

หัวข้อวิทยานิพนธ์    ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ  
 ชื่อผู้วิจัย            พันตำรวจโท ปิยะ อุทาลัย  
 สาขาวิชาเอก        การบริหารการพัฒนา  
 ปีการศึกษา            2539

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ รวมทั้งพิจารณาค้นหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กำหนดให้ประชาชนที่พักอาศัย หรือดำเนินชีวิตประจำวันในกรุงเทพมหานครในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเป็นประชากรของการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างมีขนาด 700 คน ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยจัดความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐาน เครื่องมือการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์ตามแนวที่ครอบคลุมทั้ง 4 มาตราวัด ซึ่งได้มีการทดสอบความเชื่อถือได้และความแม่นยำก่อนนำออกใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้การสัมภาษณ์ตามแนวเป็นหลัก แล้วเสริมด้วยการสัมภาษณ์ทางลึก และการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการทดสอบฐานคิดที่จำเป็นก่อนการใช้สถิติพาราเมตริก ซึ่งไม่ปรากฏการละเมิดฐานคิดดังกล่าว การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายตัวแปรขั้นต้น และใช้สถิติขั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ถดถอยพหุ และการวิเคราะห์เส้นโยง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ

ผลการวิจัย ค้นพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ โดยตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงที่สุด รองลงมาคือความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และตามด้วยความชัดเจนของระบบการให้บริการ ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวก็เป็นการช่วยยืนยันองค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆว่าเป็นไปตามที่ได้มีการ ทบทวนวรรณกรรมไว้ ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการ งานตำรวจ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นก็คือ การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของ ตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การปฏิบัติงานกับตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เน้นความโปร่งใส ในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริหารเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการ วิจัยต่อไปนั้น ผู้วิจัยได้เสนอว่าควรที่จะมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องให้มีความครอบคลุมกว้างขวางขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเชิงอัตวิสัย และ เชิงวัตถุวิสัยเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และน่าจะมีขยายผลไปศึกษาในพื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะหาข้อมูลเชิงประจักษ์มา ช่วยยืนยันหรือคัดค้านต่อข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป