

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ
จังหวัดปัตตานี
ชื่อผู้เขียน : ร้อยตำรวจโทสุภณัฐ สรรเพชรรัตน์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2553

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี และ 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test ตามลักษณะของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 83.0 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 17.0 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40.0 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 48.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.5 มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 47.5 เคยมาติดต่อราชการ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 83.0 มาแจ้งความเอกสารหาย/แจ้งความเป็นหลักฐาน ร้อยละ 62.0 มีระยะทางจากบ้านพักถึงสถานีตำรวจ มากกว่า 5 กิโลเมตร ร้อยละ 33.4
2. กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.0 รองลงมา มีความรู้ระดับดี ร้อยละ 35.5 และมีความรู้ความเข้าใจระดับไม่ดี ร้อยละ 23.5
3. ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี ได้แก่ตัวแปร ศาสนา รายได้ และความรู้ความเข้าใจ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ วัตถุประสงค์ที่มาติดต่อราชการ ระยะทางจากบ้านถึงสถานีตำรวจ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาซึ่งพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรกะพ้อ ซึ่งนับถือศาสนาอิสลาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ เนื่องจากจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทำให้ นโยบายของรัฐบาล และผู้บังคับบัญชาเน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความใส่ใจต่อประชาชนซึ่งนับถือศาสนาอิสลามมากเป็นพิเศษ จึงทำให้มีระดับความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ ดังนั้นเพื่อปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จึงควรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค มิให้เกิดสองมาตรฐานมิใช่ให้ความสนใจแก่ประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามมากกว่าประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธมากเกินไป

2. น้อมนำกระแสพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ว่า “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการประชาชนในทุกระดับ ทุกชนชั้นด้วยความเสมอภาค โดยเริ่มตั้งแต่มีความเข้าใจในประชาชน ไม่ว่าประชาชนที่มีรายได้สูงหรือรายได้ต่ำ ศาสนาพุทธหรือศาสนาอิสลาม เข้าใจความคิด ความรู้สึก และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน แต่ละกลุ่ม ตามด้วยการเข้าถึงประชาชน เข้าไปมีส่วนร่วมในชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

3. ผู้บริหารของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ ควรกำหนดนโยบายและมีโครงการให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่และความเข้าใจที่ดีระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ

Title of Research Paper : People's Satisfaction with Services at the Ka-pow
Provincial Police Station in Pattani Province

Author : Pol.Lt. Supanut Sunpetcharatana

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2010

The purpose of study were as follows : 1) to measure the people's satisfaction with services at the Ka-pow provincial police station in Pattani Province; 2) to find out the factors related to their service satisfaction; and 3) to identify their problems and to seek their suggestions to develop and improve the services at the police station. A questionnaire was used to collect the data from 200 people living in the area under the responsibility of the Ka-pow provincial police station in Pattani province. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were summarized below.

1. General characteristics of the sample. Most of the respondents were female (64.0%). Most were Muslims (83.0%) and the others were Buddhists (17%). Two-fifth were 21-30 years of age (40%) and about 48% finished elementary school. The majority were farmers (44.5%) and had a monthly income Of 5,001-10,000 baht (47.5%). They used to contact the police station once or twice (83.0%). Most of them used to notify the police about lost documents (62.0%). They lived more than five kilometers from the police station (33.4%).

2. Most of the respondents had a moderate knowledge and understanding about the services (41.0%), followed by those with a good knowledge and understanding.

However, about 23.5% had a poor knowledge and understanding about the services at the police station.

3. Overall, the service at the Ka-pow provincial police station in Pattani province was found to be moderate.

4. The factors significantly related to their service satisfaction were religion, income, and knowledge and understanding about the services their. In contrast, gender, age, education, occupation, number of contacts, purpose of contact, and distance from home to the police station were all found to have no relationship with their satisfaction.

Recommendations

The following were recommended to improve the services at the Ka-pow provincial police station.

1. It was found that Muslim people were more satisfied with the services than Buddhist people since the government has a policy for the police to serve Muslims as well as possible in order to lessen the violence in the South. Therefore, it was recommended that double-standard service – rendering should be avoided. People from all regions should be treated equally.

2. The police should perform their duties in line with the King's speech, "Understand, Access, Develop. " They should have no prejudice against any religion and any class of people-rich or poor. They should approach people and participate in their way of life in order to render satisfactory services to the public .

3. The administrator of the Ka-pow provincial police station should set a policy to build a correct knowledge and understanding about the roles and responsibilities of the police at the Ka-pow provincial police station in order to create a good relationship between the people and the police.