนที่ได้เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล
บางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548 ซึ่งได้ข้อมูลจากงานธุรการฝ่ายป้องกันและปราบปรามสถานี
ตำรวจนครบาลบางพลัด ที่เก็บรวบรวมไว้ในแต่ละโครงการ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 88 ราย
เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม
ซึ่งถามความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนคร
บาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจมีความพึง
พอใจมากที่สุด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ 2) ด้านการสมัครเข้าโครงการ
3) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการ 4) ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ 6) ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการ และประชาชนที่ใช้บริการโครงการมี
ความพึงพอใจในระดับมากในด้านการให้บริการโครงการ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผล
ต่อความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ตัวแปรทุกตัวทั้ง อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ
ความสัมพันธ์ของการให้บริการโครงการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้
บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

PEOPLE' S SATISFACTION OF POLICE HOME WATCH PROJECT :
A CASE STUDY OF BANGPLAD POLICE STATION

AN ABSTRACT
BY
POL.LT.SITTIDET MONTALUK

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Public Administration degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University

February 2006

POL.LT. Sittidet Montaluk. (2006). *People's Satisfaction of Police Home Watch Project : A Case Study of Bangplad Police Station*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Mr. Chakratit Dhanagom

The research project aims to (1) carefully define the satisfaction of Police Home Watch Project's participants (2) interpret correlation between variables that effect to the satisfaction of the Police Home Watch Project's participants (3) describe meaningful weaknesses and treats for continuously improvement. The research population of concern is the participants of Police Home Watch Project within the responsibility of Bangplad Police station on the 2005 New Year long vacation. The data collection of 88 sample by using survey method for statistical analysis with the supporting of Crime Suppression Administrative Division ,Bangplad Police Station. Research's tool to obtain data is questionnaires by sampling some of the population of interest. A numerical descriptive statistics for analysis this project is Measures of Central Tendency, Mean, Standard Deviation of Frequency Distribution, and Pearson's Correlation coefficient.

The research results all participants of Police Home Watch Project devote for the 6 most satisfaction areas as follow as (1) The Police Home Watch Project 's public relation (2) Project registration system (3) Provide good service to all participants (4) Participants are treated with warm-friendly welcome by the Police (5) High performance project service on quality. The correlation between variables which result on people satisfaction states all variable include age, education level, monthly income ,and the Project's service. All of them have positive correlation on satisfaction of the participants of Police Home Watch as resulted by significant value at 0.01.

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

สารนิพนธ์

ของ

ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์ลักษณะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

กุมภาพันธ์ 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการการสอบ
สารนิพนธ์ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้าน
กับตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ของ ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์
ลักษณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์จักราทิตย์ ชนาคม)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(อาจารย์จักราทิตย์ ชนาคม)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(อาจารย์จักราทิตย์ ชนาคม)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ชวีรินทร์ ฉายาชวลิต)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิศณุ พูนเพชรพันธุ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม และอาจารย์ชวีรินทร์ ฉายาขวลิต อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยในทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก ดร.สุชาติ ผิวงาม และคณาจารย์ ทุก ๆ ท่าน ที่ได้กรุณาสั่งสอนให้ความรู้แก่ศิษย์ และกรุณาช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมให้คำแนะนำในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพลตำรวจโทชัยณรงค์ วัชรานันท์ ผู้บัญชาการประจำสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของข้าพเจ้า ที่ให้โอกาสในการศึกษาต่อ และให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ข้าพเจ้าด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณร้อยตำรวจเอก ธรรมศกร ก้อนทอง และเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด และผู้มีส่วนร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาวิชานโยบายสาธารณะที่ให้ทั้งกำลังใจ และกำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาร่วมกันมา และดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิประสาทความรู้ทั้งปวงแก่ผู้วิจัย

ร.ต.ท. สิทธิเดช มนต์ลักษณะ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและสภาพปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	2
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
คำนิยามของศัพท์ที่ใช้	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	5
สมมติฐานในการศึกษาวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด	7
ประวัติความเป็นมา	7
วิสัยทัศน์สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด	8
เขตพื้นที่รับผิดชอบ	8
โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	11
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	15
ทฤษฎีความพึงพอใจ	15
การบริการประชาชน	18
บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง	19
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย	22
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	22
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	22
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย (ต่อ)	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	25
ตอนที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	30
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	36
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	41
วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย	41
วิธีการดำเนินการวิจัย	41
สรุปผลการวิจัย	42
อภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย	45
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	51
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	60

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	25
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	26
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส	26
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	27
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	27
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	28
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทที่พักที่เข้าร่วมโครงการ	28
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมโครงการ	29
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประวัติทรัพย์สินสูญหาย ในขณะที่เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	29
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	30
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	31
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	32
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	33
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	34
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	35
16 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	36
17 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	37
18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	38
19 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในแต่ละด้าน	39

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	5
-----------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและสภาพปัญหา

ในสภาพปัจจุบัน ปัญหาอาชญากรรมได้เป็นปัญหาที่ร้ายแรงและเป็นอันตรายต่อสังคม ซึ่งสามารถเกิดได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ และสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ซึ่งมีมากมายหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งโลกาภิวัตน์แล้วปัญหาอาชญากรรมจะมีการวิวัฒนาการควบคู่ไปกับเทคโนโลยีและความเจริญของสังคม สภาพสังคมยิ่งเจริญมากขึ้นเท่าใด ปัญหาอาชญากรรมก็ยิ่งเพิ่มขึ้นมากเท่านั้นและส่งผลทำให้ประชาชนมีความระแวงซึ่งกันและกัน ทำให้ปัญหาอาชญากรรมเจริญเติบโตขึ้นมากเป็นเงาตามตัวด้วย ปัญหาอาชญากรรมนั้นเป็นปัญหาที่อยู่คู่กับสังคมมนุษย์มาโดยตลอด ไม่มีสังคมใดในโลกที่ไม่เคยประสบกับปัญหาอาชญากรรม แต่ปัญหาอาชญากรรมนี้ก็มีแนวทางการควบคุมและแก้ไขได้ อยู่ที่ว่าสังคมใดจะสามารถควบคุมปัญหาอาชญากรรมได้ดีกว่ากันเท่านั้นเอง และควบคุมให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด เพื่อมิให้เกิดอันตรายที่ร้ายแรงต่อสังคมมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าสังคมใดมีปัญหาอาชญากรรมสูงก็จะแสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสังคมนั้นๆ ทำให้สังคมนั้นขาดความสงบเรียบร้อย ไม่เกิดความสงบสุข ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศนั้นๆ จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภารกิจหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของการป้องกันปราบปรามปัญหาอาชญากรรม เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวนี้มีความสำคัญสูงสุดและมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สังคมสงบสุข ประชาชนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

จากปัญหาอาชญากรรมดังกล่าวนี้วันยิ่งมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นงานหลักอย่างหนึ่งของตำรวจ จึงได้จัดทำ "โครงการฝากบ้านกับตำรวจ" ขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2544 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและรู้สึกอบอุ่นใจในขณะที่ไม่ได้อยู่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ หรือเทศกาลอื่นๆ ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลาย ๆ วัน และเพื่อต้องการให้สถิติอาชญากรรม การโจรกรรมทรัพย์สินในเคหะสถานลดลง ซึ่งทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายสำคัญและอยู่ในความสนใจของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยบ้านที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการตรวจและดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกรณีพิเศษในช่วงที่เจ้าของบ้านไม่อยู่บ้าน แต่โครงการนี้ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ และยังมีสิ่งที่ยังควรได้รับการปรับปรุงอยู่อีกมากมายนักเช่นกัน

สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ได้จัดโครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบมีความรู้สึกถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินของตนสูงสุด เกิดความอบอุ่นใจในขณะที่ตนไม่อยู่บ้าน

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นข้าราชการตำรวจคนหนึ่งจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เคยเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในแต่ละด้านของโครงการ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้ในการวางแผน และปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งขยายการให้บริการตามโครงการไปทุกช่วงเวลาไม่เฉพาะแต่ช่วงเทศกาลเพื่อเป็นการลดปัญหาอาชญากรรม และเพื่อจะได้นำผลการศึกษาวิจัยมาจัดวางแผนพัฒนาสถานีตำรวจให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จสูงสุดตามเป้าหมายของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
3. เพื่อทราบข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้ดียิ่งขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจโครงการฝากบ้านกับตำรวจในครั้งนี้ จะทำให้สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่ได้เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548 ซึ่งได้ข้อมูลจากงานธุรการฝ่ายป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ที่เก็บรวบรวมไว้ในแต่ละโครงการ โดยเป็นรายชื่อของผู้ที่เข้าร่วมโครงการในแต่ละช่วงในแฟ้มข้อมูล ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 88 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาวิจัยเห็นว่าเนื่องจากจำนวนประชากรมีปริมาณเท่ากับ 88 ราย ซึ่งถือว่าน้อย ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 88 ราย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่นำมาใช้ออกเป็น 2 ประเภท จำแนกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยในการให้บริการกับประชาชนในโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ประกอบด้วย
 - 1.1 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ
 - 1.2 ปัจจัยด้านการรับสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
 - 1.3 ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - 1.4 ปัจจัยด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - 1.5 ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ
 - 1.6 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้

1. เพื่อทราบผลการดำเนินงานตามโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
2. เพื่อทราบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในโครงการฝากบ้านกับตำรวจมากน้อยเพียงใด
3. เพื่อปรับปรุงโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนสูง
4. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการดำเนินโครงการที่มีลักษณะเดียวกัน

และนำมาจัดทำแผนพัฒนาสถานีตำรวจในโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ และตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

คำนิยามของศัพท์ที่ใช้

โครงการฝากบ้านกับตำรวจ หมายถึง การดำเนินงานป้องกันอาชญากรรม การป้องกันดูแล รักษาทรัพย์สินของประชาชนให้รอดพ้นจากเงื้อมมือของอาชญากร เป็นการสร้างความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินในเคหะสถานให้กับประชาชน และลดปัญหาอาชญากรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินในเคหะสถานให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม ในช่วงเวลาที่ประชาชนผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินไม่อยู่บ้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่เคยเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของประชาชนที่เคยใช้บริการต่อโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

การประชาสัมพันธ์โครงการ หมายถึง การแจ้งข่าวโครงการฝากบ้านกับตำรวจ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ได้ทราบถึงโครงการฝากบ้านกับตำรวจทั้งรายละเอียด วันเวลา วิธีการที่จะเข้าร่วมโครงการ ฯลฯ

การรับสมัครเข้าโครงการ หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกรวดเร็วที่ประชาชนได้รับเพื่อเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

การได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดในด้านการได้รับบริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน ขั้นตอนในการดำเนินการไม่สลับซับซ้อน และได้รับการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ฯลฯ

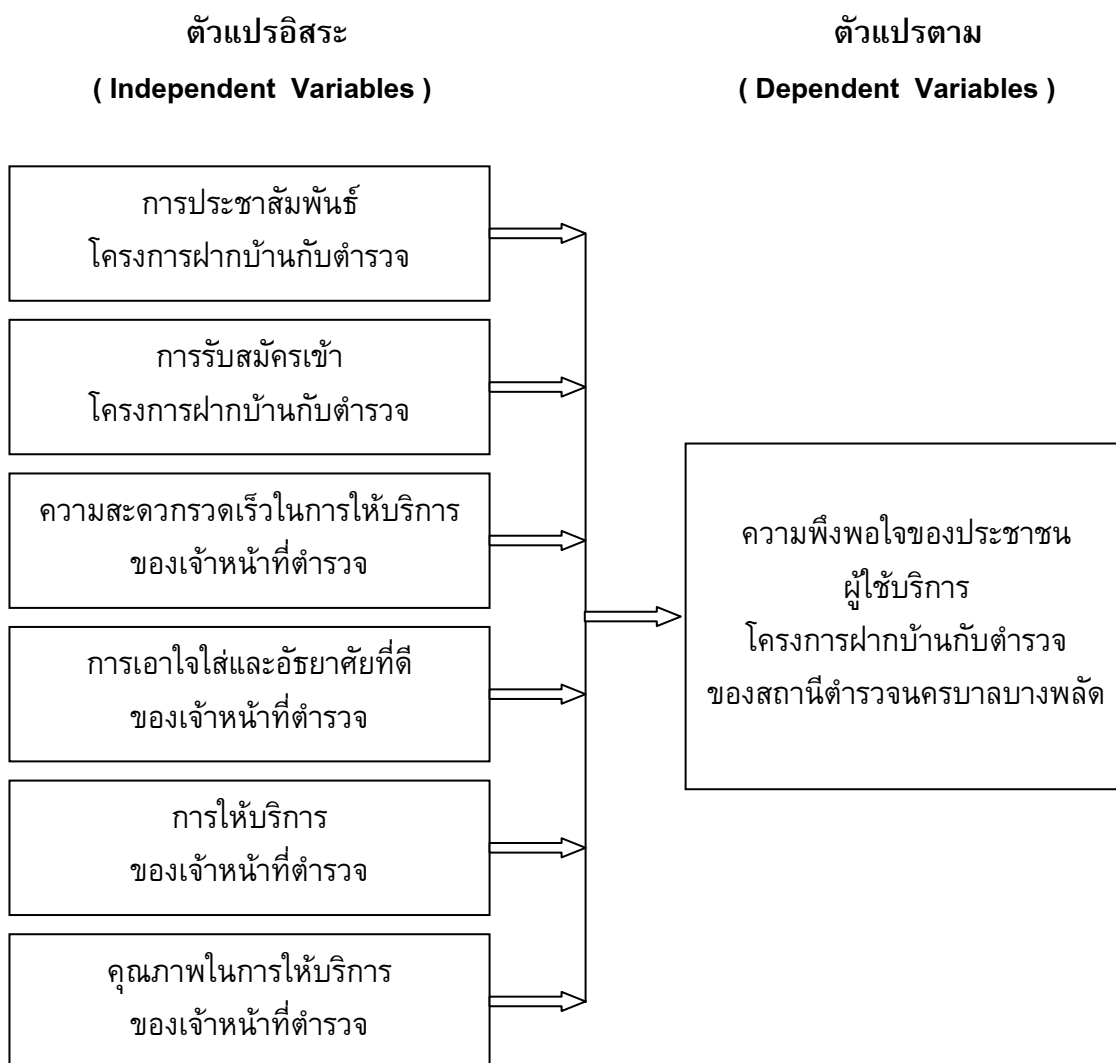
ความเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ หมายถึง การแสดงความตั้งใจเอาใจใส่ในหน้าที่ มีกิริยาวาจาที่สุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ และมีการชี้แจงขั้นตอนและให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มารับบริการอย่างมุ่งมั่น

การให้บริการที่ดี หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ พร้อมมีแผนงานในการปฏิบัติ และติดตามผลการปฏิบัติ

คุณภาพในการให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ทรัพย์สินที่เข้าร่วมโครงการปลอดภัย ไม่ถูกโจรกรรม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สินของตน และคุ้มค่ากับการเข้าร่วมโครงการ

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้พิจารณาว่า โครงการฝากบ้านกับตำรวจ เป็นงานบริการแก่ประชาชน จากภาครัฐประเภทหนึ่ง โดยตัวแทนของภาครัฐ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนและเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมให้น้อยลงหรือไม่เกิดขึ้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจคนหนึ่งจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการดำเนินการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ เพื่อหาแนวทางและกระบวนการที่ดีที่สุดมาทำการปรับปรุงโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อความสุขสบายของประชาชนทุกคน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญต่อโครงการฝากบ้านกับตำรวจ และก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ดังกรอบการวิจัย ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

1. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
3. รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านด้านอื่น ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด
2. โครงการฝากบ้านกับตำรวจ
3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 3.2 การบริการประชาชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

ประวัติความเป็นมา

พ.ศ. 2420 เริ่มตั้งสถานที่ทำการเรียกว่า “ สถานีตำรวจแขวงบางพลัด ” ตั้งอยู่ริมคลองบางพลัด ตำบลบางพลัด อำเภอบางกอกน้อย จังหวัดธนบุรี บนที่ดินซึ่งเช่าจากวัดอาวุธวิกสิตาราม (วัดบางพลัดนอก) ต่อมาไม่ปรากฏหลักฐานว่าได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานีตำรวจแขวงพระนคร บางพลัด” เมื่อ พ.ศ. ไต

พ.ศ. 2443 ได้ย้ายที่ทำการของสถานีตำรวจไปตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา บนที่ดินเช่าจากวัดอาวุธวิกสิตาราม รวม 2 ไร่เศษ สถานที่ทำการสร้างเป็นเรือนไม้ชั้นเดียวใต้ถุนสูง รอบ ๆ อาคารที่ทำการสร้างเป็นบ้านพักข้าราชการตำรวจที่ประจำอยู่ในสถานี และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อจาก “สถานีตำรวจพระนครบางพลัด” เป็น “สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด” จนถึงทุกวันนี้ และยกฐานะหัวหน้าสถานี เป็น “สารวัตร”

พ.ศ. 2513 ยกฐานะ “สารวัตร” ตำแหน่งหัวหน้าสถานี เป็น “สารวัตรใหญ่” มีสารวัตรสืบสวน สอบสวน และสารวัตรปกครองป้องกัน เป็นผู้ช่วย

พ.ศ. 2520 ย้ายสถานีตำรวจจากที่เดิมริมแม่น้ำเจ้าพระยา มาตั้ง ณ อาคารปัจจุบัน เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2520 เลขที่ 1848 (เดิม 1839/139) ถนนจรัญสนิทวงศ์ (ซอยจรัญฯ 75) แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสองชั้น และมีอาคารที่พัก (แฟลต) สามอาคาร มีเนื้อที่ 3 ไร่ 51 ตารางวา โดยบริษัท ส.ภาณุรังษี เป็นผู้บริจาคที่ดินให้

พ.ศ. 2529 แบ่งส่วนราชการของสถานีตำรวจใหม่ ดังนี้

- | | |
|------------------------------|-----------|
| - สารวัตรใหญ่ | 1 ตำแหน่ง |
| - สารวัตรป้องกันปราบปราม | 1 ตำแหน่ง |
| - สารวัตรสอบสวน (หัวหน้างาน) | 1 ตำแหน่ง |

- สารวัตรสอบสวน	2 ตำแหน่ง
- สารวัตรจราจร	1 ตำแหน่ง
- สารวัตรสืบสวน	1 ตำแหน่ง
- สารวัตรธุรการ	1 ตำแหน่ง

พ.ศ. 2537 ยกฐานะหัวหน้าสถานีตำรวจ เปลี่ยนตำแหน่งสารวัตรใหญ่เป็นระดับ “ผู้กำกับการ” ตาม พ.ร.บ. แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 22 พ.ศ. 2536 และเพิ่มตำแหน่งใหม่อีก 4 ตำแหน่ง คือ

- รองผู้กำกับการ (ฝ่ายป้องกันปราบปราม)	1 ตำแหน่ง
- รองผู้กำกับการ (ฝ่ายสืบสวนสอบสวน)	1 ตำแหน่ง
- รองผู้กำกับการ (ฝ่ายจราจร)	1 ตำแหน่ง
- รองผู้กำกับการ (ฝ่ายอำนวยการ)	1 ตำแหน่ง

ในปี 2545 ตำแหน่ง รองผู้กำกับการ (ฝ่ายอำนวยการ) ได้ตัดโอนและเปลี่ยนแปลงการกำหนดตำแหน่งข้าราชการตำรวจโดยไม่ปรับระดับตำแหน่ง ตามมติ ก.ตร. ที่ 8/2545 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2545

วิสัยทัศน์สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารและสภาวะปัจเจกชนนิยม ทำให้โลกตกอยู่ในสภาวะไร้พรมแดน หรือที่เรียกกันว่า “ยุคโลกาภิวัตน์” เกิดการขยายตัวของเทคโนโลยีที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรวัตถุเหนือทรัพยากรบุคคล และมีผลกระทบติดตามอย่างมากมาย กรุงเทพมหานครเกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคมเมืองตามไปด้วย กลายเป็นอาณาบริเวณที่เต็มไปด้วยความสลับซับซ้อน เกิดการก้าวกระโดดทางวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว การต่อสู้แข่งขันระหว่างบุคคลและกลุ่มเกิดขึ้นในทุกด้านทุกแง่มุม การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการของรัฐ และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ จนทำให้รัฐต้องปรับตัวเองเสียใหม่จากเดิมที่เน้นการใช้อำนาจปกครองมาเป็นการให้บริการใช้กลยุทธ์แสวงหาความร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจ และเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่รัฐจาก “ผู้ปกครอง” มาสู่ “ผู้ให้บริการ”

เขตพื้นที่รับผิดชอบ

สน.บางพลัด มีพื้นที่ประมาณ 6.79 ตารางกิโลเมตร มีแขวงการปกครองในพื้นที่รวม 4 แขวง คือ แขวงบางอ้อ แขวงบางพลัด แขวงบางยี่ขัน และแขวงบางบำหรุ ทิศเหนือ ติดต่อเขต สภ.อ.บางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีแนวเขตทางรถไฟสายใต้เป็นแนวเขต และติดต่อเขต สน.ตลิ่งชัน โดยมีแนวคลองบางบำหรุเป็นแนวเขต ทิศใต้ ติดต่อเขต สน.บางยี่ขัน ทิศตะวันออกติดต่อเขต สน.บางโพ ทิศตะวันตก ติดต่อเขต สน.ตลิ่งชัน ลักษณะพื้นที่เป็นลักษณะยาวเรียวยาวตามแนวแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นสถานีตำรวจที่ต่อต้านเหนือสุด และตะวันออกสุดของฝั่งธน ด้านเหนือสุดเป็นที่ตั้งของสะพานพระราม 7 และสะพานพระราม 6 มีถนนจรดวิถีสุขุมวิทผ่านแนวกลางพื้นที่ ฝั่งซ้ายและขวาของ

ถนนเจริญสุขนิทวงศ์ ยังมีลักษณะไปทางพาณิชย์และอยู่อาศัย มีถนนสายสำคัญ ๆ เพียง 3 สาย คือ ถนนเจริญสุขนิทวงศ์ จากคลองบางจากถึงสะพานพระราม 7 ถนนราชวิถี จากสะพานกรุงธนถึง แยกบางพลัด ถนนสิรินธร จากแยกบางพลัดถึงคลองบางบำหรุ พื้นที่เดิมส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้ การคมนาคมไม่สะดวกนักจึงมีคลองเป็นจำนวนมากคลองที่สำคัญ ๆ ได้แก่ คลองบางยี่ขัน คลองบางบำหรุ คลองบางจาก คลองยาว คลองบางพลัด คลองบางพระครู คลองมอญ คลองบางรัก คลองเตาอิฐ คลองละมุด และคลองโพธิ์ทอง ประชากรประมาณ 120,000 คนเศษ เป็นคนไทย 118,955 คน คนต่างด้าว 1,045 คน นอกจากนี้เป็นประชากรแฝงประมาณ 80,000 คน กระจายกระจายตามพื้นที่ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบอัตราตำรวจ ต่อ ประชากร ได้เท่ากับ 1 : 1,000 คน

นโยบายและแนวทางในการบริหารงาน ของ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

“ การรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของตำรวจ ”

นั่นคือเป้าหมายหลัก และนโยบายการทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ส่วนเป้าหมายหรือการแก้ปัญหาในด้านอื่น ๆ ก็จำเป็นต้องมีประกอบกัน รวมทั้งการพัฒนาด้านบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ประกอบการทำงาน การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเป็นสิ่งที่จำต้องทำไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายข้างต้น ซึ่งพอจะสรุปแนวทางการดำเนินการอย่างกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ปัจจุบันการประกอบอาชญากรรมของอาชญากรรมสมัยนี้ ทันทันสมัยไปตามความเจริญ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ บางครั้งเต็มไปด้วยความรุนแรง จึงต้องสร้างภาพพจน์ให้ประชาชนเกิดความอุ่นใจ และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับหนึ่ง แม้จะไม่ได้ผลร้อยเปอร์เซ็นต์ก็ตาม นโยบายสำคัญของ สน.บางพลัดจึงเน้นการป้องกันเป็นหลัก

การป้องกันและปราบปราม การจัดสายตรวจซึ่งมีความมุ่งหมายหลัก ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมแล้ว ยังมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในขณะตรวจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย เหตุฉุกเฉิน ป้องกันพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุก่อนที่พนักงานสอบสวนจะออกไปถึง ช่วยในด้านการสืบสวนติดตามจับกุมคนร้าย และยังช่วยเหลือด้านการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วนด้วย การจัดสายตรวจ ได้แบ่งการออกตรวจเป็น 3 ผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง คือ

- ผลัดที่ 1 ตรวจตั้งแต่เวลา 00.01 - 08.00 น.
- ผลัดที่ 2 ตรวจตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น.
- ผลัดที่ 3 ตรวจตั้งแต่เวลา 16.00 - 24.00 น.
- ผลัดที่ 4 เป็นเวลาพัก และจะกลับมาปฏิบัติหน้าที่แทนผลัดที่ 1 – 3

โดยการหมุนเวียนกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสับเปลี่ยนกันเข้าเวรพัก

เวรแต่ละผลัดจะประกอบไปด้วยกำลังสายตรวจจรดยนต์ 1 สาย มีกำลัง 2 นาย มี รอง สวป. เป็นหัวหน้าควบคุม สายตรวจจักรยานยนต์ 5 สาย ใช้กำลัง 10 นาย และมีสายตรวจเดินเท้า ยามจุดออกตรวจในช่วง เวลา 08.00 - 16.00 น. ตามศูนย์การค้า ธนาคาร ร้านทอง และย่านชุมชน การแบ่งเขตตรวจ ได้แบ่งเขตตรวจออกเป็น 5 เขต โดยสายตรวจจรดจักรยานยนต์ 1 สาย รับผิดชอบ 1 เขตตรวจ

งานสืบสวน ได้จัดกำลังฝ่ายสืบสวนนอกเครื่องแบบ ออกสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมี สว.สส. เป็นหัวหน้า และ รอง สว.สส. เป็นผู้ช่วยผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

- จัดกำลังสุมโปรงตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงรับจำนำ ร้านรับซื้อของเก่า ธนาคาร และร้านทองในเขตรับผิดชอบ ฯลฯ เพื่อป้องกัน และสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด

- จัดกำลังออกตรวจค้นตามเป้าหมาย ที่ได้สืบทราบมาแล้วว่ามีสิ่งของผิดกฎหมาย หรือการกระทำผิด ตรวจค้นตามจุดล่อแหลม ตลอดจนตรวจค้นหาตัวบุคคลตามหมายจับ และคนร้าย ที่ได้กระทำผิดในเขตพื้นที่ หรือเขตท้องที่อื่นมาหลบซ่อนตัวอยู่

- จัดกำลังออกตรวจตราสถานบริการต่าง ๆ ในเขต และออกตรวจจับผู้กระทำผิด กฎหมายในยามวิกาล และในเวลากลางวันปฏิบัติเช่นนี้ทุก ๆ วัน

- จัดกำลังออกตรวจค้น จับกุมผู้จำหน่ายยาเสพติดให้โทษ เฮโรอีน, กัญชา, ยาบ้า ฯลฯ รวมทั้งผู้เสพในเขตท้องที่

- จัดกำลังเฝ้าห้องทำงานสืบสวนเพื่อบริการประชาชน ผลัดละ 6 ชั่วโมง ต่อเจ้าหน้าที่ 1 นาย วันหนึ่ง ๆ จัดเป็น 4 ผลัด

งานสอบสวน ได้จัดแบ่งหน้าที่ของ สวส. และ รอง สวส. ไว้บริการรับแจ้งความ คดีอาญา จราจร โดยมีตำรวจชั้นประทวนที่เข้าเวรเป็นผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทุกผลัดอยู่ประจำบนสำนักงาน โดยจัดเป็นผลัด ๆ ละ 6 ชั่วโมง ดังนี้

- ผลัดที่ 1	เข้าตั้งแต่เวลา	00.01 – 06.00 น.
- ผลัดที่ 2	เข้าตั้งแต่เวลา	06.00 – 12.00 น.
- ผลัดที่ 3	เข้าตั้งแต่เวลา	12.00 – 18.00 น.
- ผลัดที่ 4	เข้าตั้งแต่เวลา	18.00 – 24.00 น.

และจัดให้ รอง สวส. ที่ไม่ได้เข้าเวรให้ขึ้นมาปฏิบัติหน้าที่บน สน. ทุกวันในช่วงเวลา 08.00 – 16.00 น. เพื่อบริการด้านการสอบสวนคดีอาญา – จราจร ที่ตนรับผิดชอบอยู่

2. การจัดการจราจร เป็นปัญหาหนักในปัจจุบัน เนื่องจากรถยนต์ในปัจจุบันเป็นปัจจัยหนึ่งของการดำรงชีพมีเพิ่มมากขึ้นโดยไม่ได้ส่วนกับการสร้างผิวการจราจร ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร เป็นจำนวนมาก สูญเสียเป็นจำนวนมาก เศรษฐกิจสูญเสียปีละหลายหมื่นล้านบาท และมีท่าทีจะพอกพูนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว จึงต้องเน้นการแก้ปัญหาเป็นลำดับรอง

การจราจร ในเขตท้องที่มีถนนหลายสายที่มีการจราจรคับคั่ง คือ ถนนเจริญสนิทวงศ์ ถนนราชวิถี และถนนสิรินธร รวมระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร ปัจจุบันถนนเจริญสนิทวงศ์มีการสร้างอุโมงค์ลอดทางแยกบางพลัดอีก กำลังตำรวจจราจรมี 31 นาย โดยมี รอง ผกก. (จร.) และ สว.จร. เป็นหัวหน้าควบคุมดูแลทั้งยังมี รอง สว.จร. เป็นผู้ช่วย ได้จัดเวลาเป็นช่วง ๆ โดยเริ่มตั้งแต่เวลา 05.00 น. ถึงเวลา 24.00 น. โดยใช้กำลังตำรวจชุดเดิม สำหรับกำลังตำรวจจราจรนี้ยังมีหน้าที่ตั้งด่านตรวจค้นในช่องทางที่ทาง สน. กำหนดให้เพื่อทำการจับกุมผู้กระทำผิด พ.ร.บ. จราจร, รถยนต์, พ.ร.บ.ขนส่ง และความผิดทางอาญาด้วย

3. การอำนวยความสะดวกและขบวนการยุติธรรมของพนักงานสอบสวนคดีอาญา ให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อประชาชนที่มีปัญหาเดือนร้อน โดยให้คำนึงถึงพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ว่า “ความทุกข์ของประชาชน คือความทุกข์ร้อนของตนเอง และการจะขจัดความเดือดร้อนของผู้อื่นนั้น แท้จริงคือการขจัดความเดือดร้อนของตนเอง”

4. การให้บริการ การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ส่วนนี้จะประกอบไปด้วย การให้และการรับ หรือจะเรียกว่าเป็นการเสนอและสนองก็อาจจะกล่าวได้ โดยการจัดการที่ดีอย่างเช่น การจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและแนะนำให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และการแสวงหาความร่วมมือ เช่นอาสาสมัครต่าง ๆ อย่างเช่น อส.ตร. ตชต. หรือ วี – อาร์ ฯลฯ

งานด้านธุรการ เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลด้านอุปกรณ์สำนักงาน ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร พัสดุ ทะเบียนพล และด้านการเงินประจำ สน. รวมถึงการบริการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด และเป็นงานด้านบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในเรื่องการถอนเงินประกันต่างๆ การยื่นคำร้องขออนุญาตต่างๆ เช่น การขอจัดงาน การขอตั้งสถานบริการ ต่างๆ การพนัน และอื่น ๆ ฯลฯ

2. โครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ในช่วงเทศกาลปีใหม่มีประชาชนจำนวน มหาศาลพากัน ยกขบวนออกจากกรุงเทพฯ เพื่อกลับภูมิลำเนา และออกท่องเที่ยวตามต่างจังหวัด โดยปิดบ้านทิ้งไว้หลายวัน จึงเป็นโอกาสอันดีที่มิฉะพิจจะฉวยโอกาส ลงมือกวาดทรัพย์สินในช่วงเวลาดังกล่าวอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะใน กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) ซึ่งมีสถิติอาชญากรรมสูงสุดในประเทศ จึงริเริ่มโครงการ "ฝากบ้านกับตำรวจ" เพื่อให้สถานีตำรวจนครบาลทุกสถานีรับนโยบายโครงการฝากบ้านกับตำรวจลงไปปฏิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ มาตั้งแต่ปี 2544 และได้ดำเนินการสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เพราะเล็งเห็นว่า โครงการนี้ช่วยลดปัญหาโจรกรรมในบ้านเรือนได้เป็นอย่างดี

หลักการและเหตุผล

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นการดำเนินงานด้านหนึ่งตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มอบหมายให้ทุกสถานีตำรวจถือปฏิบัติ แต่ในสภาวะปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงด้าน เศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ตลอดจนการขยายตัวของชุมชน สิ่งปลูกสร้างเพื่อการพักอาศัยย่านชานเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น หมู่บ้าน แฟลต อพาร์ทเมนท์ คอนโดมิเนียม บ้านเช่า เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถิติอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และเนื่องจากมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไปของสถานีตำรวจต่างๆ อาทิเช่น การจัดสายตรวจ ออกตรวจตราระวังป้องกันและระงับเหตุตามจุดล่อแหลมต่างๆ เพื่อตัดโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย โดยใช้สถิติอาชญากรรม ช่วงเวลา สถานที่เกิดอาชญากรรม และคำร้องเรียนต่างๆ จากประชาชน มาเป็นข้อมูลในการวางแผนการตรวจ ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง แต่ในปัจจุบันรูปแบบ วิธีการและลักษณะการกระทำ

ผิดของคนร้าย มีแนวโน้ม ที่จะมีความรุนแรง สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เพราะมีการวางแผน มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีการรวมตัวเป็นกลุ่ม เป็นแก๊งค์ หรือ ขบวนการ จึงทำให้การป้องกันอาชญากรรมมีความยากลำบากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความจำเป็นจะต้องศึกษาหากกลยุทธ์ที่สามารถช่วยให้ปัญหาต่างๆบรรเทาเบาบางลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินตามบ้านเรือนประชาชน ซึ่งส่วนหนึ่งจะเกิดขึ้นกับ บ้านเรือนที่เจ้าของปล่อยทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล ทั้งในช่วงวันหยุดราชการเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วเจ้าของบ้านเดินทางไปต่างจังหวัดหรือไปต่างประเทศ รวมทั้งวันธรรมดา ที่เจ้าของบ้านไปทำงานตามปกติ แต่ไม่มีคนเฝ้าบ้าน ด้วยสาเหตุต่างๆดังนั้น กองบัญชาการตำรวจนครบาล จึงได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับบ้านที่เจ้าของต้องปล่อยทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล โดยถือว่าเป็นจุดอ่อนแหลม ที่น่าจะมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า ธนาคาร ร้านค้าทอง บั๊มน้ำมัน มินิมาร์ท ซอยเปลี่ยว ย่านชุมชน หรือสถานที่ซึ่งเคยเกิดเหตุ เพราะจุดต่างๆ เหล่านี้จะมีระบบการป้องกันเบื้องต้น เช่น ยามรักษาความปลอดภัย ที่วิเวจรูปัด สัญญาณเตือนภัย ฯลฯ และสถานีตำรวจต่างๆ จะมีข้อมูล พร้อมทั้งได้วางแผนการป้องกันไว้ส่วนหนึ่งแล้ว แต่บ้านที่เจ้าของปล่อยทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล และไม่ได้แจ้งข้อมูลให้สถานีตำรวจทราบ ก็จะได้รับ การดูแล ระวังป้องกันทรัพย์สินเท่าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะตรวจตราให้ได้ ฉะนั้นเพื่อให้รู้ว่าบ้านใดเป็นจุดอ่อนแหลม กองบัญชาการตำรวจนครบาล จึงได้จัดให้มีโครงการ “ฝากบ้านกับตำรวจ” ขึ้น เพื่อให้สถานีตำรวจนครบาลต่างๆ นำข้อมูลการฝากบ้านดังกล่าวมาใช้ประกอบการวางแผน ในการป้องกัน ดูแล รักษาทรัพย์สินของประชาชนให้รอดพ้นจากเงื้อมมือของอาชญากร ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ในการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกอย่างหนึ่ง ที่น่าจะได้ผลอย่างชัดเจน และสร้างความอบอุ่นใจให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายให้นำโครงการ “ฝากบ้านกับตำรวจ” นี้มาใช้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน และลดปัญหาอาชญากรรม ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนเกิดความอบอุ่นใจ ไม่กังวลใจในขณะที่ไม่อยู่บ้าน
2. เป็นมาตรการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก หวังผลในการป้องกันอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน
3. เป็นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนอย่างหนึ่ง
4. เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึง ความห่วงใยของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เป็นการจูงใจให้ประชาชนร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายโครงการ

ที่พักอาศัยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เจ้าของจะต้องทิ้งบ้านไว้โดยไม่มีผู้อยู่ดูแล

ในกรณีต่าง ๆ ดังนี้

1. ช่วงวันหยุดเทศกาลปีใหม่ของทุกปี
2. ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์
3. วันหยุดราชการอื่นๆ เช่น ช่วงเทศกาลตรุษจีน , ช่วงตรุษสงกรานต์, วันเข้าพรรษา, วันออกพรรษา, วันวิสาขบูชา เป็นต้น

แนวทางการดำเนินการ

1. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น จะต้องทราบและเข้าใจตรงกันดังนี้

1.1 หลักการและเหตุผลของโครงการฯ

1.2 วิธีการฝากบ้าน เพียงโทรฯ แจ้ง สถานีตำรวจนครบาลที่บ้านตั้งอยู่ในเขต

รับผิดชอบ

แล้วแจ้งความประสงค์

1.3 เงื่อนไขในการรับฝากบ้าน ได้แก่ ในวันหยุดต่างๆ ซึ่งผู้ที่พักอาศัยอยู่ในบ้าน

เดินทางไปต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ

1.4 ปัจจัยที่จะทำให้โครงการฯเป็นที่ยอมรับ ได้แก่

1)การประชาสัมพันธ์

ผู้บังคับบัญชาระดับกองบัญชาการ จะช่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า ทุก สถานีตำรวจนครบาล มีโครงการ “ฝากบ้านกับตำรวจ” และชี้แจงทำความเข้าใจไปในทางเดียวกันเมื่อประชาชนสอบถาม

ผู้บังคับบัญชาระดับกองบังคับการ และสถานีตำรวจนครบาลจะต้องประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัดทราบเป็นแนวทางเดียวกันสามารถช่วยแนะนำและทำความเข้าใจ แก่ผู้ที่สอบถามได้

2)ผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องให้ความสนใจ เร่งรัด ติดตามการ

ดำเนินการ

ของหน่วยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

2. ขั้นตอนการดำเนินการ

2.1 ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบว่าสามารถฝากบ้านให้กับตำรวจได้ ทุกสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ทุกสถานีตำรวจนครบาล ต้องประชาสัมพันธ์โครงการและวิธีการฝากบ้านให้กับ

ประชาชนทราบ โดยจัดทำแผ่นปลิว แผ่นพับ แจกจ่ายตามหมู่บ้าน ที่พักอาศัยในเขตรับผิดชอบ รวมทั้งจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ติดตั้งตามจุดที่ประชาชนผ่านไปมามองเห็นได้ง่าย เพื่อความสะดวกในการฝากบ้าน

2.3 อบรมชี้แจงเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานทุกนายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน

และวิธีการปฏิบัติตามโครงการ“ฝากบ้านกับตำรวจ” และช่วยประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบและใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะพนักงานวิทยุหรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ จะต้องให้รายละเอียดและตอบคำถามต่างๆ จากประชาชนได้

2.4 อบรมชี้แจงผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา ดูแล ระวังป้องกัน ทั้งฝ่ายป้องกันปราบปราม ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายจราจร และเวรอำนาจการ จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูล และมีการวางแผนจัดการอย่างเป็นระบบก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง

2.5 รวบรวมข้อมูลของผู้ที่มีความประสงค์จะฝากบ้านโดยจัดทำสมุดไว้ประจำที่ สถานีตำรวจนครบาล เพื่อให้ได้รายละเอียด ถึงช่วงระยะเวลาที่ไม่อยู่บ้าน ข้อมูลการติดต่อ รวมทั้งแนะนำเกี่ยวกับการปิดล็อคประตู หน้าต่าง การเก็บรักษาทรัพย์สิน การปิดกั้นซุงตัม ไฟฟ้า และอื่นๆ เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมเบื้องต้น สิ่งสำคัญ ข้อมูลต่างๆ จะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

2.6 นำข้อมูลของบ้านที่ฝาก มาพิจารณาวางแผนการตรวจตราระวังป้องกัน ให้กับ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายป้องกันปราบปราม ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายจราจร และผู้ที่ทำหน้าที่เวรอำนาจการ

2.7 ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และพิจารณาแก้ไข รวมทั้งการให้คำแนะนำ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

ระยะเวลาในการดำเนินการ

นับตั้งแต่ช่วงเทศกาลปีใหม่ 2546 เป็นต้นไป

งบประมาณ

หน่วยปฏิบัติเป็นผู้กำหนด แล้วเสนอขึ้นสู่กองบัญชาการตำรวจนครบาล เฉพาะในเขตรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล นอกเหนือจากนี้ให้เสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

การประเมินผล

ประเมินผลทุกๆ หลัง ช่วงวันหยุดเทศกาลและเมื่อครบระยะเวลา 6 เดือนหรือ 1 ปี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการป้องกันอาชญากรรมมากขึ้น
2. ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมากขึ้น
3. เป็นการแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชนได้เป็นอย่างดี
4. เป็นมาตรการควบคุม สถิติการเกิดอาชญากรรม ประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินในเคหะสถาน ได้เป็นอย่างดี
5. ประชาชนสามารถใช้เบอร์โทรศัพท์ จากป้ายประชาสัมพันธ์ในการแจ้งเหตุหรือข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

การทำงานเป็นทีม ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ต้องร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติ นับตั้งแต่

- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- การรับแจ้งฝากบ้าน
- การให้คำแนะนำก่อนออกจากบ้าน
- การรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการฝากบ้าน
- การตรวจตราระวังป้องกันกับบ้านที่ฝาก
- การควบคุม ตรวจสอบ และร่วมปฏิบัติ(ระดับ กองบัญชาการ ถึง สถานีตำรวจ

นครบาล)

- การประเมินผล
- การรวบรวมข้อมูล ข้อบกพร่องต่างๆ นำไปแก้ไขปรับปรุง

จากนโยบาย โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ที่สำนักงานตำรวจนครบาลได้กำหนดขึ้นให้ สถานีตำรวจนครบาลทุกๆ สถานีนำไปปฏิบัติดังกล่าว สถานีตำรวจนครบาลบางพลัดจึงรับนโยบาย ลงมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยได้นำมาเป็นแนวทางในการป้องกันเพื่อบรรเทาการประทุษร้าย ต่อทรัพย์สินของประชาชนในขณะที่เจ้าบ้านไม่ได้อยู่บ้านในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ในทุกๆเทศกาล ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลาย ๆ วัน

3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคล ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิด

ความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

คอร์แมน (Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงาน เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference - Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงาน ตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (Mumford. 1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟีดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) ของความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์การได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (work content and job design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวนิสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน

มัมฟอร์ดได้ ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะนำแนวคิดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน

ความหมาย

ได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายท่านได้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ในผลงานต่างๆ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาใช้เปรียบเทียบเพื่อชี้ให้เห็นถึงความหมายของความพึงพอใจของมนุษย์ ดังนี้

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ

ทวีชัย วิริยะโกศล (2531 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

เฟรนช์ (French. 1964 : 379) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คนจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่า ได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ เพียงใด

สมิธ (Smith. 1965 : 114) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจ ว่าได้รับการตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด

วรูม (Vroom. 1964 : 331) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทักษะและ ความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำ จะมีความหมายถึงผลที่ได้จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจด้านลบนั้นเอง

วาลเลสติน (Wallestein) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นตอนสุดท้าย (End State in feeling) ที่ได้รับผลตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman. 1973 : 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เชลลี่ (Shelly) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ กล่าวคือความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ โดยความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขจะมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามทางนี้รวมเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความพึงพอใจทางลบ โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulant) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ ของนักวิชาการต่างๆ ดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่ตนต้องการในขณะนั้นๆ ที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกผลออกมาในสามลักษณะ คือ ทางบวก ทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ ไม่แสดงออก

3.2 การบริการประชาชน

ความหมาย

บรรจบ กาญจนดูล (2532 : 80 - 83) การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

“บริการประชาชน” หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย
2. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย

หลักการบริการที่ดี

พาราซูราแมน (รัชยา กุลวานิชนันท์, 2535 : 14 - 15 ; อ้างอิงจาก Parasuraman.) กล่าวว่า หลักการบริหารที่ดีต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.3 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนจนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 การมีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความเชื่อถือได้ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม สะอาด

บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

วิลสัน (สุรัชย์ ควรวุฒิชัย, 2532 : 3 ; อ้างอิงจาก Wilson.n.d.) อดีตนายตำรวจชั้นแนวหน้าแห่งชิคาโก มลรัฐอิลลินอยส์ อดีตศาสตราจารย์วิชาการบริหารงานตำรวจ ได้แจกแจงลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ อีกทัศนะหนึ่งที่น่าสนใจมากคือ

1. การปกป้อง คู่มกกัน ตัดโอกาส ช่องทาง มิให้บุคคลซึ่งมีแนวโน้ม หรือพฤติกรรมที่เป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมก่ออาชญากรรม ทำนองป้องกันการทำผิดไว้ล่วงหน้า หรือเป็นการป้องกันมิให้ความผิดเกิดขึ้นโดยหมายตาไว้ก่อน
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การจับกุมผู้กระทำผิด ละเมิดกฎหมายของบ้านเมือง และรวบรวมประจักษ์พยานหลักฐาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินคดี
4. การค้นหาทรัพย์สินที่สูญหาย
5. การส่งเสริมประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่พลเมืองดี และถูกต้องตามกฎหมาย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มิลเลท (Millet. 1954 : 379 – 400) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ที่มีลักษณะ ที่สำคัญ 5 ประการด้วยกันคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะเป็นใคร โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งสังคม ทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของผู้รับบริการ โดยตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า จะไม่มีผลงาน สาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านของอาคาร สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาและเหตุการณ์แล้ว จะต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมกับ จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอรวมทั้งในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามตลอดเวลา การให้บริการตลอดเวลาต้องมีการเตรียมพร้อมตลอดเวลา และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการ พัฒนางานในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญรุดหน้าต่อไป เป็นการบริการที่มีแต่ความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535 : 68 - 69) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดประทุมธานี พบว่า

1. การบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความมั่นใจที่จะให้บริการต่อผู้ประกันตน เช่น การ แสดงท่าทีเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลมีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการจะส่งผลให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการบริการของ โรงพยาบาล

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา ได้แก่ ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ใช้เวลารอคอยในสถานพยาบาลน้อยจะส่งผลให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการบริการของ โรงพยาบาล

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ความเพียงพอด้านอาคาร สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ตลอดจนเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีปริมาณเพียงพอกับความ ต้องการและความจำเป็นของผู้ประกันตนจะส่งผลให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการบริการของ โรงพยาบาล

4. การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน เช่น สถานพยาบาลไปมาสะดวก สามารถที่จะไปใช้บริการได้ง่าย มีห้องพักที่สะอาด สะดวก สบายจะส่งผลให้ผู้ประกันตน เกิดความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล

5. ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปเพื่อเข้ารับบริการ ได้แก่ เงินสมทบที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเป็นรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอื่นๆ จะส่งผลให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล

6. การให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้ประกันตน ได้แก่ แพทย์ให้ความสนใจตรวจร่างกายอย่างละเอียด ให้คำแนะนำในการรักษาสุขภาพ ตลอดจนมีการติดตามจนกว่าผู้ประกันตนจะหายป่วย เป็นต้น จะส่งผลให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล

คณะพัฒนาสังคมและสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2537 : 15) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยได้ทำการศึกษารายละเอียดของระบบและกระบวนการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขของการรับบริการ
 - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
 - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - 1.4 ความคุ้มค่า และยุติธรรมในราคาของบริการ
 - 1.5 ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - 2.4 ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - 3.2 ความเสมอภาค และเสมอหน้าของบริการ
 - 3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ
 - 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีของตำรวจนครบาลบางพลัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่ได้เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548 ซึ่งได้ข้อมูลจากงานธุรการฝ่ายป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ที่เก็บรวบรวมไว้ในแต่ละโครงการ โดยเป็นรายชื่อของผู้ที่เข้าร่วมโครงการในแต่ละช่วงในแฟ้มข้อมูล ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 88 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาวิจัยเห็นว่าเนื่องจากจำนวนประชากรมีปริมาณเท่ากับ 88 ราย ซึ่งถือว่าน้อย ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 88 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 ที่ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 รวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ 2) ด้านการรับสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ 3) ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 4) ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 5) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ 6) ด้านคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทที่พักอาศัยที่เข้าร่วมโครงการ จำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมโครงการ และประวัติทรัพย์สินสูญหาย ในขณะที่เข้าร่วมโครงการหรือไม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 รวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ 2) ด้านการรับสมัครเข้าโครงการ ฝากบ้านกับตำรวจ 3) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 4) ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 5) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ 6) ด้านคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548

2. ศึกษานิยาม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. เขียนนิยามตามคุณลักษณะที่จะใช้วัด

4. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 โดยให้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ชี้แนะ แนะนำถึงความครอบคลุมของเนื้อหาสาระ และความเป็นไปได้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

6. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของ

สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 ไปทำการแก้ไขตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษา

7. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนของเนื้อหาสาระอีกครั้งหนึ่ง

8. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงตามข้อ 7 ไปทดลองใช้ โดยให้ประชาชนที่ใช้ บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในช่วงเทศกาลอื่นที่ไม่ใช่เทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 ของสถานี ตำรวจนครบาลบางพลัด จำนวน 30 คน อ่านและตอบข้อคำถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92

9. นำแบบสอบถามไปใช้กับประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในช่วง เทศกาลปีใหม่ พ.ศ.2548 ของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เป็นเจ้าหน้าที่ในการแจกจ่าย และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบตามที่ออกตรวจ จริงในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งก็จะจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกไปตามเขตพื้นที่รับผิดชอบของสายตรวจ และให้สายตรวจแต่ละชุดดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามในเขตพื้นที่ของตนจนครบ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้โปรแกรมทาง สถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการใช้สถิติพรรณนาการวิเคราะห์ เชิงปริมาณจากข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม โดยจะทำการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติร้อยละ และความถี่ อธิบายข้อมูลทั่วไป
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจแต่ละด้าน โดยแสดงในรูปค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึงพอใจ

3 นำตัวแปรแต่ละตัวมาวิเคราะห์สหสัมพันธ์กับความพึงพอใจแต่ละด้าน

ทั้งนี้ โดยตัวแปรอิสระ เช่น อายุ การศึกษา และรายได้ ผู้วิจัยใช้ระดับการวัดแบบ Ordinal Scale แล้วนำมาวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน และนำตัวแปรตาม แต่ละด้านมาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 88 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคำถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอไว้ในตาราง 1 - 9

ตอนที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นำเสนอไว้ในตาราง 10 - 15

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน นำเสนอไว้ในตาราง 16 - 19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	56.8
หญิง	38	43.2
รวม	88	100.0

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 50 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเพศหญิง 38 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	21	23.9
อายุ 31 – 40 ปี	39	44.3
สูงกว่า 40 ปี	28	31.8
รวม	88	100.0

จากตาราง 2 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ อายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และต่ำสุดมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	35	39.8
สมรส	50	56.8
อื่น ๆระบุ	3	3.4
รวม	88	100.0

จากตาราง 3 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และต่ำสุด คือ มีสถานภาพอื่น เช่น หม้าย หย่าร้าง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	20.5
ปริญญาตรี	33	37.5
ปริญญาโท	30	34.1
สูงกว่าปริญญาโท	7	8.0
รวม	88	100.0

จากตาราง 4 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 34.1 การศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และต่ำสุดมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	38	43.2
บริษัทเอกชน	36	40.9
ธุรกิจส่วนตัว	10	11.4
อื่น ๆ ระบุ	4	4.5
รวม	88	100

จากตาราง 5 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคืออาชีพทำงานที่บริษัทเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	20.5
10,000 – 20,000 บาท	17	19.3
20,001 – 30,000 บาท	37	42.0
สูงกว่า 30,000 บาท	16	18.2
รวม	88	100.0

จากตาราง 6 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 10,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีรายได้ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และต่ำสุดมีรายได้ในช่วงสูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทที่พักที่เข้าร่วมโครงการ ผักบ้านกับตำรวจ

ประเภทที่พักที่เข้าร่วมโครงการ ผักบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	28	31.8
ทาวเฮ้าส์	22	25.0
ห้องแถว	16	18.2
แฟลต , อพาร์ทเมนท์ , คอนโด , คอร์ต	14	15.9
ชุมชนแออัด	6	6.8
อื่น ๆ	2	2.3
รวม	88	100.0

จากตาราง 7 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่เป็นบ้านเดี่ยว ซึ่งมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คือ ทาวเฮ้าส์ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เป็นห้องแถว 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เป็นแฟลต อพาร์ทเมนท์ คอนโด คอร์ต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 เป็นชุมชนแออัด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และต่ำสุด คือ อื่น ๆ เช่น บ้านเช่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมโครงการ

จำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งนี้ครั้งแรก	80	90.9
เคยร่วมมาแล้ว จำนวน...ครั้ง	8	9.1
รวม	88	100.0

จากตาราง 8 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างฝากบ้านครั้งนี้เป็นครั้งแรก มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 และต่ำสุดเคยเข้าร่วมโครงการฝากบ้านมาแล้ว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประวัติทรัพย์สินสูญหายในขณะเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ประวัติทรัพย์สินสูญหายในขณะเข้าร่วมโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	85	96.6
มี ได้แก่...	3	3.4
รวม	88	100.0

จากตาราง 9 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประวัติทรัพย์สินสูญหายในขณะเข้าร่วมโครงการ มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.6 ส่วนที่มีประวัติทรัพย์สินเสียหาย เช่น โฉนดที่ดินของหาย มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตอนที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

วิธีการหาค่าพิสัย

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \text{พิสัยระดับชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{วิธีคิด} \quad \text{พิสัยระดับชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การวิเคราะห์ข้อมูล	ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปรผลข้อมูลดังนี้
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.64	.647	มากที่สุด
กระบวนการและขั้นตอนที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.14	.790	มาก
ความถี่ในการประชาสัมพันธ์	4.25	.715	มากที่สุด
ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์	4.11	.647	มาก
การชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการฯ	4.15	.790	มาก
การอธิบายขั้นตอนและการแนะนำการให้บริการของโครงการ	4.15	.715	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.24	.736	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่าสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.64$) และความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.25$)

ส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่า กระบวนการและขั้นตอนที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.14$) ความเหมาะสมของเวลาในการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.11$) การชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ($\bar{X} = 4.15$) และการอธิบายขั้นตอนและการแนะนำการให้บริการของโครงการ ($\bar{X} = 4.15$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการสมัคร	4.38	.732	มากที่สุด
ความสะดวกในการสมัคร	4.32	.687	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการสมัคร	4.26	.686	มากที่สุด
การแสดงกิริยาวาจาและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการสมัคร	4.23	.601	มากที่สุด
การบริการและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่รับสมัคร	4.31	.575	มากที่สุด
วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องในการรับสมัคร	4.20	.730	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.28	.481	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่า ขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการสมัคร ($\bar{X} = 4.38$) ความสะดวกในการสมัคร ($\bar{X} = 4.32$) ความรวดเร็วในการสมัคร ($\bar{X} = 4.26$) การแสดงกิริยาจาและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ในการสมัคร ($\bar{X} = 4.23$) และการบริการและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่รับสมัคร สมัคร ($\bar{X} = 4.31$)

ส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจระดับมากกับข้อความที่ว่า วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการรับสมัคร ($\bar{X} = 4.20$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	.656	มากที่สุด
ความสะดวกในการให้บริการ	4.19	.709	มาก
กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	4.16	.623	มาก
การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ	4.16	.641	มาก
การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	4.22	.669	มากที่สุด
การลงมือปฏิบัติงานและเฝ้าระวัง	4.16	.659	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.22	.459	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$)

ส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจระดับมากกับข้อความที่ว่า ความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) การลงมือปฏิบัติงานและเฝ้าระวัง ($\bar{X} = 4.16$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ
โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
การใช้กิริยาวาจาในการให้บริการ	4.50	.587	มากที่สุด
ความเต็มใจและสมัครใจในการให้บริการ	4.28	.606	มากที่สุด
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.26	.536	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.23	.620	มากที่สุด
การเอาใจใส่และให้ความสนใจ	4.25	.592	มากที่สุด
การให้คำแนะนำและอธิบายชี้แจงต่าง ๆ	4.17	.682	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.28	.392	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่า การใช้กิริยาวาจาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ความเต็มใจและสมัครใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) และ การเอาใจใส่และให้ความสนใจ ($\bar{X} = 4.25$)

ส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจระดับมากกับข้อความที่ว่า การให้คำแนะนำและอธิบายชี้แจงต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ
โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.49	.606	มากที่สุด
ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ	4.23	.769	มากที่สุด
ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.07	.708	มาก
การสอดส่อง ดูแล ระวังรักษาของเจ้าหน้าที่	4.11	.535	มาก
แบบรายงานการตรวจและบันทึกเวลาตรวจ	4.22	.556	มากที่สุด
ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.90	.858	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.17	.435	มาก

จากตาราง 14 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากกับข้อความที่ว่า ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) การสอดส่อง ดูแล ระวังรักษาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.11$) ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)

ส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่า ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.49$) ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.23$) แบบรายงานการตรวจและบันทึกเวลาตรวจ ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ
โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	4.38	.593	มากที่สุด
ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมโครงการ ฯ	4.20	.506	มาก
การจัดระเบียบและการวางแผนในการให้บริการ	4.22	.576	มากที่สุด
ความรู้สึกปลอดภัย ไม่กังวลต่อทรัพย์สินในขณะที่อยู่ บ้าน	4.20	.590	มาก
ความปลอดภัยของทรัพย์สินที่เข้าร่วมโครงการ ฯ	4.22	.615	มากที่สุด
เกิดความศรัทธาในการให้บริการและจะสมัครเข้าร่วม โครงการฯ เมื่อมีโอกาส	4.20	.628	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.24	.397	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับข้อความที่ว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) การจัดระเบียบและการวางแผนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) ความปลอดภัยของทรัพย์สินที่เข้าร่วมโครงการ ($\bar{X} = 3.22$)

ส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจระดับมากกับข้อความที่ว่า ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมโครงการ ฯ ($\bar{X} = 4.20$) ความรู้สึกปลอดภัย ไม่กังวลต่อทรัพย์สินในขณะที่อยู่บ้าน ($\bar{X} = 4.20$) เกิดความศรัทธาในการให้บริการและจะสมัครเข้าร่วมโครงการ ฯ เมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 4.20$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 16 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ
ฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ฯ	อายุ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.170
ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.113
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.139
ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	.125
ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.200
ด้านคุณภาพในการให้บริการฝากบ้านกับตำรวจ	.039

* $p < .05$

** $p < .01$

จากตาราง 16 พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .170$) ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .113$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้าน ($r = .139$) ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($r = .125$) ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .200$) ด้านคุณภาพในการให้บริการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .39$) ในทางบวก แต่ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ อายุยิ่งมากก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้านต่าง ๆ มากขึ้น

ตาราง 17 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ
โครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ฯ	ระดับการศึกษา
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.186
ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.148
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้าน	.170
ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	.187
ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.227*
ด้านคุณภาพในการให้บริการฝากบ้านกับตำรวจ	.076

* $p < .05$

** $p < .01$

จากตาราง 17 พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .186$) ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .148$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้าน ($r = .170$) ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($r = .187$) ด้านคุณภาพในการให้บริการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .076$) ในทางบวก แต่ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .227$) มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ ระดับการศึกษายิ่งสูงก็มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน แต่ละด้านมากขึ้นเช่นกัน

ตาราง 18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการ ฯ	รายได้ต่อเดือน
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.275*
ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.226*
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.195
ด้านการเอาใจใส่และอภัยภัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	.254*
ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ	.258*
ด้านคุณภาพในการให้บริการฝากบ้านกับตำรวจ	.221*

* $p < .05$

** $p < .01$

จากตาราง 18 พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .275$) ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .226$) ด้านการเอาใจใส่และอภัยภัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($r = .254$) ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .258$) ด้านคุณภาพในการให้บริการฝากบ้านกับตำรวจ ($r = .221$) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านมีความสัมพันธ์กับรายได้ ($r = .170$) ในทางบวก แต่ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ รายได้ต่อเดือนยิ่งสูงก็ยิ่งทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจยิ่งมากขึ้น

ตาราง 19 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจในแต่ละด้าน

	ด้านการ ประชาสัมพันธ์ โครงการ	ด้านการสมัคร เข้าโครงการ	ด้านความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	ด้านการเอาใจใส่และ อภัยภัยที่ดีของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ	ด้านการ ให้บริการ โครงการ	ด้านคุณภาพ ในการ ให้บริการ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ	-	.679**	.680**	.610**	.490**	.334**
ด้านการสมัครเข้าโครงการ	.679**		.739**	.570**	.656**	.493**
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	.680**	.739**		.551**	.539**	.589**
ด้านการเอาใจใส่และอภัยภัยที่ดีของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ	.610**	.570**	.551**		.589**	.441**
ด้านการให้บริการโครงการ	.490**	.656**	.539**	.589**		.507**
ด้านคุณภาพในการให้บริการ	.334**	.493**	.483**	.441**	.507**	

* p<.05

** p<.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ :
ศึกษาระณีสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
- 5.1.3 เพื่อทราบข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้ดียิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด จำนวน 88 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเนื้อหาประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้าน ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้าน ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้าน ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้าน และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548 แล้วนำข้อมูลที่เก็บจากตัวอย่างมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อให้ได้ข้อมูลในรูปแบบของค่าความถี่เป็นจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 50 คน และมีเพศหญิง จำนวน 38 คน

กลุ่มตัวอย่างอายุมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนเท่ากับ 39 คน และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนเท่ากับ 21 คน

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพการสมรสมากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 50 คน และน้อยที่สุดสถานภาพอื่น เช่น หม้าย หย่าร้าง มีจำนวนเท่ากับ 3 คน

กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 33 คนและน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนเท่ากับ 7 คน

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับราชการมากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 38 คน และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป นักศึกษา มีจำนวนเท่ากับ 4 คน

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนช่วง 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 37 คนและน้อยที่สุด คือ สูงกว่า 30,000 บาท มีจำนวนเท่ากับ 16 คน

กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีประเภทที่พักที่เข้าร่วมโครงการเป็นบ้านเดี่ยว มีจำนวนเท่ากับ 28 คนรองลงมา คือ ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 22 คน แฟลต อพาร์ทเมนท์ คอนโด คอร์ต จำนวน 14 คน และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ เช่น บ้านเช่า มีจำนวนเท่ากับ 2 คน

กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดที่ฝากบ้านครั้งนี้เป็นครั้งแรก มีจำนวนเท่ากับ 80 คน และเคยเข้าร่วม

โครงการมาแล้ว 2 ครั้ง มีจำนวนเท่ากับ 8 คน

กลุ่มตัวอย่างทุกรายไม่เคยมีประวัติทรัพย์สินสูญหายในขณะร่วมเข้าร่วมโครงการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กลุ่มประชากรมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านการเอาใจใส่และอธฺยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

2.5 ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

2.6 ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

สรุป จากการวัดระดับความพึงพอใจแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัยที่ตั้งเอาไว้ พบว่า ประชาชนมีความพอใจกับโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ดังนี้

3.1 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจแต่ละด้าน ในทางบวก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีอายุยิ่งมากความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ ฯ ก็ยิ่งมาก

3.2 พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจแต่ละด้าน ในทางบวก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยิ่งมีการศึกษาสูงก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ ฯ มาก

3.3 พบว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจแต่ละด้าน ในทางบวก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยิ่งมีรายได้ต่อเดือนสูงก็ยิ่งทำความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ ฯ ยิ่งมาก

3.4 พบว่าความสัมพันธ์ของการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก กล่าวคือ การบริการด้านต่าง ๆ เมื่อมีการกระทำร่วมกันอย่างมีบูรณาการแล้วจะยิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการฝากบ้านกับตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.1 ประชาชนไม่ทราบถึงรายละเอียดของโครงการ ฯ ทราบแต่เพียงคร่าว ๆ เท่านั้น ดังนั้นควรมีการแจกแผ่นพับอธิบายถึงรายละเอียดของโครงการ ฯ และควรแจ้งขอบเขตในการรับผิดชอบทรัพย์สินให้ทราบตามสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ประชาสัมพันธ์

4.2 ควรดำเนินการโครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ควรเน้นเฉพาะช่วงวันหยุดเทศกาล และควรจะสามารถฝากได้ในกรณีที่มีผู้อยู่ที่บ้านด้วย เช่น มีเด็ก คนชรา หรือคนไข้อยู่บ้าน เป็นต้น

4.3 ในการรับสมัครควรจะสามารถสมัครได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการสมัครหลายเบอร์

4.4 ประชาชนยังไม่ทราบว่าบ้านที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจใด ทำให้เกิดความสับสนว่าจะสมัครเข้าโครงการได้ที่สถานีใด ดังนั้นควรแจ้งสถานีตำรวจผู้รับผิดชอบให้ประชาชนทราบ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ เป็นโครงการที่สร้างความพึงพอใจ เป็นอย่างมากให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นความสำเร็จของโครงการในทุกด้าน และบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านการให้บริการกับประชาชน ในเรื่องของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญกับทุกด้านของโครงการ ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ จะต้องประชาสัมพันธ์โครงการก่อนที่จะเริ่มโครงการ อย่างน้อยเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ทราบกันอย่างทั่วถึง โดยจะต้องประชาสัมพันธ์กันทุกวันจนกว่าจะเริ่มโครงการ ในการประชาสัมพันธ์ก็ควรใช้สื่อหลากหลายรูปแบบ ทั้งป้ายประกาศ โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ใบปลิว โดยจะต้องมีการอธิบายขั้นตอนในการรับสมัคร การให้บริการ ให้ประชาชนทราบถึงขอบเขต และลักษณะของโครงการ อย่างคร่าว ๆ และแจกแผ่นพับอธิบายถึงรายละเอียดของโครงการอย่างละเอียดให้กับประชาชนด้วย โดยเฉพาะจะต้องเน้นความเหมาะสมของช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เนื่องจากเรื่องนี้มีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ ในด้านการประชาสัมพันธ์

การสมัครโครงการฝากบ้าน จะต้องพัฒนาขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการสมัครให้ดียิ่งขึ้น และต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย ได้แก่ การรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการทางอินเทอร์เน็ต โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับสมัครต้องเอาใจใส่ ใช้กิริยาจาที่สุภาพ มีความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดี โดยเฉพาะจะต้องเน้นเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการรับสมัครต้องสามารถใช้งานได้อย่างคล่องตัวรวดเร็ว เนื่องจากในเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ ในด้านการสมัครโครงการ

ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว มีความสะดวก ให้การติดต่อประสานงานกับผู้สมัครให้เกิดความประทับใจ ซึ่งในด้านนี้ต้องเน้นเรื่องกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ และการลงมือปฏิบัติงานและเฝ้าระวัง โดยต้องมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนให้เป็นระเบียบ มีการกำหนดช่วงเวลาให้บริการที่เหมาะสม และต้องมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด เนื่องจากเรื่องเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ ในด้านนี้

การเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเจ้าหน้าที่ต้องใช้กิริยาวาจาในการให้บริการที่สุภาพ บริการด้วยความเต็มใจและสมัครใจในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่และให้ความสนใจกับการให้บริการ โดยด้านนี้จะเน้นการให้คำแนะนำและอธิบายชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการให้ประชาชนทราบได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่นในด้านนี้

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความพร้อมทั้งคน เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ สถานที่ในการให้บริการ และต้องมีการสอดส่องดูแล ระวังรักษาทรัพย์สินของประชาชนให้มีความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ต้องติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด มีการวางแผนในการออกตรวจเป็นขั้นเป็นตอน รวมทั้งแบบรายงานการตรวจที่ให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบซึ่งแบบรายงานจะต้องมีความเข้าใจง่าย โดยในด้านนี้จะเน้นความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ ในด้านนี้

คุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้าน เจ้าหน้าที่ต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดระบบและการวางแผนในการให้บริการที่ดี และให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สินที่เข้าร่วมโครงการ โดยด้านนี้จะต้องเน้นเรื่องการทำให้เกิดความคุ้มค่าในการเข้าร่วมโครงการของประชาชน ความรู้สึกปลอดภัย ไม่กังวลต่อทรัพย์สินในขณะไม่อยู่บ้าน และเกิดความศรัทธาในการให้บริการครั้งต่อไป เนื่องจากเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ ในด้านนี้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจมีความพึงพอใจในการให้บริการตามโครงการดังกล่าวเป็นอย่างมาก และต้องมีการให้การดำเนินโครงการดังกล่าวต่อไปอย่างต่อเนื่อง และควรขยายโครงการนี้ออกไปในทุกช่วงเวลาประชาชนมีความประสงค์ที่จะฝากบ้านกับตำรวจในกรณีที่ไม่มีอยู่บ้าน เนื่องจากทำให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัย และอบอุ่นใจในขณะที่ไม่อยู่บ้าน เพราะว่าทรัพย์สินในบ้านไม่ถูกรบกวน และส่งผลให้สถิติคดีอาชญากรรมลดลง รวมทั้งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ทำให้ประชาชนเต็มใจให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม และในเรื่องอื่น ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่

2. จากการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยตัวแปรด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้าน ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้าน ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้าน ด้านการเอาใจใส่และอภัยที่ยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้าน และด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2548 ดังนั้นในการจัดโครงการต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการในลักษณะของโครงการนี้ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยตัวแปรที่กล่าวมาแล้วทั้ง 6 ด้าน เพื่อที่จะทำให้โครงการนั้นประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น และเพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้เกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากโครงการมากที่สุด

3. แม้ว่าจะโครงการนี้จะทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการพึงพอใจก็ตาม แต่การดำเนินการต่าง ๆ ก็จะต้องอาศัยความร่วมมือกันหลายฝ่าย ทั้งจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารในระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาโครงการให้มีความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการป้องกันและปราบปราม ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นงานหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอยู่แล้ว โดยในอนาคตควรจะนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้แทนที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีกำลังพลจำกัด และไม่สามารถจะเฝ้าดูได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นจุดอ่อนของโครงการ เช่น การนำกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเข้ามาติดตั้ง การติดตั้งสัญญาณกันขโมยในบ้านที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อจะได้ควบคุมเฝ้าดูและและสั่งการในจุดเดียว อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านประชาชน

1. ควรให้ความสำคัญและตระหนักถึง การป้องกันตนเอง สถานที่อยู่อาศัยควรมีอุปกรณ์ป้องกันภัยจากอาชญากรรม ในระดับเบื้องต้น ได้แก่ กุญแจเหล็กตัด รั้ว ติดตั้งสัญญาณกันขโมย หรือมีสัตว์เลี้ยงคอยป้องกันภัยได้

2. ผู้เป็นเจ้าของบ้าน ควรให้ความระมัดระวังกับบุคคลที่ใกล้ชิดเป็นอย่างดี โดยเฉพาะลูกจ้างหรือคนงาน ผู้เป็นนายจ้างจะต้องตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่อยู่ตามบัตร มีถิ่นที่อยู่ปรากฏนั้นจริง ๆ เพราะเมื่อ เกิดเหตุจะได้ติดตามได้โดยง่าย อีกทั้งเป็นหลักประกันว่า บุคคลคนนั้นจะไม่ทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ในทางที่มีชอบ

3. ควรให้ความสำคัญในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรม ซึ่งผู้กระทำความผิดส่วนใหญ่จะพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำความผิด ในสถานที่และสภาพแวดล้อม ดังนี้

3.1 สถานที่ซึ่งมีรั้วสูงและทึบ

3.2 สถานที่ที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น โทรทัศน์วงจรปิด สัญญาณเตือนภัย ประตูเปิด-ปิดระบบไฟฟ้า หรือกระจกกันกระสุน

3.3 สถานที่ที่มีสุนัขหรือห่าน

3.4 สถานที่ที่มีการใส่กลอน กุญแจ ที่มีคุณภาพสูง

3.5 สถานที่ที่มียามรักษาความปลอดภัย

3.6 แสงสว่างจากตัวอาคาร

4. ควรให้ความสำคัญแก่สถาบันในครอบครัว ควรเน้นวิธีการอบรมเลี้ยงดูบุตร หรือผู้ที่อยู่ในการปกครอง การให้ความรัก ความเอาใจใส่ โดยเฉพาะเยาวชนเป็นช่วงวัยหัวเลี้ยวหัวต่อ ซึ่งในขณะกระทำผิดผู้ กระทำผิดส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เนื่องจากปัญหาอาชญากรรม ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาเศรษฐกิจ

5. ส่งเสริมให้มีการกระจายรายได้แก่ทุกครัวเรือน โดยการสร้างงานให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อป้องกันการย้ายถิ่นของประชาชนที่เข้ามาทำมาหากันในเขตเมืองหลวง ตลอดจนปัญหาการแย่งที่ทำกิน การแย่งที่อยู่อาศัย ที่อาจจะเกิดปัญหาอาชญากรรมตามมา

ด้านตำรวจ

1. ควรมุ่งเน้นและส่งเสริม โครงการฝากบ้านกับตำรวจ โดยมีการกำหนดจุดตรวจ และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมาทำการตรวจบริเวณจุดตรวจและลงชื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความอุ่นใจ และโดยอย่างยิ่งในขณะที่เจ้าของบ้านไม่อยู่ เจ้าของบ้านสามารถละทิ้งบ้านฝากไว้กับตำรวจมาดูความเรียบร้อย หรืออาจจะโทรศัพท์มาสอบถามกับตำรวจที่สถานีตำรวจที่บ้านเรือนนั้นตั้งอยู่

2. ควรลดโอกาสในการประกอบอาชญากรรม โดยการเน้นส่งเสริมมาตรการเพื่อนบ้านเตือนภัย ในสังคมเมืองหลวงปัจจุบัน มีลักษณะต่างคนต่างอยู่ จึงทำให้เกิดช่วงโอกาส ผู้กระทำผิดสามารถลงมือประกอบอาชญากรรมได้ง่ายขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจ ช่วยกันป้องกันดูแลภัยจากอาชญากรรมซึ่งกันและกัน

3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะตำรวจสายตรวจ ควรมีการระดมสรรพกำลังในการออกตรวจ ตรวจตราพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และมีปริมาณจำนวนครั้งมากขึ้น เพราะผู้กระทำผิดบางส่วนที่ถูกจับได้นั้น ถูกจับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

4. ควรสอดส่องดูแล ประชาชน ผู้ที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย หรือทำการตรวจตราแหล่งชุมชนที่คาดว่าจะเป็แหล่งประกอบอาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5. ทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่ผู้กระทำความผิดพยายามจะหลีกเลี่ยง ในการกระทำความผิด เพื่อเป็นการป้องกันตนเองจากอาชญากรรม

ด้านบริการ

1. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกสายงานใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนน้อมกับประชาชน เช่น ผู้ใช้รถใช้ถนนที่ทำผิดกฎหมายควรได้รับการชี้แจงด้วยถ้อยคำที่สุภาพแทนการใช้กิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสม, พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจนครบาลควรให้การต้อนรับด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนโยน พึงให้เกิดเกียรติประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค

2. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสม ไม่ควรพกอาวุธปืนขณะที่ไม่แต่งเครื่องแบบเข้าไปในร้านอาหารหรือสถานที่ซึ่งใช้ร่วมกับประชาชน

3. ให้ประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมของสถานีตำรวจนครบาลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น โครงการฝากบ้านกับตำรวจ

4. ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับประชาชนที่มาติดต่อราชการกับสถานีตำรวจนครบาล

5. ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสถานีตำรวจนครบาลเพื่อนำมาบริการประชาชน เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ในการหาข้อมูลต่างๆ และจัดให้มีเว็บไซต์ของสถานีตำรวจนครบาลในการรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ

6. ให้ปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาลให้มีความสะดวกสบาย, สะอาด, มีระเบียบ และทันสมัย

7. ให้ตำรวจบริการประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ และให้รู้จักพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่

8. อยากให้กต.ตร.ภาคเอกชน mannั่งประจำอยู่ที่สถานีตำรวจนครบาลเพื่อรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปรับปรุง และแก้ไขการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากผลการวิจัยดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่ากรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางของความเจริญและเป็นศูนย์กลางของสถาบันและกิจกรรมต่าง ๆ อันได้แก่ สถาบันราชการ การศึกษา การพาณิชย์ การธนาคาร ที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ และมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชากรหลั่งไหลเข้ามาอยู่กันอย่างหนาแน่น ความแออัดของเมืองก่อให้เกิดปัญหาสังคมอย่างมาก โดยเฉพาะปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและอาชญากรรม ควรจะต้องศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวางผังเมืองด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถลก. (2542). *การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล,
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2531). *ความพึงพอใจกับการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สายเจริญพานิช,
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม
นโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล*. สำนักงานประกันสังคม.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการศึกษาค้นคว้าทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สุรชัย ควรเดชะคุปต์. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร
อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ถ่ายเอกสารพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด. (2548). *เอกสารรายงานสถานะภาพกำลังพลกับสภาพพื้นที่ของสถานี
ตำรวจนครบาลบางพลัด*. กรุงเทพฯ : สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด.
- สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด. (2548). *เอกสารการดำเนินงานตามโครงการฝากบ้านกับตำรวจของ
สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด*. กรุงเทพฯ : สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด.
- Abraham K. Korman. (1977). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs. New Jersey :
Prentice Hall.
- E. Mumford. (1972). *Job Satisfaction*. London : Longman.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. *Medical Care*. 127 - 140.
- French. (1964). *Consumer Satisfaction*. Sanfancisco : Jossey.
- Smith. (1965). *The Management of People at Work*. New York : Macmilland.
- Vroom V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : willey Inc.
- Wolman Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. Von Nestrend : Reinhold
Company.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เคยเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ โดยเป็นการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้านความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ท่านได้พบจากการเข้ารับบริการตามโครงการฝากบ้านกับตำรวจ โดยผู้ทำการศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับและจะไม่มีการนำไปอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการ ให้มีความเหมาะสมดียิ่งขึ้น โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ การเสนอผลการศึกษานี้จะนำเสนอในภาพรวมซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. พึงพอใจมากที่สุด
2. พึงพอใจมาก
3. พึงพอใจปานกลาง
4. พึงพอใจน้อย
5. พึงพอใจน้อยที่สุด

และ ในช่วงสุดท้ายของแบบสอบถามจะมีการให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงภาพบริการ โดยเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบคำถามนี้เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์ลักษณะ
นิติบัญญัติอาวุโส วิชาบริหารคดี สาขานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง

2. อายุ
 - () ต่ำกว่า 30 ปี
 - () 31 – 40 ปี
 - () สูงกว่า 40 ปี

3. สถานภาพการสมรส
 - () โสด
 - () สมรส
 - () อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () ปริญญาโท
 - () สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ
 - () รับราชการ และรัฐวิสาหกิจ
 - () บริษัทเอกชน
 - () ธุรกิจส่วนตัว
 - () อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท
- () 10,000 – 20,000 บาท
- () 20,001 – 30,000 บาท
- () สูงกว่า 30,000 บาท

7. ประเภทที่พักที่เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

- () บ้านเดี่ยว
- () ทาวน์เฮ้าส์
- () ห้องแถว
- () แฟลต, อพาร์ทเมนท์, คอนโด, คอร์ต
- () ชุมชนแออัด
- () อื่น ๆ ระบุ

8. จำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

- () ครั้งนี้ครั้งแรก
- () เคยร่วมมาแล้ว จำนวน..... ครั้ง

9. ประวัติทรัพย์สินสูญหายในขณะที่เข้าร่วมโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

- () ไม่มี
- () มี ได้แก่

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
ของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ในเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. 2548**

ส่วนที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ข้อ	รายการ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
1.	สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์					
2.	กระบวนการและขั้นตอนที่ใช้ในการ ประชาสัมพันธ์					
3.	ความถี่ในการประชาสัมพันธ์					
4.	ความเหมาะสมของช่วงเวลา ในการประชาสัมพันธ์					
5.	การชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ของโครงการ ฯ					
6.	การอธิบายขั้นตอนและการแนะนำ การให้บริการ ของโครงการ ฯ					

ส่วนที่ 2 ด้านการสมัครเข้าโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ข้อ	รายการ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
1.	ขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการสมัคร					
2.	ความสะดวกในการสมัคร					
3.	ความรวดเร็วในการสมัคร					
4.	การแสดงกิริยาวาจาและการให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ในการสมัคร					
5.	การบริการและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ใน การรับสมัคร					
6.	วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องในการรับสมัคร					

ส่วนที่ 3 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ข้อ	รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.	ความสะดวกในการให้บริการ					
3.	กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
4.	การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ					
5.	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่					
6.	การลงมือปฏิบัติงานและเฝ้าระวัง					

ส่วนที่ 4 ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อ	รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.	การใช้กิริยาวาจาในการให้บริการ					
2.	ความเต็มใจและสมัครใจในการให้บริการ					
3.	บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
4.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.	การเอาใจใส่และให้ความสนใจ					
6.	การให้คำแนะนำและอธิบายชี้แจงต่างๆ					

ส่วนที่ 5 ด้านการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ข้อ	รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่					
2.	ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ					
3.	ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
4.	การสอดส่อง ดูแล ระวังรักษาของเจ้าหน้าที่					
5.	แบบรายงานการตรวจและบันทึกเวลาตรวจ					
6.	ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ					

ส่วนที่ 6 ด้านคุณภาพในการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ

ข้อ	รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.	ประสิทธิภาพของการให้บริการ					
2.	ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมโครงการ ฯ					
3.	การจัดระบบและการวางแผนในการให้บริการ					
4.	ความรู้สึกลดภัย ไม่กังวลต่อทรัพย์สินในขณะที่ไม่อยู่บ้าน					
5.	ความปลอดภัยของทรัพย์สินที่เข้าร่วมโครงการ ฯ					
6.	เกิดความศรัทธาในการให้บริการและจะสมัครเข้าร่วมโครงการฯเมื่อมีโอกาส					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ร้อยตำรวจโทสิทธิเดช มนต์ลักษณ์

รายนามผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานี, สารวัตร, สารวัตรใหญ่ และผู้กำกับการ
ตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน (เท่าที่มีหลักฐาน)

หัวหน้าสถานี และสารวัตร

1. ร.ต.อ. ขุนตระเวนวิถี (วิม วิมหนานนท์) 1 เม.ย. 2460 - 21 พ.ค. 2461
2. ร.ต.อ. ขุนฤทธิธรรตักดิ์ (จำปี สังข์สนธ์) 21 พ.ค. 2461 - 26 เม.ย. 2471
3. ร.ต.อ. ชิต อคนี้บุตร 26 เม.ย. 2417 - 18 พ.ย. 2475
4. ร.ต.อ. แอ้ว จนทะมะระ 24 พ.ย. 2477 - 7 พ.ค. 2477
5. ร.ต.อ. หลวงสุรพลเรืองเดช (เมี้ยน สุนทรขุน) 7 พ.ค. 2477 - 1 ต.ค. 2478
6. ร.ต.อ. ขุนบวรสุขปรัชญา (เอี่ยม บุญโญปถัมภ์) 1 ต.ค. 2478 - 6 ม.ค. 2480
7. ร.ต.อ. ทวี มีร์มาโนช 6 ม.ค. 2480 - 1 ส.ค. 2481
8. ร.ต.อ. ทิม เพ็ญโรจน์ 1 ส.ค. 2481 - 1 ส.ค. 2483
9. ร.ต.อ. หลวงวัฒนกิจกำจร (ยศ ยศวัฒน์) 1 ส.ค. 2481 - 11 ก.พ. 2484
10. ร.ต.อ. ชุน อาจารย์ยางกุล 11 ก.พ. 2484 - 1 ส.ค. 2484
11. ร.ต.อ. แถม ทองปัสสะ 1 ส.ค. 2484 - 15 ธ.ค. 2484
12. ร.ต.อ. ยุทธ พุฒเสวก 15 ธ.ค. 2484 - 7 ม.ค. 2485
13. ร.ต.อ. ปัญญ์ติ ณ นคร 7 ม.ค. 2485 - 11 ธ.ค. 2486
14. ร.ต.อ. อาคม ประยูรศร (อัน) 11 ธ.ค. 2486 - 4 ก.ค. 2488
15. ร.ต.อ. ลูติ หิรัญนิษฐิติ 4 ก.ค. 2488 - 2 ม.ค. 2491
16. ร.ต.อ. วิชัย สุนทรเทศน์ (ทอ เต็ม) 2 ม.ค. 2491 - 20 ธ.ค. 2492
17. ร.ต.อ. ถวัลย์ ชัยปกิจ 20 ธ.ค. 2492 - 11 ส.ค. 2493
18. ร.ต.อ. สำเร็จ วรรณพฤษณ์ 11 ส.ค. 2493 - 1 พ.ย. 2494
19. ร.ต.อ. บุญสม ประไพ 1 พ.ย. 2494 - 2 ส.ค. 2495
20. ร.ต.อ. สุวิทย์ เอกศิลป์ 2 ส.ค. 2495 - 7 เม.ย. 2496
21. พ.ต.ต. เกลียว เกลียวกิ่งแก้ว 7 เม.ย. 2496 - 10 ส.ค. 2507
22. พ.ต.ต. จำนง นรมุณีพิภชน์ (พิสณฑ์) 10 ส.ค. 2507 - 13 ส.ค. 2510
23. พ.ต.ต. บำรุง เขียวอุไร 13 ส.ค. 2510 - 1 ธ.ค. 2513

รายนามผู้ดำรงตำแหน่งสารวัตรใหญ่

1. พ.ต.ต. สืบสกุล ศรีประพาพ 24 มี.ค. 2513 - 1 ธ.ค. 2513
2. พ.ต.ท. ประพัตร นภาพร 1 ธ.ค. 2513 - 1 ก.ย. 2515
3. พ.ต.ท. วิน เพ็ชรภาพ 1 ก.ย. 2515 - 23 ก.ย. 2517
4. พ.ต.ท. อนุชา ทับสุวรรณ 23 ก.ย. 2517 - 23 ก.ย. 2518
5. พ.ต.ท. สมชาย ไข่วิวิทย์ 23 ก.ย. 2518 - 14 พ.ย. 2519
6. พ.ต.ท. บุญชอบ พุ่มวิจิตร 14 พ.ย. 2519 - 19 ต.ค. 2520
7. พ.ต.ท. บรรเจิด จุฑามาศ 19 ต.ค. 2520 - 23 ต.ค. 2522
8. พ.ต.ท. ทองแดง สุริยันต์ 23 ต.ค. 2523 - 15 พ.ค. 2522
9. พ.ต.ท. บรรเจิด จุฑามาศ 15 พ.ค. 2522 - 14 ต.ค. 2523
10. พ.ต.ท. ชาดิชาชาย พิณอุดม 15 ต.ค. 2523 - 18 พ.ย. 2524
11. พ.ต.ท. เกษม สุธรรม 19 พ.ย. 2524 - 31 ต.ค. 2526
12. พ.ต.ท. สมศักดิ์ ประสานสุข 1 พ.ย. 2526 - 14 ต.ค. 2529
13. พ.ต.ท. สุมิตร ธรรมเชื้อ 15 ต.ค. 2529 - 14 พ.ย. 2531
14. พ.ต.ท. ไพบูรณ์ อารีย์วัฒน์ 15 พ.ย. 2531 - 31 ต.ค. 2532
15. พ.ต.ท. เพชรจิต เกตุผาสุข 1 พ.ย. 2532 - 30 ก.ย. 2535
16. พ.ต.ท. สมโภชน์ โพธิ์ทอง 1 ต.ค. 2535 - 22 ม.ค. 2537

รายนามผู้ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการ

1. พ.ต.อ. ชาตินัย รัตนสมบุรณ์ 23 ม.ค. 2537 - 15 ต.ค. 2538
2. พ.ต.อ. ณรงค์ อรรถกฤษณ์ 16 ต.ค. 2538 - 24 ต.ค. 2539
3. พ.ต.อ. เพชรจิต เกตุผาสุข 25 ต.ค. 2539 - 13 พ.ค. 2541
4. พ.ต.อ. อตุล พิชาดุลย์ 14 พ.ค. 2541 - 15 ต.ค. 2541
5. พ.ต.อ. เพชรจิต เกตุผาสุข 16 ต.ค. 2541 - 2 เม.ย. 2544
6. พ.ต.อ. จีระเดช พรหมโอบ 3 เม.ย. 2544 - 6 ธ.ค. 2545
7. พ.ต.อ. ฐากร บุญยสิงห์ 7 ธ.ค. 2545 - 18 ธ.ค. 2546
8. พ.ต.อ. บุญเพ็ญ มั่งคั่ง 19 ธ.ค. 2546 - ปัจจุบัน

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	ร้อยตำรวจโท สิทธิเดช มนต์ลักษณะ
วันเดือนปีเกิด	9 มิถุนายน 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1820 / 418 - 420 ถนนสิรินธร แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถานีตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจทางหลวง ถนนพหลโยธิน อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานสอบสวน (สัญญาบัตร 1) สถานีตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจทางหลวง (พงส. (สบ 1) ส.ทล. 2 กก. 1 ทล.)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
พ.ศ. 2537	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน ภ.ป.ร. ราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2539	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเตรียมทหาร เขตลุมพินี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2543	รปศ.ตร. (รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2548	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร