

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีดำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ และคุณภาพของการบริการต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสถานีดำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 57.25 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 34.25 สถานะภาพโสดร้อยละ 56.00 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวนเท่ากันร้อยละ 26 อาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ 19.25 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทร้อยละ 41.75

เรื่องที่มาติดต่อราชการที่สถานีดำรวจนครบาลคือแจ้งความเอกสารหายหรือแจ้งความเป็นหลักฐานร้อยละ 42.00 จำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สถานีดำรวจในระยะเวลา 1 ปี 1-5 ครั้ง ร้อยละ 81.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีดำรวจ

ด้านรูปลักษณะ (Tangible)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณะของการรับบริการในสถานีดำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) รายละเอียดความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะประกอบด้วยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาดสะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มี

ความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พัก
รับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมี
เพียงพอในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.44) ความพึงพอใจด้าน Web site สถานีตำรวจมีความชัดเจน
เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความพึงพอใจด้านที่จอรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
(ค่าเฉลี่ย 3.38)

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้าน
ความน่าเชื่อถือของการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9
โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รายละเอียดความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือประกอบด้วย
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเข้าใจใน
ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติ
หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมี
เจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่
ตำรวจให้บริการ ทำงานรอบคอบและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และ
เครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการ
ให้ความมั่นใจของการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9
โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รายละเอียดความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจประกอบด้วย
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจาและมีความมี
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจทำให้รู้สึก
ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา
และเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความ
เดือดร้อนได้ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รายละเอียดความพึงพอใจในด้านการดูแลเอาใจใส่ประกอบด้วย ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามดูแลผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รายละเอียดความพึงพอใจในด้านการตอบสนองประกอบด้วย ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.59) และความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุด และปัญหาที่พบสูงสุดของประชาชน

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหาสูงสุด	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	3.86	website ของสถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อท่าน	3.38	ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชากรที่ไปใช้บริการจึงทำให้การให้บริการล่าช้า	34.00
ท่านได้รับการแนะนำอย่างเต็มใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.83	มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	3.38	ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	32.75
สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่งาน	3.79	แผ่นพับ เอกสาร ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน	3.44	ปัญหาความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ	31.25
การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.74	มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม	3.45	ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้การให้บริการล่าช้า	28.00
ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการมาติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ	3.72	อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ	3.48	ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดีและล่าช้า	23.00
สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.71	อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.53	ปัญหาเอกสาร ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	17.25
เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม	3.68	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.53	ปัญหาต่อความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจและความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่งาน	14.00
เจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจตอบข้อสงสัยของท่านเป็นอย่างดี	3.68	สถานีที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม	3.55	ปัญหาจากการไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	11.00

ตารางที่ 25 (ต่อ)เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุด และปัญหาที่พบสูงสุดของประชาชน

ระดับความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหาสูงสุด	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษาและเป็นที่ยึดพิงของท่านได้	3.68	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของท่าน	3.58	ปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.00
สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่พร้อมต่อการให้บริการท่านตลอดเวลา	3.65	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านด้วยความเต็มใจ	3.58	อื่นๆ	1.25

จากตารางที่ 25 เป็นการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และปัญหา ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่อง Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และที่จ้อครตเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ส่วนปัญหาที่พบสูงสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชน ที่ไปใช้บริการจึงทำให้ บริการล่าช้า (ร้อยละ 34.00)

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.หนองค้างพลู

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยึดพิงของท่านได้	3.90 (มาก)	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม, อุปกรณ์/เครื่องมือ การบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.45 (ปานกลาง)
สถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และ ร้องเรียนชัดเจน รวดเร็ว	3.88 (มาก)	แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล	3.38 (ปานกลาง)
สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	3.78 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ	3.68 (มาก)	การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.63 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม	3.60 (มาก)

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อ สน.หลักสอง

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ	3.93 (มาก)	อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.43 (ปานกลาง)
การมีบุคลากร ท้าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.92 (มาก)	อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.38 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบกฎหมาย ช้อบบังคับเป็นอย่างดี	3.83 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	3.78 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษาและเป็นที่ยิ่งของท่านได้	3.77 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	3.73 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที	3.63 (มาก)

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.ภาษีเจริญ

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.00 (มาก)	ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	2.83 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	3.98 (มาก)	สถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนชัดเจน รวดเร็ว	3.67 (มาก)
สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	3.93 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.68 (มาก)
การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ	3.93 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ	3.68 (มาก)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม	3.85 (มาก)	- การมีบุคลากร ท้าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของท่านด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม	3.88 (มาก)

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อ สน.หนองแขม

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	3.80 (มาก)	Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.05 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	3.70 (มาก)	อุปกรณ์/เครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.38 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และ เป็นที่พึ่งของท่านได้	3.65 (มาก)	สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ ความช่วยเหลือ	3.45 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจ ใส่ด้วยความเต็มใจ	3.65	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	3.50 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด สดวกสบายและ สะดวกในการติดต่อ	3.50 (มาก)	สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ	3.58 (มาก)

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.เพชรเกษม

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	3.80 (มาก)	Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.28 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	3.78 (มาก)	อุปกรณ์/เครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.38 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และ เป็นที่พึ่งของท่านได้	3.65 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่าง ทันท่วงที	3.40 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจ ใส่ด้วยความเต็มใจ	3.65 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	3.50 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด สดวกสบายและ ตกแต่งสวยงาม	3.55 (มาก)	สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ	3.58 (มาก)

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.บางขุนเทียน

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	3.95 (มาก)	ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	3.40
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบกฎหมาย ช้อบบังคับอย่างดี	3.90 (มาก)	สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือ	3.50 (มาก)
สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	3.90 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.55 (มาก)
สถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนชัดเจน รวดเร็ว	3.87 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.53 (มาก)
สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.85 (มาก)	การมีบุคลากร ท้าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.78 (มาก)

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อ สน.บางบอน

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบกฎหมาย ช้อบบังคับอย่างดี	4.32 (มาก)	มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม	3.40 (ปานกลาง)
สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	4.17 (มาก)	สถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.48
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	4.17 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง	3.52 (มาก)
เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	3.92 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษาและเป็นที่ยิ่งของท่านได้	3.60 (มาก)
การมีบุคลากร ท้าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.87 (มาก)	- เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบไม่ผิดพลาด - เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.62 (มาก)

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อ สน.ท่าข้าม

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม - มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.85 (มาก)	แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอใน การให้ข้อมูล	3.13 (ปานกลาง)
- การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมี ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยังงของท่านได้	3.78 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและ เข้าใจถึงความเดือดร้อนของ ผู้รับบริการ	3.40 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็ม ใจ	3.75 (มาก)	สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ ความช่วยเหลือ	3.40 (ปานกลาง)
การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ใน การติดต่อแจ้งความใน เรื่องต่างๆ	3.70 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.47 (ปานกลาง)
มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการ เหมาะสม	3.53 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความ เดือดร้อนของท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม	3.58 (มาก)

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อ สน.แสมดำ

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวก ในการติดต่อ	4.05 (มาก)	สถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธี ปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และ ร้องเรียนชัดเจน รวดเร็ว	3.32 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ซื่อสัตย์เป็น อย่างดี	3.80 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยังงของท่านได้	3.33 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็ม ใจ	3.78 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจ ใส่ด้วยความเต็มใจ	3.33 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่าง ทันที	3.65 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.27 (ปานกลาง)
การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และความมี มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.57 (มาก)	มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการ เหมาะสม	3.38 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อ สน.เทียนทะเล

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ช้อบบังคับเป็นอย่างดี	4.08 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.22 (ปานกลาง)
สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวก ในการติดต่อ	4.03 (มาก)	เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่าง ทันท่วงที	3.23 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็ม ใจ	3.95 (มาก)	สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและ ตกแต่งสวยงาม	3.27 (ปานกลาง)
สถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและ รวดเร็ว	3.60 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และ เป็นที่พึ่งของท่านได้	3.28 (ปานกลาง)
สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมา ใช้บริการ	3.58 (มาก)	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ ด้วยความเต็มใจ	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26-35 เป็นการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระดับสูงสุด และต่ำสุดของประชาชนต่อสถานีตำรวจที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.หนองค้างพลู สูงสุดระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเป็นที่พึ่งของท่านได้ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำสุด ในเรื่อง แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.หลักสอง สูงสุดระดับในเรื่อง การมีบุคลากร ทักษะ ทักษะ และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.ภาษีเจริญ สูงสุดระดับมาก ในเรื่องสถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่องที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.หนองแขม สูงสุด ระดับมาก ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.เพชรเกษม สูงสุด ระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.บางขุนเทียน สูงสุดระดับมาก ในเรื่อง สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.บางบอน สูงสุด ระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.ท่าข้าม สูงสุด ระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม และมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา(ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.แสมดำ สูงสุด ระดับมาก ในเรื่อง สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ(ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของ สน.เทียนทะเล สูงสุด ระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่ำสุดระดับปานกลาง ใน เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้ บริการจึงทำให้บริการล่าช้าสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 34.00) รองลงมาคือปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ (ร้อยละ 32.75)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดของ Parasuraman ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการที่วัดได้จาก 5 ด้านที่เป็นองค์ประกอบหลัก และ 22 หัวข้อย่อย ตามแนวคิดซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ ความไว้วางใจ ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการติดต่อเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจระดับมากในด้านสถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม และมีความพึงพอใจระดับปานกลางใน ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม ด้านมีแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ พันตำรวจโทชวลิต หน่อคำ (2543) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง ในการติดป้ายเส้นทางไปสถานีตำรวจ การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ การจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก สำหรับรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี เป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับต่อมาคือค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากทั้งสิ้นในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบทำงานไม่ผิดพลาด อุปกรณ์และเครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ พันตำรวจโทชวลิต หน่อคำ

(2543) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก มากที่สุดในเรื่องความสามารถของพนักงานสอบสวนในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก สำหรับรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจาและมีความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ลำดับต่อมา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาและเป็นที่ยอมรับได้ และเจ้าหน้าที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ พันตำรวจโทชวลิต หน่อคำ (2543) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก มากที่สุดในเรื่องความสามารถของพนักงานสอบสวนในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก สำหรับรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ เป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ลำดับต่อมา มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านในเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พันตำรวจโทชวลิต หน่อคำ (2543) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง ในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนของพนักงานสอบสวน

ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก สำหรับรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ เป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

ลำดับต่อมามีความพึงพอใจมากทั้งสิ้นในด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี สถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนรวดเร็ว สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันที่ทั้งที่และ สถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พันตำรวจโท ชวลิต หน่อคำ (2543) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานี ตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง ใน เรื่องความเหมาะสมและเพียงพอในการจัดพนักงานสอบสวน ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ พนักงานสอบสวน การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของการสอบสวน และการได้รับความสะดวกและการดูแลที่รวดเร็วในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า

ด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจสถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ สถานีที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่ง สวยงามนอกจากนั้นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ เป็นลำดับ สุดท้าย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที และสถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อจำแนกตามสถานีตำรวจ พบว่า สถานีตำรวจที่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ มากที่สุดคือ สน.ภาษีเจริญ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ส่วนสถานีตำรวจที่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ น้อยที่สุด คือ สน.เทียนทะเล โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือและด้านการดูแลเอาใจใส่ นอกจากนี้มีความพึงพอใจปานกลาง

ปัญหาการให้บริการพบว่าปัญหาที่สำคัญอันดับแรกคือ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ ปัญหาระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ดี ล่าช้า ปัญหาเอกสาร ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัญหาอื่นๆ (สถานีที่รับแจ้งความในคดีเกี่ยวกับครอบครัว สตรีและเด็ก ควรจัดเป็นห้องรับแจ้งความเฉพาะ สถานีตำรวจอยู่ห่างจากถนนใหญ่จึงเดินทางไม่ค่อยสะดวก โทรแจ้ง 191 แล้วไม่ได้รับความช่วยเหลือ)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ในฐานะที่ผู้ศึกษา เป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 และมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน ดังนั้น ผลของการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9” ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ควรรักษาระดับมาตรฐาน อีกทั้งควรสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาการให้บริการและปรับปรุงการให้บริการ โดยพิจารณาเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการบริการประชาชนให้เหมาะสมกับขนาดและปริมาณงานของสถานีตำรวจ ตลอดจนพิจารณาจัดหางบประมาณให้สถานีตำรวจที่มีความคับแคบพิจารณาเช่าที่เอกชนใช้สำหรับเป็นที่จอดรถ หรือขอความร่วมมือ หรือการจัดระเบียบสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อ

ราชการ หรือสั่งการให้แต่ละสถานีจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยมีการจัดหน่วยงานส่วนกลางเพื่อตรวจสอบคุณภาพงานให้บริการในแต่ละด้าน โดยการจัดทำแบบตรวจสอบจากส่วนกลางเพื่อให้คะแนนสถานีตำรวจที่คุณภาพการให้บริการดี และให้แรงจูงใจคือการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการดี และปรับปรุงคุณภาพสถานีตำรวจที่คุณภาพไม่ได้ตามมาตรฐาน

2. สถานีตำรวจนครบาล ควรมีการพัฒนาปรับปรุง

2.1 ด้านรูปลักษณ์ ทำการปรับปรุงสถานที่ทำการให้มีความเรียบร้อยตามความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ Web Site ของสถานีตำรวจให้มีความชัดเจนเข้าใจง่ายซึ่งอาจทำเป็นแผ่นพับแจกผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนั้นๆ รวมไปถึงเร่งการจัดสรรที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาติดต่อราชการให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละสถานีตำรวจซึ่งมีวิธีแก้ปัญหา อาจจะมีการจัดที่จอดรถเร่งด่วนสำหรับผู้มาติดต่อในกรณีฉุกเฉิน หรือหาเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกภายในบริเวณสถานีตำรวจเพื่อความสะดวกเป็นระเบียบ จัดหาเจ้าหน้าที่เอกชนเพื่อบรรเทาในกรณีสถานีตำรวจมีความคับแคบแออัด และรักษามาตรฐานปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจมาก อันได้แก่ตรวจสอบป้ายบอกทางไปสถานีตำรวจว่ามีการชำรุดหรือไม่ และรักษาความสะอาดของสถานที่อยู่เสมอ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ความสามารถ คอยแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ประชาชนไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และมีความเชื่อถือ มากยิ่งขึ้น หรือจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าพนักงานตำรวจเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการทำงาน อีกทั้งเน้นการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับรับแจ้งควมการจ้างบริษัทภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บำรุงรักษา มีการตรวจสอบทุกระยะ อีกทั้งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความกระตือรือร้นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งควรจัดเวรเจ้าหน้าที่ไม่ให้เข้าเวรนานเกินไปอันจะทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการให้บริการ

2.3 ด้านการให้ความมั่นใจ ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าพนักงานตำรวจในด้านการให้บริการ เพื่อปรับปรุงทัศนคติในด้านงานให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยผู้บังคับบัญชาต้องกำชับกวดขันและทำตนเองให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เรียกรับหรือเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม ให้บทลงโทษแก่ผู้ที่ละเลยทำผิดต่อกฎระเบียบหรือกฎหมาย และให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการหรือปฏิบัติงานดี มีการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นระยะเพื่อไม่ให้เกิดความหย่อนยานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ อันจะทำให้เกิดองค์กรแห่งคุณธรรม

2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ควรรักษาจัดการอบรมเพิ่มความรู้แก่เจ้าพนักงานตำรวจในเรื่องทัศนคติโดยให้รักในการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มคุณภาพงานบริการ ซึ่งอาจจะเพิ่มการฝึกอบรมคุณธรรมจัดพระมาเทศนาธรรมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดสำนึก ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจในความเดือดร้อนของผู้อื่น โดยมีการจัดฝึกอบรมอยู่เป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการตอบสนอง ควรพัฒนาปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็ว หรือตั้งจุดการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดผลโดยรวมต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสถานีตำรวจ ต้องหมั่นตรวจสอบข้อมูล ประกาศต่างๆภายในสถานีตำรวจให้มีข้อมูลที่ถูกต้องทันเหตุการณ์อยู่เสมอ อีกทั้งจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละผลัดให้เพียงพอต่อปริมาณงาน เช่นในชั่วโมงเร่งด่วน หรือชั่วโมงทำงาน หรือในวันปกติ ควรเน้นจัดปริมาณเจ้าหน้าที่มากกว่าในวันหยุด หรือเวลาพักผ่อน

ดังกล่าวมานั้น ในส่วนของปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากนั้นก็ควรรักษาระดับมาตรฐาน ไม่ควรปล่อยปะละเลย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ

นอกจากนี้ควรตั้งช่องบริการด่วนพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการแจ้งความเอกสารหาย หรือแจ้งความเป็นหลักฐาน และการเสียค่าปรับจราจร หรือพิจารณาจัดทำช่องการบริการโดยไม่ต้องให้ลงจากรถ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทำให้ผลการศึกษาในครั้งนี้อาจไม่สามารถระบุรายละเอียดในระดับหน่วยบริการย่อย (Function) ในการให้บริการในสถานีตำรวจได้ชัดเจน เนื่องจากงานบริการในสถานีตำรวจมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบกันตามสายงาน เช่น ฝ่ายป้องกันและปราบปราม ฝ่ายสืบสวนสอบสวน ฝ่ายจราจร และฝ่ายอำนวยการ เป็นต้น ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการวัดผลในภาพรวมของการให้บริการ เนื่องจากมีการให้บริการที่หลากหลายดังกล่าวข้างต้นนั้น การพัฒนาโดยรวมอาจจะไม่ประสบความสำเร็จสูงสุดจากการวัดผลด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าควรมีการศึกษาในรายละเอียดในแต่ละด้านดังกล่าวนี้เฉพาะเจาะจง เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการในสถานีตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป