ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

พันตำรวจโท ปิยะ อุทารัถ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต

(การบริหารการพัฒนา)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตุลาคม 2539

ISBN 974-231-007-1

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

พตท. ปิยะ อุทาโย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

"Customers' Satisfaction toward Police Service Delivery"

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต

เมื่อวันที่ .....15..... ตุลาคม ..... พ.ศ. 2539

ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ .....

(ศ.ดร.ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์)

กรรมการวิทยานิพนธ์ .....

(ศ.ดร.วรเดช จันทรศร)

กรรมการวิทยานิพนธ์ .....

(รศ.ดร.พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ)

กรรมการวิทยานิพนธ์ .....

(ผศ.ดร. สมศักดิ์ ดำรีชอบ)

กรรมการวิทยานิพนธ์ .....

(ผศ.ดร. นิสดารก์ เวชยานนท์)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

ชื่อผู้วิจัย พันตำรวจโท ปิยะ อุทาวัย

สาขาวิชาเอก การบริหารการพัฒนา

ปีการศึกษา 2539

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ รวมทั้งพิจารณาค้นหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจกำหนดให้ประชาชนที่พักอาศัย หรือดำเนินชีวิตประจำวันในกรุงเทพมหานครในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเป็นประชากรของการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างมีขนาด 700 คน ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยจัดความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐาน เครื่องมือการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์ตามแนวที่ครอบคลุมทั้ง 4 มาตรวัด ซึ่งได้มีการทดสอบความเชื่อถือได้และความแม่นตรงก่อนนำออกใช้ การเก็บรวมรวมข้อมูลได้ใช้การสัมภาษณ์ตามแนวเป็นหลัก แล้วเสริมด้วยการสัมภาษณ์ทางลึก และการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการทดสอบฐานะที่จำเป็นก่อนการใช้สถิติพาราเมตริก ซึ่งไม่ปรากฏการละเมิดฐานะดังกล่าว การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณาเพื่ออธิบายตัวแปรชั้นต้น และใช้สถิติชั้นสูงได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ถดถอยพหุ และการวิเคราะห์เส้นโยง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ

ผลการวิจัย ค้นพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ โดยตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงที่สุด รองลงมาคือความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และตามด้วยความชัดเจนของระบบการให้บริการ ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวก็เป็นการช่วยยืนยันองค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆว่าเป็นไปตามที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมไว้ ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการงานตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นก็คือ การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เน้นความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริหารเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปนั้น ผู้วิจัยได้เสนอว่าควรที่จะมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องให้มีความครอบคลุมกว้างขวางขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเชิงอัตวิสัย และเชิงวัตถุวิสัยเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และน่าจะมีขยายผลไปศึกษาในพื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะหาข้อมูลเชิงประจักษ์มาช่วยยืนยันหรือคัดค้านต่อข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

Title: Customers' Satisfaction toward Police Service Delivery

Researcher: Police Lieutenant Colonel Piya Uthayo

Major Field: Development Administration

Abstract

The research was conducted on a conceptual framework of public service delivery. Specifically, it focused on the police service delivery in the Bangkok Metropolis. The population of the survey study thus included the people who lived or worked in Bangkok. Through the multi-stage random sampling method, the sample size of 700 people was systematically drawn. Basically, the path model consisted of three independent variables and one dependent variable.

The data collection technique was a structured interview included four scales measuring four significant variables. The scales were pretested for reliability and validity through the alpha-coefficient technique. The data were analyzed by employing both descriptive and inferential statistics. Initially, the research findings indicated that the customers were satisfied with the Bangkok police service delivery. The dependent variable "the customers' satisfaction" was correlated with three independent variables which included "the clarity of service systems", "the workflow processes", and "the providers behavior". Nonetheless, The

most important causal variable was "the providers behavior". The variables " the workflow processes" and " the clarity of service systems" ranks the second and the third, respectively. In short, the research results confirmed the hypothesized path model.The recommendations for developing betterness of a police service delivery process are as follows: (a) encouraging police responsibilities and accountabilities for the public. (b) cultivating creative organizational cultures. (c) re-engineering police service process. (d) promoting customers'participation. (e)installing advanced office automations. and (f) emphasizing flexible and speedy services. Finally, the researcher's suggestions for further studies include: (a) increasing a number of variables in the path model. (b) integrating objective data and subjective data in the aforementioned area of study. and (c) replicating this study in other provinces in order to compare their results.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือ และได้รับคำแนะนำจากผู้มีพระคุณหลายท่านซึ่งอาจไม่สามารถนำมากล่าวถึงในที่นี้ได้ครบถ้วน ผู้วิจัยใคร่ขอกล่าวถึงเท่าที่สามารถกระทำได้โดยการแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการในด้านต่าง ๆให้แก่ผู้วิจัยโดยตลอดมา นับแต่การศึกษาในระดับปริญญาตรีที่รั้งเรียนนายร้อยตำรวจจนถึงปัจจุบัน และในฐานะที่เป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่คอยให้คำปรึกษา ข้อแนะนำ และคอยตรวจสอบความถูกต้องของการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดตั้งแต่ต้น ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. วรเดช จันทรศร และ รองศาสตราจารย์ ดร. พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ ที่ได้ให้ข้อคิดข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยความเอื้ออาทรเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ตาริชอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสดารก เวชยานนท์ ที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท่านอื่น ๆที่มีส่วนอย่างสำคัญในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ไม่ว่าจะเป็นคณาจารย์ ผู้บังคับบัญชา มิตรสหาย พี่น้อง และผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ให้การสนับสนุนทั้งในด้านความคิด กำลังกาย และกำลังใจ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนั้นแล้ว คงต้องไม่ลืมที่ขอขอบพระคุณประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจ ตลอดจนผู้ช่วยนักวิจัยที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมูลนิธิ PHP Institute of Asia ตลอดจน ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้ทุนการศึกษาในระดับปริญญาเอกแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งขอขอบพระคุณโครงการหลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านเงินทุนส่วนหนึ่งในการทำวิทยานิพนธ์

สุดท้าย ด้วยความเคารพอย่างสูงสุดในชีวิต ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อพันตำรวจโท สมชาย อุทารัย และคุณแม่ควงจันทร์ อุทารัย บิดามารดา ผู้ให้กำเนิด ที่อบรมเลี้ยงดูให้ชีวิตและให้อนาคตแก่ผู้วิจัยมาตราบจนทุกวันนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อสุบิน พิณสุรงค์ และคุณแม่วินัส พิณสุรงค์ ผู้ให้กำลังใจและช่วยเหลือผู้วิจัยและครอบครัว ด้วยความรักและความอบอุ่นตลอดมา และวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้อย่างแน่นอน หากไม่ได้รับความรัก ความช่วยเหลือ การให้กำลังใจ จากพุฒิ รัชฎิรัช อุทารัย ภรรยาอันเป็นที่รักของผู้วิจัย พร้อมจากกำลังใจอันเต็มเปี่ยมจากเด็กหญิงปรีชญา อุทารัย และเด็กชายปรัชญ์ อุทารัย ซึ่งล้วนแต่เป็นแรงผลักดันอย่างสำคัญที่ทำให้การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านทั้งที่ได้เอ่ยนาม และมิได้เอ่ยนาม มาอีกครั้ง ณ โอกาสนี้

b59389

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ค
กิตติกรรมประกาศ จ
สารบัญ ช
สารบัญตาราง ฎ
สารบัญรูปภาพ ฌ

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา..... 1
ปัญหาในการวิจัย..... 6
วัตถุประสงค์ในการวิจัย..... 6
ขอบเขตในการวิจัย..... 7
นิยามศัพท์..... 7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 9
การจัดเรียงบท..... 9
สรุปความ..... 10

บทที่ 2 กรอบทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐ c2-1 11
ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของรัฐ..... 22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการสาธารณะ..... 25
ความหมาย..... 26

หน้า

วิธีการวัด..... 28

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง..... 33

บัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการสาธารณะ..... 45

สรุปกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์เพื่อการวิจัย..... 52

สมมติฐานและแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเพื่อการวิจัย..... 57

สมมติฐานในการวิจัย..... 57

แบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเพื่อการวิจัย..... 66

สรุปความ..... 69

บทที่ 3 ระเบียบวิธีที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการวิจัย..... 70

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง..... 70

ประชากร..... 70

การสุ่มตัวอย่าง..... 71

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 83

เครื่องมือในการวิจัย..... 83

การทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์..... 85

การทดสอบความแม่นตรงตามเนื้อหา..... 85

การทดสอบก่อน..... 93

การวิเคราะห์รายข้อ..... 93

การทดสอบความเชื่อถือได้..... 107

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 113

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 114

สรุปความ..... 116

หน้า

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น

ภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง..... 117

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 124

การทดสอบฐานคติของสถิติพาราเมตริก..... 130

สรุปความ..... 134

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อน

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย..... 136

การวิเคราะห์ถดถอยพหุ..... 144

การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีก้าวหน้า..... 144

การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีกำหนดตัวแปร..... 146

การวิเคราะห์เส้นโยงของแบบจำลอง..... 148

การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเบื้องต้น..... 148

การสร้างแบบจำลองเส้นโยงลดรูป..... 154

การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงลดรูป..... 159

การแยกส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่..... 166

สรุปความ..... 171

บทที่ 6 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปสาระสำคัญของการวิจัย..... 172

สรุปผลการวิจัยโดยทั่วไป..... 175

สรุปผลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย..... 177

การอภิปรายผล..... 182

หน้า

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 185

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 185

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ 197

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม 205

สรุปความ 206

บรรณานุกรม 208

ภาคผนวก

ก แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ
(ก่อนการทดสอบก่อน) 219

ข แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ
(หลังการทดสอบก่อน) 233

ค กราฟแสดงการทดสอบฐานคติต่าง ๆของสถิติพาราเมตริก 243

ง การหาค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์และสมการโครงสร้าง 248

ประวัติผู้เขียน

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2.1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะ..... 16

3.1 รายชื่อสถานีตำรวจนครบาล..... 72

3.2 รายชื่อและจำนวนสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 73

3.3 จำนวนประชากรในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลและขนาดตัวอย่าง..... 75

3.4 จำนวน ร้อยละของประชากร และขนาดตัวอย่างในสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 76

3.5 จำนวน ร้อยละของประชากร และขนาดตัวอย่างในสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 78

3.6 ขนาดตัวอย่างประชาชน จำแนกตามงานที่ให้บริการในแต่ละสถานีตำรวจ..... 80

3.7 ตารางกำหนดเนื้อหาสาระก่อนการทดสอบก่อน..... 86

3.8 การวิเคราะห์ข้อหลังการทดสอบก่อนของมาตรวัดความชัดเจนของระบบการให้บริการ..... 95

3.9 การวิเคราะห์ข้อหลังการทดสอบก่อนของมาตรวัดความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ..... 96

3.10 การวิเคราะห์ข้อหลังการทดสอบก่อนของมาตรวัดพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ..... 97

ตารางที่ หน้า

3.11 การวิเคราะห์ข้อหลังการทดสอบก่อนของมาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 98

3.12 สรุปผลการวิเคราะห์มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 100

3.13 ตารางกำหนดเนื้อหาสาระหลังทดสอบก่อน..... 101

3.14 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความชัดเจนของระบบการให้บริการ..... 108

3.15 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ..... 109

3.16 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ..... 110

3.17 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 111

3.18 สรุปผลค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 112

4.1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ..... 118

4.2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ..... 119

4.3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษา..... 119

4.4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 120

ตารางที่ หน้า

4.5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตาม
จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน..... 120

4.6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ..... 121

4.7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตาม
ระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน..... 121

4.8 ประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล... 123

4.9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้
บริการงานตำรวจ..... 124

4.10 ค่าช่วงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 130

4.11 ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ..... 134

5.1 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปร
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ..... 137

5.2 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปร
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ..... 138

5.3 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปร
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานตำรวจ..... 139

5.4 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปร
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ กับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานตำรวจ..... 140

ตารางที่ หน้า

5.5 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปร
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ กับ
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ..... 141

5.6 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปร
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ กับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานตำรวจ..... 142

5.7 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของตัวแปรต่าง ๆ
ตามสมมติฐาน..... 143

5.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ถดถอยพหุ
ระหว่างสามตัวแปรอิสระกับหนึ่งตัวแปรตาม..... 144

5.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีก้าวหน้า
ระหว่างสามตัวแปรอิสระกับหนึ่งตัวแปรตาม..... 145

5.10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีกำหนดตัวแปร
ระหว่างสามตัวแปรอิสระกับหนึ่งตัวแปรตาม..... 147

5.11 ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นรียงของตัวแปรต่าง ๆ
ที่มาก่อนตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการงานตำรวจ..... 152

5.12 ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นรียงของตัวแปรต่าง ๆ
ที่มาก่อนตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการ
ให้บริการ..... 152

5.13 ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นรียงระหว่างตัวแปร
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ..... 153

ตารางที่ หน้า

5.14 การเปรียบเทียบค่าสมมติฐานกับค่าสังเกตของ
สัมประสิทธิ์เส้นโยง..... 154
5.15 ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยงของตัวแปรต่าง ๆ
ที่มาก่อนตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการงานตำรวจ..... 156
5.16 ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยงของตัวแปรต่าง ๆ
ที่มาก่อนตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการ
ให้บริการ..... 157
5.17 ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปร
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ..... 157
5.18 เมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สังเกตการณ์ และ
เมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ของ
แบบจำลองเส้นโยงลดรูปความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 162
5.19 เมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างของ
แบบจำลองเส้นโยงลดรูปความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 163
5.20 ผลของการแยกส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใน
แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ..... 170

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ หน้า

2.1 การประเมินประสิทธิผลองค์กรของรัฐ..... 14

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความพึงพอใจกับ
ความพึงพอใจ..... 54

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างชุดปัจจัยที่เป็นสาเหตุของ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 57

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ
กับความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ..... 59

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ
กับพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ..... 60

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ
กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 61

2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ
กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 63

2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ
กับความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ..... 64

2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างความคล่องตัวของกระบวนการ
ให้บริการ ก็บความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการงานตำรวจ..... 66

รูปภาพที่ หน้า

2.10 แบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 68

3.1 แบบแผนการคัดเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง..... 82

5.1 แบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 151

5.2 แบบจำลองเส้นโยงลดรูปเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 158

5.3 แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่เกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการงานตำรวจ..... 165

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา จากทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs theory) ตามทัศนะของกอลตุง (Galtung, 1980) เห็นว่า จากความต้องการที่ถือว่าจำเป็นต่อการดำรงชีวิต นอกจากการบริโภคและอุปโภคแล้ว เรื่องของความจำเป็นทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security needs)ของประชาชนก็นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศด้วย นอกจากนั้น สทรีทเท็น (Streeten, 1977) ยังจัดว่าการบริการเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

สำหรับประเทศไทยแล้ว โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ให้ความหมายของความจำเป็นพื้นฐานของสังคมไทยโดยกำหนดเครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ไว้ 8 ประการ ดังนี้ **(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2535)**

1. ประชาชนในครอบครัวได้กินอาหารถูกสุขลักษณะและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย

2. ประชาชนในครอบครัวมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

3. ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการทางสังคมขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิต

4. ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5. ประชาชนมีการผลิตหรือจัดหาอาหารอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ครอบครัวสามารถควบคุมช่วงเวลาและจำนวนการมีบุตรได้ตามความต้องการ

7. ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อการพิจารณาความเป็นอยู่ และกำหนดวิถีชีวิตของชุมชนของตน

8. ประชาชนมีการพัฒนาจิตใจให้ดีขึ้น

ซึ่งจะเห็นว่า ในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนก็ได้รับความสำคัญจนถูกจัดให้เป็น 1 ใน 8 ของความจำเป็นขั้นพื้นฐานของสังคมไทยด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่หลักในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน ก็คือ กรมตำรวจ โดยสามารถพิจารณาได้จากการกำหนดหน้าที่การงานไว้ตามกฎหมาย คือ **(กองวิชาการ กรมตำรวจ, 2521: 1)**

1. รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งภายใน และภายนอก เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวแก่การกระทำผิดอาญา

3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากหน้าที่การงานดังกล่าว ตำรวจจึงมีหน้าที่อยู่หลายฐานะ ได้แก่ **(คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจนครบาลทดลอง, 2527: 2)**

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. ในฐานะผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

3. ในฐานะข้าราชการกึ่งพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติราชการ ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมาย รวมทั้งรักษาความสามัคคีระหว่างทหารและพลเรือน

4. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ในฐานะตำรวจสนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศ ในลักษณะรุกรานโดยฉับพลัน และการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของตำรวจมีอยู่กว้างขวางแต่ก็มีภารกิจหนึ่งที่เป็นภารกิจหลักอันสำคัญที่สุด นั้นก็คือการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนนั่นเอง ด้วยภารกิจอันสำคัญของตำรวจ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักของรัฐที่รับผิดชอบด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน แต่ปรากฏว่าเวลาผ่านไปนับเป็นหลายทศวรรษงานของตำรวจก็ยังได้รับความแคลงใจจากสาธารณชนอยู่เสมอว่า ปฏิบัติงานไม่ได้ผลเต็มที่เท่าที่ควร มีข้อวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับสมรรถนะ พฤติกรรมและความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่เนืองๆผ่านทางสื่อมวลชนอยู่เสมอมา ดังจะเห็นได้จาก

> *"...ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะได้ขยายกิจการตำรวจขึ้นกว่าเดิมอย่างมากมาย ทั้งในด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและในด้านเทคนิค กำลังคน และ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน แม้กระนั้นก็ตาม ตำรวจก็ยังได้รับการติเตียนหรือยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ให้ได้สมกับความคาดหวังของประชาชนอยู่เสมอ..."* (**จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ**, 2521: 2)

หรือแม้แต่ในอีก 5 ปี ต่อมา งานของตำรวจยังได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ในด้านลบเหมือนเช่นเคย ดังข้อความที่ว่า

> *"...เจ้าหน้าที่ตำรวจปัจจุบันทำงานละเทะ ทั้งนี้ กำลังตำรวจในสถานีตำรวจทำงานด้านธุรการเสียเป็นส่วนใหญ่ เหลือทำงานด้านการปราบปรามเป็นส่วนน้อย ซึ่งไม่ได้ผล นอกจากนั้น เมื่อมียศสูงขึ้นก็ไปอัดกันใน กองบังคับการและไม่มีงานทำ ..."* (**หนังสือพิมพ์แนวหน้า**, 2526: 16)

หรือแม้แต่ในปัจจุบันนี้ บทความที่ปรากฏในสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ก็ดูเหมือนว่า จะไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าใดนัก ดังปรากฏว่า

> *"...ไม่รู้ว่าเป็นกรรมเวรอะไรกันนักหนาของคนไทยที่ต้องผจญภัยกับภัยร้ายทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะย่างก้าวไปตามถนนแห่งหนใด โดยเฉพาะพี่น้องที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร..สังคมทุกวันนี้ ไม่รู้ว่าใครเป็นคนดีใครเป็นคนร้าย อย่าหวังว่าเจ้าหน้าที่บ้านเมือง หรือตำรวจจะช่วยท่านได้ จงช่วยเหลือตัวเองไว้ก่อนเป็นดีที่สุด.."* **(หนังสือพิมพ์เดลินิวส์, 2535: 12)**

ประการสำคัญแม้แต่อดีตนายกรัฐมนตรี นายชวน หลีกภัย ก็ยังเคยมีความเห็นต่อภาพพจน์ของตำรวจโดยส่วนรวมในโอกาสไปปาฐกถาพิเศษในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี พ.ศ.2537 ของสมาคมรุ่งเรียนนายร้อยตำรวจ ณ โรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2537 ไว้ว่า

> *"...ภาพของตำรวจพูดกันอย่างยุติธรรมเป็นภาพในทางลบมากกว่าทางบวก...เหตุผลสำคัญอันหนึ่งเพราะว่า บทบาทที่เรามีต่อชุมชนและสังคมนั้น เป็นบทบาทในทางใช้พระเดช เราต้องเข้าไปปราบปรามในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เราเป็นผู้ซึ่งประชาชนตั้งความหวังไว้มาก ถ้าคนของเราในจำนวนเกือบสองแสนคน คนใดคนหนึ่งไปทำอะไรไม่ถูกต้อง ภาพนั้นก็จะกระจายไปสู่พวกเราโดยทั้งหมด ถ้าคนสัก 90 คน ทำถูกต้อง คนอีกสัก 10 คน ทำไม่ถูกต้อง ภาพ 10 คนนั้นจะลบคน 90 คนหมด อันนี้คือสิ่งที่เป็นความเป็นจริงในสังคมของเรา..."* **(เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ, 2537: 6)**

จากข้อวิพากษ์วิจารณ์ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีอยู่อย่างเป็นลำดับเสมอมาและนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ แต่ปรากฏว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา ถึงแม้กรมตำรวจหรือแม้แต่รัฐบาลเองก็ตามจะมีความพยายามปรับปรุงกรมตำรวจมาแล้วหลายครั้ง แต่คำถามที่มักจะเกิดขึ้นตามมาเสมอก็คือ "แล้วประชาชนได้อะไร" เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการปรับปรุง กลับปรากฏว่าเป็นการปรับปรุงโครงสร้างส่วนบนเสียเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่สถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานหลักกลับถูกละเลยไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร นอกจากนั้นสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มักจะปรากฏสู่สายตาประชาชนเสมอมาก็คือเมื่อมีการปรับปรุงกรมตำรวจขึ้นครั้งใด มีแต่การเพิ่มยศเพิ่มตำแหน่งให้กับพวกพ้อง (**หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ**, 2535: 17) ซึ่งก่อให้เกิดความแคลงใจขึ้นมาว่าในความพยายามปรับปรุงกรมตำรวจแต่ละครั้งที่ผ่านมานั้น กรมตำรวจเดินมาถูกทางหรือไม่ การแก้ปัญหาในแต่ละครั้งตั้งอยู่ข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical data) หรือไม่ และนอกจากนั้นแล้ว ประการสำคัญ ได้เคยมีการนำเอาความคิดเห็นหรือความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานตำรวจ มาเป็นข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุงกรมตำรวจในแต่ละครั้งมากน้อยเพียงใด ดังนั้นโดยหลักการในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ประชาชนถือว่าเป็นผู้มีส่วนอย่างสำคัญในการชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ การจะพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลพื้นฐานอันเนื่องมาจากความคิดเห็นของประชาชนในฐานะผู้รับบริการน่าจะเป็นปัจจัยแรกที่ควรถูกนำมาพิจารณาก่อนมิฉะนั้นแล้วก็จะวนกลับไปสู่คำถามที่ว่า การพัฒนาหน่วยงานของรัฐในแต่ละครั้งนั้นแล้วประชาชนได้ประโยชน์อะไร ซึ่งคำถามดังกล่าวนี้ก็ยังเป็นคำถามที่ทันสมัยเสมอสำหรับกรมตำรวจเมื่อมีข่าวว่าจะมีการพัฒนากรมตำรวจในแต่ละครั้ง

ปัญหาในการวิจัย

จากประเด็นคำถามต่างๆข้างต้น สามารถนำมากำหนดเป็นคำถามสำหรับการศึกษาวิจัยได้ 3 ประการ กล่าวคือ

<u>ปัญหาแรก</u> ประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรต่องานตำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

<u>ปัญหาที่สอง</u> อะไรเป็นปัจจัยสาเหตุของความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจเหล่านั้น และปัจจัยสาเหตุดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในระดับใด รวมทั้งแต่ละปัจจัยสาเหตุเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไรหรือไม่ และอยู่ในระดับใด

<u>ปัญหาที่สาม</u> จะมีแนวทางหรือมาตรการใดบ้างที่จะพัฒนาการให้บริการงานตำรวจ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ปัญหาทั้ง 3 ประการดังกล่าวถือว่าเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญในการค้นคว้าหาคำตอบของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำมาใช้เป็นปัญหาในการศึกษาวิจัย (Research Questions)ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

สำหรับวัตถุประสงค์ในการวิจัยในเรื่องนี้ มี 3 ประการ คือ

1. เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมของการให้บริการงานตำรวจว่ามีความพึงพอใจในระดับใด

2. เพื่อค้นหาสาเหตุว่าความพึงพอใจของประชาชนนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยใด ตลอดจนระบุถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เป็นสาเหตุเหล่านั้น

3. เพื่อนำผลที่ค้นพบจากการศึกษาไปพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการงานตำรวจต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจจะมุ่งศึกษาจากความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ตามประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ

2. เป็นการเน้นศึกษาถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับที่สัมผัสใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรงซึ่งก็คือ สถานีตำรวจ

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจนครบาลซึ่งรับผิดชอบพื้นที่กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ส่วนสถานีตำรวจภูธรอำเภอ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ หรือสถานีตำรวจภูธรตำบล มิได้อยู่ในขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้

4. จะเป็นการศึกษาภายใต้ ขอบเขตของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ของประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2537-2539 เท่านั้น

นิยามศัพท์

นิยามศัพท์ในที่นี้จะเป็นการเพิ่มความกระจ่าง และลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

การให้บริการงานตำรวจ หมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจระดับสถานีตำรวจในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน และการบริการประชาชน ซึ่งจะครอบคลุมกิจกรรม 7 ประการ คือ กิจกรรมงานสายตรวจ กิจกรรมงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน กิจกรรมงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม กิจกรรมงานสอบสวน กิจกรรมงานจราจร กิจกรรมงานกิจการพิเศษ และกิจกรรมการให้บริการของสถานีตำรวจที่ไม่เกี่ยวกับคดี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจว่ามีความพอใจ หรือ ไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

ความชัดเจนของระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความมากน้อยของกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือมติกาที่ได้ตั้งเอาไว้สำหรับการขอรับบริการจากงานตำรวจ

ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความคล่องตัวและการจัดจุดอุดตันการไหลเวียนของงานในขั้นตอนต่างๆของการให้บริการงานตำรวจตั้งแต่จุดเริ่มต้นของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน

พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ หมายถึงบุคลิกท่าที การปฏิบัติตัวและการปฏิบัติงานของตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชนหรือในระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่ส่งเสริมต่องานให้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่พักอาศัยหรือดำเนินชีวิตประจำวันในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล และเคยมีประสบการณ์ในการได้รับบริการจากตำรวจ

สถานีตำรวจนครบาล หมายถึง สถานีตำรวจที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการงานตำรวจให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ประโยชน์ในเชิงบริหาร

1.1 ทำให้ได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานตำรวจ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถของสถานีตำรวจนครบาลและต่อเนื่องไปถึงกรมตำรวจในภาพรวมในการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน

1.2 ผลจากการทราบถึงสาเหตุที่เป็นปัจจัย ตลอดจนน้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่บ่งชี้ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานตำรวจให้เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

2. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

2.1 ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านการพัฒนาการบริหารมากขึ้น

2.2 เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมต่อไป

การจัดเรียงบท

บทที่ 1 ซึ่งเป็นบทนำ ประกอบด้วยความสำคัญของปัญหา ปัญหาในการวิจัย วัตถุประสงค์ในการวิจัย ขอบเขตในการวิจัย นิยามศัพท์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และการจัดเรียงบท

บทที่ 2 มีเนื้อหาเกี่ยวกับกรอบทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิผลองค์การของรัฐ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แล้วมาสรุปเป็นกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์เพื่อการวิจัย สร้างสมมติฐานในการวิจัย และสร้างแบบจำลองเส้นรยงสมมติฐานเพื่อการวิจัย

บทที่ 3 จะเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งจะครอบคลุมถึงรูปแบบการวิจัย ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ตัวแปรในการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การทดสอบความแม่นตรงและความเชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 จะเริ่มเข้าสู่การวิเคราะห์ข้อมูลชั้นต้น ประกอบด้วยการแสดงให้เห็นถึงภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง การแจกแจงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในด้านต่าง ๆ และการเสนอผลการทดสอบฐานคติก่อนการใช้สถิติพาราเมตริก

บทที่ 5 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เส้นรยง เพื่อทดสอบแบบจำลองเส้นรยงสมมติฐาน

บทที่ 6 ซึ่งเป็นบทสุดท้าย จะนำเสนอสาระสำคัญในลักษณะของการสรุปประเด็นต่าง ๆที่กล่าวมาแล้วใน 5 บทแรก การอภิปรายผลสิ่งที่ค้นพบ ข้อเสนอแนะเชิงนรยบาย และมาตรการในทางปฏิบัติ

สรุปความ

โดยหลักการในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ประชาชนถือว่าเป็นผู้มีส่วนอย่างสำคัญในการชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ดังเช่นกรมตำรวจซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับประชาชน โดยผ่านสถานีตำรวจซึ่งนับเป็นหน่วยงานหลักของกรมตำรวจที่มีหน้าที่ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจในกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจต่าง ๆโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครนี้ว่าเป็นอย่างไร รวมทั้งหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจดังกล่าว เพื่อที่ได้จะแสวงหาแนวทางที่จะพัฒนาการให้บริการงานตำรวจได้ถูกทิศทางต่อไป

บทที่ 2

กรอบทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในครั้งนี้นั้น สำหรับในส่วนของกรอบทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาวิจัยได้แบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนคือ (ก) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐ (ข) ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ (ค) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะแบ่งเป็นหัวข้อย่อย คือ ความหมายและวิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องและการสรุปให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นสิ่งเร้าหรือกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (ง) การสรุปเป็นกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์เพื่อการวิจัย (จ) การสร้างสมมติฐาน และการสร้างแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ และ (ฉ) สรุปความ

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ และสิ่งสำคัญในที่นี้ก็คือ "ประสิทธิผล" (effectiveness) ซึ่งในปัจจุบันมักเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวความคิดเรื่องประสิทธิผล คือสิ่งที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด (ภรณี กีร์ติบุตร, 2529: 2)

แต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิผลยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน อาทิเช่น สำหรับนักเศรษฐศาสตร์แล้ว ประสิทธิผลขององค์การมีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร หรือ ผลประโยชน์จากการลงทุน สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิตแล้ว ประสิทธิผลมักหมายความถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ ส่วนนักวิทยาศาสตร์ ประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ๆขององค์การ สำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิผลมักหมายความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน (Steers, 1977: 1-2)

จากการให้ความหมาย "ประสิทธิผล" แตกต่างกันออกไปตามแนวความคิดในแต่ละสาขา ขณะที่ในด้านการบริหารธุรกิจจะมองประสิทธิผลในแง่ของการวัดจากผลกำไรเนื่องจากการประกอบธุรกิจต่างๆก็มีเป้าหมายไปในลักษณะเช่นนั้น ในขณะที่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อการสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิผลขององค์การของรัฐจึงมักจะต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้นๆได้ตั้งไว้ รวมทั้ง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย นอกจากนั้น ยิ่งองค์การของรัฐมุ่งทำงานเพื่อเป้าหมายหลายประการ ความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์การจำเป็นต้องให้ครอบคลุมถึงตัวแปร หรือ เกณฑ์มาตรฐาน (criteria) หลายประการเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลขององค์การอย่างแท้จริง (Steers, 1977: 2)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการประเมินประสิทธิผลขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการบริหารงานมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาใน 2 แนวทางดังนี้คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย (objective attainment)

ผู้ที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ก็คือ ฮอลล์ (Hall, 1972: 97) ที่เห็นว่า มาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลนั้นจะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends)ขององค์การมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์การ นอกจากนั้นแล้ว ไพรซ์ (Price, 1968: 97) ก็ยังเห็นว่าเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิผลขององค์การที่สำคัญมากที่สุดก็คือ ผลผลิตขององค์การ (productivity) สำหรับองค์การของรัฐก็จะตั้งเป้าหมายขององค์การไว้ การวัดประสิทธิผลขององค์การก็คือการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้นั้น

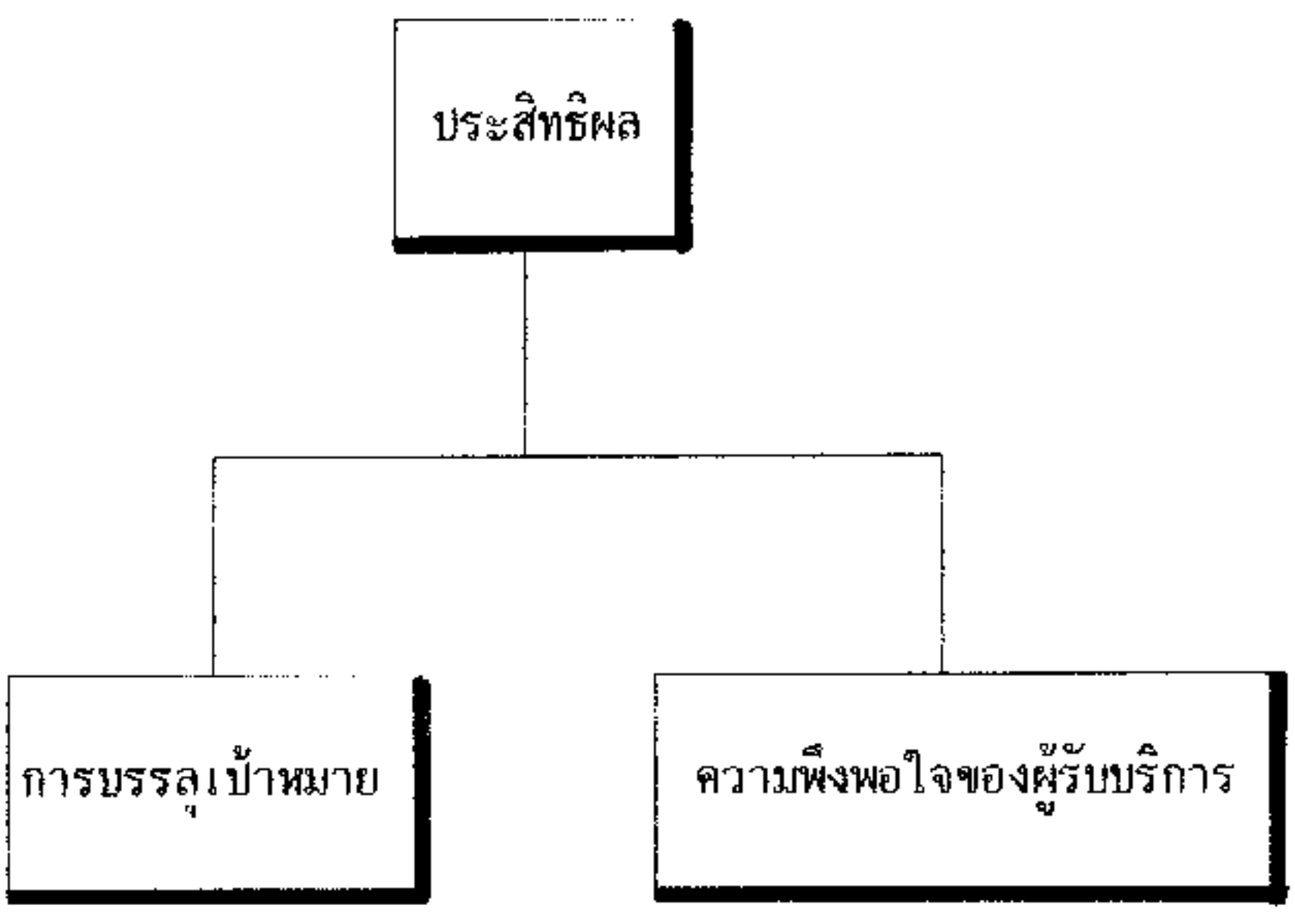
2.การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction)

นักวิชาการที่สนับสนุนการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐในแนวนี้ อาทิ เช่น มิลเลตต์ (Millet, 1954); เมเยอร์ และ ทิมมส์ (Mayer & Timms, 1970); กู๊ดเซลล์ (Goodsell, 1980) ตลอดจน กันแลช และ รีด (Gundlach and Reid, 1983) ซึ่งล้วนแต่เห็นว่าการประเมินประสิทธิผลที่แท้จริงขององค์การของรัฐนั้นก็คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงาน หรือ องค์การของรัฐนั้น ๆมากกว่า

จากความเห็นทั้งสองแนวทางดังกล่าว สามารถสรุปได้ตามรูปภาพที่ 2.1

รูปภาพที่ 2.1

การประเมินประสิทธิผลองค์กรของรัฐ



สำหรับความแตกต่างระหว่างการประเมินประสิทธิผลองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐด้วยการพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมาย หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การวัดโดยวัตถุวิสัย (objectivity) และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ หรือ การวัดโดยอัตวิสัย (subjectivity) สามารถพิจารณาจาก ผลงานของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น

สไตแพค (Stipak, 1979: 46-52) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านภูมิหลังของบุคคล ลักษณะของการให้บริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ และลักษณะของพื้นที่ เป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามคือการประเมินต่อการให้บริการสาธารณะที่ประกอบด้วย บริการด้านตำรวจ การดูแลสวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ทั้งนี้ เกณฑ์

ประเมินด้านอัตวิสัย (subjective evaluation scales) จะสร้างมาตรวัดขึ้นมาสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย (objective service characteristics) ได้พิจารณาจากจำนวนตัวเลข อาทิเช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับกลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่าในการประเมินด้านอัตวิสัย ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมบริการสาธารณะกับการประเมินการให้บริการ สืบเนื่องจากประชาชนยังมีความรู้ความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและกิจกรรมที่ให้บริการ จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการที่แตกต่างกันได้ ขณะเดียวกันในการประเมินด้านวัตถุวิสัยก็พบว่าตัวเลขข้อมูลไม่มีความสำคัญมากพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะการให้บริการมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการอย่างไรบ้าง

ต่อมา บรัดเนย์ และ อิงแกลนด์ (Brudney & England, 1982: 132) ได้สรุปข้อแตกต่างในการประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะว่าการประเมินด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก เมื่อพิจารณาจากเป้าหมายของการให้บริการแล้วพบว่าการวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการคือการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่ ขณะที่การวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการคือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ซึ่งแต่ด้านก็มีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันออกไป รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ	การวัดโดยอัตวิสัย	การวัดโดยวัตถุวิสัย
มุ่งเน้น	ประชาชน	ผู้ให้บริการ
หน้าที่ของบริการ	หน้าที่ทางการเมือง	หน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของบริการ	1.พิจารณาที่การสนองตอบ (responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2.พิจารณาที่ความเสมอภาค (equity) ในการกระจายบริการ	1.พิจารณาที่ประสิทธิภาพ เช่นจากผลิตภาพ (productivity) 2.พิจารณาที่ประสิทธิผล เช่นพิจารณาจากการประเมินผล
ผลของนโยบาย	พิจารณาที่ผลกระทบ	พิจารณาที่ผลผลิต
ข้อดี	1.เป็นตัวไขนำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2.เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชาชน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยการปกครองท้องถิ่น	1.แสดงได้ในเชิงปริมาณ 2.เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติ	การวัดโดยอัตวิสัย	การวัดโดยวัตถุวิสัย
	3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย	3. หลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ
<u>ข้อด้อย</u>	1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการยังไม่กระจ่างชัด	1. อาจเกิดอคติในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

เมื่อหันกลับมามองจากสภาพความเป็นจริงในประเทศไทย จะพบว่าเท่าที่ผ่านมาแนวทางการวัดความสำเร็จการปฏิบัติงานหน่วยงานของรัฐด้วยเกณฑ์วัตถุวิสัยหรือการบรรลุเป้าหมายได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ดังตัวอย่างเช่นการชี้วัดถึงความสำเร็จในงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมตำรวจ ได้ยึดถือเอาเกณฑ์การบรรลุเป้าหมายด้วยตัวเลขหรือสถิติในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยในส่วนของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ มาเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จการปฏิบัติงานของหน่วยงานตำรวจซึ่งแนวทางดังกล่าวมีจุดอ่อนอยู่บางประการ ดังตัวอย่างที่จะแสดงให้เห็นดังนี้

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ได้กำหนดหลักการอย่างกว้าง ๆเกี่ยวกับการพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในส่วนของการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไว้ว่า ให้เน้นการป้องกันอาชญากรรมเป็นหลักเพื่อลดปัญหาให้ได้ผลอย่างจริงจัง และเสริมด้วยมาตรการปราบปรามควบคู่กันไป (**สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ**, 2535)และจากการกำหนดแนวทางอย่างกว้าง ๆไว้ดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยได้ออกแผนมหาดไทยฉบับที่ 5 พ.ศ.2535-2539 ได้กำหนดเป้าหมายทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้เป็นรูปธรรม คือ (**กระทรวงมหาดไทย,2534: 369-370**)

1. <u>เป้าหมายในการป้องกันอาชญากรรมในระยะ 5 ปี</u>

1.1 ควบคุมการเกิดคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ ไม่ให้เกินปีละ 30 คดี ต่อ ประชากรแสนคน

1.2 ควบคุมการเกิดคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และเพศ ไม่ให้เกินปีละ 53 คดี ต่อ ประชากรแสนคน

1.3 ควบคุมการเกิดคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ไม่ให้เกินปีละ 93 คดี ต่อ ประชากรแสนคน

2. เป้าหมายในการปราบปรามอาชญากรรมในระยะ 5 ปี

2.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการจับกุมผู้กระทำความผิดคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ ให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 43 ของคดีที่เกิดขึ้น

2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการจับกุมผู้กระทำความผิดคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และเพศ ให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 56 ของคดีที่เกิดขึ้น

2.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการจับกุมผู้กระทำความผิดคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 57 ของคดีที่เกิดขึ้น

จากการใช้เครื่องชี้วัดความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วยการบรรลุเป้าหมายด้วยตัวเลขดังกล่าวก็มีจุดอ่อนอย่างน้อย 2 ประการคือ

ประการแรก จำนวนประชากรที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประเด็นนี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดเป้าหมายในการป้องกันอาชญากรรม โดยอาศัยฐานจากประชากรแสนคนเป็นหลักและตัวเลขประชากรที่ใช้ก็จะเป็นจำนวนประชากรจากการสำมะโนประชากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือจากทะเบียนราษฎร์ ของกระทรวงมหาดไทยอันเป็นลักษณะประชากรที่อยู่ประจำที่ (static) แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้วในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนต่างก็หลั่งไหลเข้าสู่เมืองเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะตอนกลางวัน เพื่อไปทำงานหรือศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนเข้ามาพักอาศัยตามแหล่งชุมชนแออัด คนรับใช้ คนงาน โดยไม่มีทะเบียนบ้าน ทำให้มีประชากรในเมืองมีมากกว่าที่ปรากฏในทะเบียนราษฎร์ ดังนั้นแล้วในทางปฏิบัติหากใช้ดัชนีที่อาศัยฐานประชากรแสนคนเป็นหลักในการเปรียบเทียบการบรรลุเป้าหมายในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งก็ตรงกับผลการศึกษาของ บรัดนีย์ และ อิงแลนด์ (Brudney and England, 1982: 132) ที่เห็นว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์การด้วยการใช้เครื่องมือวัดที่เป็นวัตถุวิสัยค่อนข้างจะมีอคติ (bias) ในเรื่องข้อมูลข่าวสารและการรายงาน ทั้งนี้เนื่องจาก

อัตราส่วนของคดีที่เกิดขึ้นจริง ๆกับประชากรตามทะเบียนราษฎร์กับความเป็นจริงนั้นต่างกัน อาชญากรรมที่เกิดขึ้นก็ย่อมมีมากกว่า ถึงแม้ว่าบางครั้งตัวเลขเชิงวัตถุวิสัยจะบอกว่าบรรลุเป้าหมาย แต่แท้ที่จริงแล้วผลงานจริง ๆอาจไม่บรรลุเป้าหมายก็ได้ เพราะเป้าหมายนั้น ๆไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

ประการที่สอง ลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจ การที่กำหนดเป็นตัวเลขการควบคุมการเกิดอาชญากรรม ตำรวจจึงมีความพยายามที่จะลดสถิติการเกิดคดีอาญาในทุกวิถีทาง เพื่อให้สามารถบรรลุตามตัวเลขเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ตำรวจอาจใช้วิธีการรับแจ้งความในทางพฤตินัย แต่ในทางนิตินัยไม่มีการรับคำร้องทุกข์ หรือออกเลขคดีตามระเบียบ (ภาษาในวงการตำรวจเรียกว่า "การเก่าคดี") และเมื่อตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวน "เก่าคดี" แล้วจะส่งผลให้หน่วยงานมีสถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาที่น้อยกว่าความเป็นจริง นอกจากนั้นแล้ว มีคดีอีกจำนวนไม่น้อยที่เกิดขึ้นแล้ว แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ อาจโดยเหตุผลที่เห็นว่าเป็นเรื่องเสียหายเล็กน้อย หรือคิดว่าแจ้งความไปก็ไร้ประโยชน์ คงไม่ได้ของคืนมาเป็นต้น จากตัวอย่างเหล่านี้ก็มีผลทำให้สถิติคดีอีกจำนวนไม่น้อยที่ถูกละเลย หรือไม่ได้นำมาพิจารณาประกอบด้วย ขณะเดียวกันจากเป้าหมายในการปราบปรามอาชญากรรมเพื่อมุ่งให้มีจำนวนการจับกุมผู้กระทำผิดให้มาก ๆ ก็ทำให้เกิดกรณีของการเกณฑ์หรือระดมประชาชนบางพวกที่มีชนักติดหลังอยู่ เช่น เคยถูกจำคุกมา หรือประกอบอาชีพล่อแหลมต่อการกระทำผิดกฎหมายให้มารับจ้างเป็นผู้ต้องหา (ภายในวงการตำรวจเรียกว่า "การช่วยราชการ") ซึ่งถ้าหากสามารถจับกุมผู้ต้องหาได้ 1 คน ก็จะไปเพิ่มอัตราส่วนการจับกุมผู้กระทำผิดให้สูงขึ้นมาอีกเมื่อเทียบกับจำนวนคดีที่เกิด หรือในบางช่วงเวลาที่มีการเร่งระดมปราบปรามอาชญากรรม แต่ละสถานีตำรวจก็จะเร่งทำสถิติการจับกุมให้สูง จนบางครั้งอาจมีประชาชนที่ไม่รู้อิโหน่อิเหน่พลอยติดร่างแหถูก "ช่วยราชการ"ไปด้วย จนเกิดผลที่น่าเสียใจว่าบนความสูญเสีย ความทุกข์ยากของประชาชนผู้ด้อยโอกาสเหล่านั้น กลับกลายเป็นสถิติที่สวยหรูให้กับตำรวจบางนายหรือหน่วยงานบางหน่วย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

จากตัวอย่างที่แสดงให้เห็นดังกล่าว จะเห็นได้ว่าถึงแม้ตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่จะสามารถให้คำตอบได้หรือไม่ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในความเป็นจริงนั้น ประชาชนมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างเพียงพอหรือไม่ เพราะถึงแม้กรมตำรวจจะแสดงตัวเลขการควบคุมสถิติการเกิดคดีอาญา ตลอดจนผลการจับกุมผู้กระทำผิดว่าได้บรรลุเป้าหมายตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดไว้ (**กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ**, 2535: 20-22) แต่จากข่าวที่ปรากฏต่อสาธารณชนอยู่เสมอมา กลับปรากฏว่าประชาชนไม่ได้มีความรู้สึกปลอดภัยในสวัสดิภาพตัวเองเท่าใดนัก เช่น

> "...*ในขณะที่กรมตำรวจได้แถลงว่า ในรอบปีที่ผ่านมา กรมตำรวจได้มีผลการจับกุมคนร้ายเป็นที่น่าพอใจ แต่ความเป็นจริงบนท้องถนน ประชาชนยังไม่กล้าเดินออกนอกบ้านตามลำพังเลย...*" (**หนังสือพิมพ์เดลินิวส์**, 2535: 18)

หรือแม้กระนั้น พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เองก็ยังแสดงความไม่ค่อยเห็นด้วยต่อการใช้เครื่องชี้วัดในการประเมินผลการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยอาศัยตัวเลขการบรรลุเป้าหมาย ความว่า

> "...*ปัญหาการจะมาอ้างอิงว่าหน่วยงานของกรมตำรวจหน่วยนั้น หน่วยนี้ สามารถดำเนินการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้บรรลุเป้าหมายตัวเลขว่ามีเหตุเกิดกี่คดี จับกุมได้กี่คดี เพราะถึงแม้ว่าจะสามารถทำให้การบรรลุเป้าหมายได้อย่าง 100 % แต่ถ้าหากประชาชนไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสบายใจในสวัสดิภาพของตัวเองและครอบครัวแล้วละก็ ยังไม่ถือว่าประสบความสำเร็จ...*" (**หนังสือพิมพ์มติชน**, 2537: 16)

ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

เมื่อพิจารณาจากพื้นฐานภายใต้การปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยในลักษณะของรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจกรรมใด ๆก็ตามของหน่วยงานของรัฐจะต้องฟังเสียงประชาชนในฐานะผู้รับบริการและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับเป็นสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติงาน และการประเมินผล เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้สอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นจากการแพร่หลายของแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (New Public Administration) นับแต่ช่วงทศวรรษ 1970 เป็นต้นมาที่ให้ความสำคัญกับเรื่องความเป็นธรรมในสังคม (social equity) โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รวมทั้งยังคำนึงถึงผู้ที่เสียเปรียบในสังคมด้วย (Rehfuss, 1973) ประกอบกับในการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้าผู้รับบริการ (clients) และผู้รับบริการควรที่จะต้องมีอำนาจในการประเมินผลการทำงานหน่วยงานของรัฐด้วย (Frederickson, 1980) ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญพอสมควรที่การบริหารภาครัฐเริ่มที่จะให้ความสำคัญต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐมากขึ้น และยังเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นด้วย

ต่อมาจากการจุดประกายแนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ (Reinventing Government)โดย ออสบอร์น และ แกบเลอร์ (Osborne and Gaebler, 1992) พยายามให้ทุกฝ่ายหันมาให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางและการบริหารภาครัฐจากเดิมที่มีลักษณะของรัฐบาลเชิงราชการ (bureaucratic government) มาสู่รัฐบาลเชิงประกอบการ (entrepreneurial government) ที่พยายามส่งเสริม

การแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มอำนาจประชาชนและชุมชนในการตัดสินใจมากกว่าเป็นเพียงผู้รับบริการจากทางราชการ การดำเนินงานของรัฐบาลต้องมีการกำหนดภารกิจที่ชัดเจน และตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหาก่อนแล้วค่อยหามาตรการแก้ไข รวมทั้งพยายามดำเนินการในลักษณะของการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่ายงบประมาณเพียงอย่างเดียว และใช้กลไกการตลาดแทนการแทรกแซงของภาครัฐในการแก้ปัญหาอุปสรรคและให้บริการด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเน้นการกระจายอำนาจโดยใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น (**ทศพร ศิริสัมพันธ์**, 2538: 3)

สิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในแนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ที่จำเป็นต้องขยายความเข้าใจก็คือ การให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้วยวิธีการเปลี่ยนแปลงหลักการพื้นฐานของวิธีการดำเนินงานในภาครัฐโดยสิ้นเชิง จากเดิมที่เคยบริหารงานตามแผนงานโครงการและงบประมาณที่ได้รับ งานมีลักษณะผกขาด นำไปสู่การสร้างแรงบีบคั้นให้หน่วยงานต่าง ๆต้องแข่งขันเพื่อบริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานและกับภาคเอกชน พร้อมกันนี้ ยังจะต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและปรับปรุงการให้บริการลูกค้าในทำนองเดียวกับผู้บริหารของภาคธุรกิจเอกชนด้วย ซึ่งแนวทางดังกล่าวประธานาธิบดีบิล คลินตัน ได้ประกาศเป็นแนวนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารประเทศสหรัฐอเมริกา (Exective office of the President, National Performance Review, 1993)พร้อมได้กำหนดเป็นมาตรการในทางปฏิบัติที่สำคัญ เช่นการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน และบริการที่พึงประสงค์ แล้วมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standards) จัดการรื้อและจัดโครงสร้างหน่วยงานใหม่ตามความต้องการของลูกค้า และประการสำคัญให้มีการวัดผลการปรับปรุงการให้บริการโดยพิจารณาวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก (**ทศพร ศิริสัมพันธ์**, 2538: 19-22)

จากแนวคิดที่ได้ต่อเนื่องมาอย่างเป็นลำดับ จะเห็นได้ว่าในการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐนั้น ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือลูกค้านั้น มิใช่อยู่ในฐานะแค่เพียงผู้รอรับบริการเท่านั้น แต่จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆทั้งในแง่ของการได้รับความสนใจโดยถือว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ ความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้าถือว่าเป็นผลชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้บริการสาธารณะ และขยายต่อเนื่องไปถึงการพยายามปรับปรุงหน่วยงานของรัฐในทุกวิถีทาง เพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐให้ได้ เช่นเดียวกันภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนหรือการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ก็ต้องปรับตัวให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขนี้ด้วยเช่นกัน

แต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในหน่วยงานของรัฐในปัจจุบัน ซึ่งมีภารกิจที่ซับซ้อนกว้างขวางขึ้น ดังตัวอย่าง ภารกิจของกรมตำรวจที่ต้องรับผิดชอบภารกิจต่าง ๆที่นอกเหนือจากภารกิจหลักคือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม กลับให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการน้อยลง (Cox and Wade, 1985) ทั้งนี้ คอกซ์และเวด ได้ให้ความเห็นว่าความจริงแล้วประชาชนนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการให้บริการขององค์กรของรัฐ ดังเช่นงานตำรวจเพราะในสภาพความเป็นจริง กำลังตำรวจไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงต้องอาศัยบทบาทของประชาชน ในการให้ความร่วมมือต่างๆทั้งในการให้ข่าวสารช่วยแจ้งเหตุ หรือสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ นอกจากนั้นแล้วประชาชนยังจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรของรัฐด้วย ประชาชนจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการให้บริการขององค์กรของรัฐ เพราะการที่จะบอกได้ว่าองค์การของรัฐใด สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น ควรให้ประชาชนผู้ได้รับผลจากนโยบายสาธารณะนั้น ๆหรือประชาชนในฐานะลูกค้าผู้รับบริการ เป็นผู้มีส่วน

ร่วมในการประเมินประสิทธิผลหรือชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือการให้บริการสาธารณะ ตัวอย่างเช่น การให้บริการงานตำรวจซึ่งเป็นงานที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนทั้งในด้านให้คุณและให้โทษ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหันไปหาอีกแนวทางหนึ่งที่ยังถูกละเลยอยู่ นั่นก็คือ การประเมินถึงความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจมากน้อยเพียงใดก็จะทำให้เกิดประโยชน์มากขึ้น เพราะจะเป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป นอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรตำรวจเองแล้ว ผลประโยชน์สุดท้าย (ultimate outcome) ก็จะเกิดขึ้นต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการอย่างแท้จริงอีกด้วย

สำหรับตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนในทางปฏิบัติที่หน่วยงานของรัฐได้ใช้ในการวัดความสำเร็จของหน่วยงานโดยพิจารณาจากเกณฑ์การบรรลุเป้าหมายในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แต่ละเลย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ (**ประยูร กาญจนคุล**, 2491) ถึงแม้ว่าอาจจะมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ (Caiden, 1982 ; Protom Maneerojana as quoted in Suchitra, 1986 ; **เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์**, 2536) อย่างไรก็ตามไม่ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยฝ่ายใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (services)และ ผู้รับบริการ (recipients)

1. ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่างๆมากมายพอสรุปได้ดังนี้

ฟิทซ์เจอรัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980: 586) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น ๆด้วย และมักจะพิจารณาจาก 2 ด้านคือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ส่วน กันแลช และ เรด (Gundlach and Reid , 1983: 41)เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าหลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้วสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

นักวิชาการของไทย อาทิเช่น สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด (สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, 2530)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม:การสำรวจปัจจัย และผลกระทบระดับยูนิแวริเอทและระดับมัลติแวริเอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม (**ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์**, 2531)

วัลลภา ชายหาด เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากการได้รับบริการด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยประเมินจากเกณฑ์ที่แต่ละคนมีอยู่ (**วัลลภา ชายหาด**, 2532)

มณีวรรณ ตั้นไทย ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าหมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งเหมือนกันกับความหมายที่ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายไว้ (**มณีวรรณ ตั้นไทย**, 2533)

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ก็ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน (**เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์**, 2536)

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชน ว่าหมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะขั้วบวก หรือขั้วลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ (**สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร**, 2537)

กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆที่แต่ละท่านมีอยู่ อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็จะเกี่ยวข้องกับ

1.ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

2.ที่มีต่อการให้บริการต่างๆจากองค์กรของรัฐ

3.ในมิติต่างๆตามประสบการณ์ที่ได้รับ

2. <u>การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ</u>

มิลเลต (Millet, 1954: 357) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเห็นว่าจะต้องยึดหลักการในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้านต่อไปนี้คือ

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)

2.การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service)

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

ฟิทซ์เจอรัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980: 585-594) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับเน้นศึกษาในเชิงอัตวิสัย โดยจะเน้นวัดด้านทัศนคติ ประกอบด้วย ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ต้นเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับบริการ ทั้งสองปัจจัยเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อในระบบการให้บริการ

อิน จุง วัง (as Quoted in Suchitra, 1986: 104-129)ได้ศึกษาถึง การให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี โดยมีปัจจัยที่ศึกษาอยู่ 3 ปัจจัยใหญ่ ๆคือ การเข้าถึงสถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ รูปแบบและระดับการให้บริการ ปัจจัยสุดท้ายคือความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในส่วนนี้มีตัวชี้วัดคือ

1.ความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ที่ให้บริการ

2.การรับรู้ถึงประสิทธิผลในการให้บริการ และ

3.เวลาที่ใช้ไปสำหรับผู้รับบริการ

บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983: 50-58) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัย กับการประเมินในเชิงวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ สำหรับ ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ จะพิจารณาจากตัวชี้วัดดังนี้ คือ

1.การใช้เวลาของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ

2.ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน

3.ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ

4.ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ

5.ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และ

6.ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

สำหรับนักวิชาการไทยที่สนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐก็มีอยู่หลายท่าน แต่ละท่านก็ได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจไว้ในหลาย ๆทัศนะ ดังเช่น

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้คือ

1.ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

2.ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่ และ

3.การทำให้ประชาชนเกิดความมาดภูมิใจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวริเอท และระดับมัลติเวริเอท โดย บุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ก็ได้ใช้มาตรวัด "ความพึงพอใจ" จากมิติต่าง ๆในด้าน ความได้ผล ความคุ้มค่าภาษีอากร ความรวดเร็ว ความมีมนุษยสัมพันธ์ การเป็นระบบตามขั้นตอน ความสุจริตในหน้าที่ ความเสมอภาค และความเป็นธรรม

วัลลภา ชายหาด (2532) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครได้กำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการจากเกณฑ์ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) กับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในมิติของความสะดวกที่ได้รับ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ขณะเดียวกัน ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครโดยเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) วัดความพึงพอใจของประชาชนจาก2 มิติคือ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ผลผลิตหรือตัวบริการที่ได้รับ

แต่มีงานวิจัยอยู่ 2 เรื่องที่วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะที่แตกต่างออกไป โดยจะวัดระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น กิจกรรมการเก็บขยะ กิจกรรมการบูรณะซ่อมแซมถนน เป็นต้น (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2537; จีราพร วีระหงษ์, 2538)

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแล้ว ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบุออกมาให้ได้ว่ามิติต่างๆตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้างโดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติของ กระบวนการของการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (product or service) ที่ได้รับ

อย่างไรก็ตามเมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาตัวชี้วัดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือ ผลผลิตที่ได้รับ ทั้ง ๆที่สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับของความพึงพอใจมากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เพราะว่าความพึงพอใจจะเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการ จากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ

ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ จึงน่าจะหมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องาน หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะเป็นประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุดท้าย ภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

3. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ จะแยกพิจารณาออกเป็น 2 ส่วนคือ ผลการศึกษาจากต่างประเทศ และผลการศึกษาในประเทศ เน้นเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้

3.1. ผลการศึกษาจากต่างประเทศ

1) โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman Jr., 1975: 113-121) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่า สวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการ และไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine or day-to-day)

2) จากการศึกษาของ สไตแพค (Stipak, 1979: 46-52) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านภูมิหลังของบุคคล ลักษณะของการให้บริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ และลักษณะของพื้นที่ เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตามคือการประเมินต่อการให้บริการสาธารณะที่ประกอบด้วย บริการด้านตำรวจ การดูแลสวนสาธารณะ การกำจัดขยะ เป็นต้น ทั้งนี้ เกณฑ์ประเมินด้านอัตวิสัย (subjective evaluation scales) จะสร้างมาตรวัดขึ้นมาสำรวจความคิดเห็นโดยตรงต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ

ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย (objective service characteristics)จะพิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับกลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่าในการประเมินด้านอัตวิสัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมบริการสาธารณะกับการประเมินการให้บริการ เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้ความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและกิจกรรมที่ให้บริการ จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการที่แตกต่างกันได้ ขณะเดียวกันในการประเมินด้านวัตถุวิสัยก็พบว่าตัวเลขข้อมูลไม่มีความสำคัญมากพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะการให้บริการมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการอย่างไรบ้าง

3) ฟิทซ์เจอรัลด์ และ ดูแรนด์ (Fitzerrald and Durant, 1980: 585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี่ที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภทคือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมือง กับปัจจัยทางด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติของประชาชนต่อความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วย

สมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือในส่วนของตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยเชื้อชาติ รายได้ แและ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน ทั้งนี้ คนผิวดำ คนจน และคนแก่ เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับบริการสาธารณะ เมื่อเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่น จึงมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้น ถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องพึ่งพาการบริการสาธารณะมากขึ้น ประการต่อมาประชาชนที่มีความรู้สึกว่าหน่วยงานท้องถิ่นไม่มีความรับผิดชอบต่อพวกเขา ก็จะมีความพึงพอใจน้อย และจะต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วยเช่นกัน รวมทั้งประชาชนที่มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับบริการไม่คุ้มกับเงินภาษีที่เสียไป จะมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะน้อยจึงต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติทั้งสองประการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจของประชาชนก็คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

4) บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983: 50–58) ได้ทำการศึกษาที่เมือง ทัสคาลูส มลรัฐอลาบามา เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัย และวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ (subjective and objective measures of police service delivery) ทั้งนี้ การวัดในเชิงอัตวิสัย จะเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในส่วนนี้จะมีสองลักษณะ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้

รับแจ้งเหตุแล้ว ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สอง จะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าระหว่างละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่า หรือแย่กว่ากัน นอกจากนั้นคำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ ตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัตถุวิสัยจะประกอบด้วย สถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจ และเวลาที่ตำรวจใช้ในการมาถึงสถานที่เกิดเหตุเมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลาและร้อยละของการไปไม่ทันเวลา

ผลการศึกษาค้นพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3 ปัจจัยนี้คือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังการได้รับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อปรียบเทียบการได้รับการบริการจากตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์ต่อ 3 ปัจจัยดังกล่าวคือ ตัวแปรภูมิหลัง อาทิ อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ โดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ในขณะที่ข้อมูลต่างๆที่ได้มาจากการวัดในเชิงวัตถุวิสัยไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

5) อิน จุง วัง (as Quoted in Suchitra, 1986: 104-129) ได้ศึกษาถึงระบบการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณะดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งวัดจากจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ตั้ง

ของหน่วยให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ตัวแปรระดับและรูปแบบการให้บริการ ซึ่งวัดจากแหล่งที่ไปใช้บริการ และความถี่ในการติดต่อแหล่งที่ให้บริการ และตัวแปรระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการ มีตัวชี้วัดคือ ความสะดวก ในการใช้สถานที่ที่ให้บริการ การรับรู้ถึงประสิทธิผลของการให้บริการ และเวลาที่ใช้ไปของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค้นพบว่า ในชนบทเกาหลียังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขเป็นอันมาก นอกจากนั้น สถานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาล หรือศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ยังอยู่ห่างไกลจากที่พักของประชาชน ไม่สะดวกต่อการเดินทางใช้เวลาเดินทางมาก ในขณะที่มีเพียงร้านขายยาเท่านั้นที่อยู่ใกล้ สามารถเดินทางด้วยเท้าไปถึงได้ ส่วนในด้านระดับและรูปแบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนชาวชนบทเกาหลีชอบที่จะใช้บริการจากร้านขายยามากกว่าจะไปที่โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุข และโดยเฉลี่ยแล้วจะใช้บริการด้านสาธารณสุขนี้คนละประมาณ 4.3 ครั้งต่อปี สำหรับในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจนักต่อการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการ เนื่องจากเดินทางไม่สะดวก ล่าช้าในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการได้รับบริการจากร้านขายยา นอกจากนั้นยังพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับและรูปแบบการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนอีกด้วย

3.2. ผลการศึกษาในประเทศ

จากการสำรวจวรรณกรรมที่ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีอยู่ด้วยกันจำนวนหลายเรื่อง แต่ในที่นี้ขอนำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1) ไพบูลย์ ทาสระคู (2522)ได้ศึกษาการบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เขตเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะนำเอาบริการต่างๆออกสู่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายให้มากที่สุดนั้น การบริหารงานของเขตยังประสบปัญหาในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนหลายประการ เช่น การขาดอำนาจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการกิจกรรมที่มีผลต่อประชาชนอย่างเพียงพอ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จึงทำให้การบริหารงานของเขตล่าช้า เมื่อสำรวจทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเขตพบว่า ไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตชั้นนอกหรือชั้นในต่างก็เห็นว่าการให้บริการของเขตต่างๆดีอยู่แล้ว แต่ประชาชนก็อยากให้มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการมากกว่านี้ ตัวเจ้าหน้าที่เองก็ควรมีอัธยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) อัญชลี เหล่าฐิติพงศ์ (2524) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯอยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการยังไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการเห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้ การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการศึกษาความเห็นในด้านการให้บริการอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆที่ซับซ้อนขึ้นสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อไปในอนาคต ดังจะเห็นได้จาก เมื่อถามถึงความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขการบริการของศูนย์สาธารณสุข ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการที่เป็นอยู่นั้นดีอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการพอใจกับการบริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูก รวมทั้งอาจเป็นเพราะนิสัยคนไทยที่มักจะเป็นคนเกรงใจผู้อื่น เมื่อได้รับการบริการที่สะดวกพอสมควร จึงพอใจกับผลที่ได้รับเท่าที่ผู้ให้บริการจัดหาให้

3) ประหยัด ยะคะนอง (2523) กับผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราโดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการสาธารณะไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน สรุปได้ว่า เนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาตัวบุคคลผู้ให้บริการ และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

4) สุดจิต จันทรประทิน (2525) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าสาเหตุที่มีทำให้การบริหารงานของเขตขาดประสิทธิภาพนั้นมีสาเหตุ 3 ประการคือ ด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการ และด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยเฉพาะในส่วนของประชาชนผู้มาติดต่อราชการนั้น พบว่าบางคนมักจะให้สิ่งตอบแทนแก่ข้าราชการติดสินบนเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลชักจูงใจให้ข้าราชการผู้ให้บริการมีการกระทำที่ทุจริต เกิดการให้บริการที่ไม่เสมอภาค ทำให้ประชาชนคนอื่นๆเกิดความไม่พึงพอใจติดตามมา

5) ศิริวรรณ คนันต์โท (2529) กับผลการศึกษาวิจัยเรื่องภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อตำรวจ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆที่มีผลต่อความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ ได้แก่ปัจจัยภูมิหลัง ความสัมพันธ์ส่วนตัวต่อตำรวจ และประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ

ผลการศึกษาพบว่าในส่วนของปัจจัยด้านภูมิหลัง มีเพียงอายุและระดับการศึกษาของประชาชนเท่านั้น ที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจในขณะที่ เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์แต่อย่างใด

ขณะเดียวกันในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจ ก็จะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจโดยเฉพาะผู้ที่เป็นญาติใกล้ชิดกับตำรวจจะมีความรู้ด้านบวกต่อตำรวจมากกว่ากลุ่มไม่มีนอกจากในส่วนของประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ อาทิ เช่น ถ้าเคยพบตำรวจพูดจาไม่สุภาพ พบตำรวจข่มเหงประชาชน หรือพบตำรวจละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตำรวจมากกว่าผู้ที่ไม่เคยพบ

6) สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530)ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนั้น ยังพบต่อไปว่าถ้าเป็นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

7) กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530)ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล 6 ด้านด้วยกัน คือ ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงอีกมาก ด้านการสอบสวน ประชาชนก็ยังเห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้วยเช่นกัน ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีปานกลาง ด้านการจราจรก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนัก สุดท้ายทางด้านภาพพจน์และความประพฤติของตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวโดยสรุปแล้วในภาพรวมประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

8) ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมการวิจัยครั้งนี้ได้อาศัยรูปแบบการวิจัยสำรวจตัดขวาง โดยกำหนดให้ประชาชนผู้พักอาศัยในกรุงเทพมหานครเป็นประชากรในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีขนาด 1,100 คน

ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ในระดับยูนิแวริเอท พบว่าห้าตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับสี่ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออัยการ ส่วนการวิเคราะห์ในระดับมัลติแวร์เอท พบว่า ทั้งห้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับกลุ่มห้าตัวแปรตาม

9) วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชน ปัจจัยทางด้านลักษณะสถานที่ ปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ทั้งนี้ ในด้านความพึงพอใจจะวัดจากกิจกรรมใน 4 มิติ คือ การเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน การกวาดถนนตรอกซอยโดยแรงงานคน การตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และการรักษาความสะอาด

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านอายุและลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของการเก็บขยะมูลฝอย ปัจจัยทางด้านลักษณะของเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการกวาดถนน ตรอกซอย โดยแรงงานคน

ขณะที่มีเพียงการศึกษาเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และสุดท้ายปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของการรักษาความสะอาด ในภาพรวมแล้วไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการ

10) มณีวรรณ ตั้นไทย (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยิ่งให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมหลังการได้รับการบริการ ปรากฏว่าพอใจในระดับปานกลาง

11) เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536)ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร โดยการสอบถามประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 701 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตต่าง ๆจำนวน 396 คน ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ตัวแปรตามคือ ความมีประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อยคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ประมาณร้อยละ 30.6 และเมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้ว พบว่าตัวแปรอิสระที่มีน้ำหนักหรือมีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความซับซ้อนของโครงสร้าง โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวแปรอิสระที่มีน้ำหนัก หรือ มีอิทธิพลรองลงมาตามลำดับได้แก่ ความพร้อมของทรัพยากร ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย และการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการ โดยตัวแปรอิสระทั้งสามตัวแปร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

12) สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537) ได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80,067 คน ต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการบริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติในรูปแบบร้อยละ กำหนดให้เหตุปัจจัยของความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกำหนดให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตเป็นตัวแปรตาม

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของทุกงานในทุกสำนักงานเขตประชาชนพึงพอใจร้อยละ 75 ในขณะที่ประชาชนพึงพอใจต่อบริการเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมารับบริการ ณ ที่ตั้งสำนักงานเขต ร้อยละ 87 ส่วนความพึงพอใจต่อบริการสาธารณูปโภค อาทิเช่น งานรักษาความสะอาด งานปกครอง งานโยธา และ งานอนามัย เป็นต้น มีร้อยละ 62 สำหรับสาเหตุของความไม่พอใจนั้นพบว่าทั้ง ระบบ

การให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนพอใจหรือไม่พอใจต่อกิจกรรมการให้บริการในแต่ละประเภท ส่วนปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่สำคัญกว่ากัน อย่างไรนั้น การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึง

13) จีราพร วีระหงษ์ (2538) ได้ทำภาคนิพนธ์เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน โดยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาเช่นเดียวกันกับ โครงการวิจัยของสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต เพียงแต่เปลี่ยนประชากรในการศึกษาให้แคบเข้า โดยศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตตลิ่งชัน ใช้ประชากรตัวอย่างจำนวน 1,082 คน

ข้อค้นพบจากการศึกษา พบว่ามีเฉพาะผลการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภค ซึ่งประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 72.3 ไม่พึงพอใจร้อยละ 25.5 ไม่ออกความเห็นร้อยละ 2.5 สำหรับปัจจัยสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ได้ผลยืนยันเช่นเดียวกันกับการศึกษาของสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พบว่าทั้งด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการล้วนแต่เป็นปัจจัยสาเหตุ แต่ก็ไม่ได้ศึกษาลึกไปถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรต่าง ๆ แต่อย่างใด

4. <u>ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ</u>

จากการสำรวจแนวคิด ตลอดจนผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่านักวิชาการต่างก็มีแนวทางในการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ในทัศนะของผู้ศึกษาวิจัย ภายหลังจากการทบทวนวรรณกรรมได้นำข้อมูลทั้งหมดมาพิจารณาแล้ว สามารถสรุปปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

(1) ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ (service systems)

(2) ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (workflow process)

(3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (providers behavior)

(4) ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (recieptients background)

ปัจจัยทั้ง 4 กลุ่ม ได้มาจากข้อค้นพบจากผลการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ และมีผลงานเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆเหล่านี้เป็นสิ่งเร้าหรือเป็นตัวกระตุ้นให้ประชาชนที่เป็นผู้รับผลโดยตรงจากการให้บริการสาธารณะมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการสาธารณะที่ได้รับนั้น ซึ่งพอจะสรุปรายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. <u>ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ</u>

ปัจจัยทางด้านระบบงานของการให้บริการ สามารถกล่าวได้ว่าเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนอย่างสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ ทั้งนี้ ระบบงานจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์ประกอบ และ โครงข่ายความสัมพันธ์ของกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ โดยการพิจารณาว่ามีการสอดประสานระหว่างองค์ประกอบและโครงข่ายความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปอย่างกลมกลืนหรือไม่ กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือ กติกาที่ตั้งไว้มีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด หรือไม่

มีการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะก็คือ ระบบงานของการให้บริการเต็มไปด้วยขั้นตอน ไม่สะดวกในเงื่อนไขการติดต่อราชการ เน้นกฎระเบียบมาก หนังสือราชการแต่ละฉบับต้องผ่านขั้นตอนมากโดยไม่จำเป็น มีความลับในระบบราชการเป็นจำนวนมาก (Westcott, 1963: 260-262) อำนาจในการตัดสินใจมักจะจำกัดอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งมักจะไม่ใช่ผู้ปฏิบัติที่สัมผัสใกล้ชิดกับการให้บริการ (Price, 1968) นอกจากนั้นเงื่อนไขในการให้บริการประชาชนบางอย่างก็ล้าสมัย ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและบางอย่างยังเปิดโอกาสให้ข้าราชการหาประโยชน์ได้อีกด้วย (**คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศึกษาปัญหาหลักของระบบบริหารราชการไทย**, 2535 **อ้างใน** วรเดช จันทรศร, 2534: 54)

โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman Jr., 1975 113-121) ได้ศึกษาพบว่าการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมักจะมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการของภาคเอกชน ซึ่งจะมีลักษณะของการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการผู้มาติดต่อเข้าใจง่าย สะดวกต่อการปฏิบัติ ขณะที่ผลงานของ ไพบูลย์ ทาสระคู (2522) ที่ศึกษาการบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร ก็พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดอำนาจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่มีผลต่อประชาชนอย่างเพียงพอ และนอกจากนั้นยังมีการศึกษาพบว่า ระเบียบปฏิบัติที่วางไว้อย่างเคร่งครัดก็เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ มีการให้สินบนกันได้ (**สุดจิต จันทรประทิน**, 2525) นอกจากนั้นแล้วผลการศึกษาที่ช่วยยืนยันความสำคัญของปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการอีกชิ้นหนึ่งก็คือ การศึกษาของเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536) ก็พบว่าตัวแปรด้านความซับซ้อนของโครงสร้างซึ่งพิจารณาจากจำนวนขั้นตอนที่ให้บริการ ความเป็นทางการ การไม่กระจายอำนาจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

2. <u>ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ</u>

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่องกันนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นทางเดินของงาน (innitial workflow) ไปจนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (final workflow)

ในการให้บริการสาธารณะภายใต้กระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นก็คือความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ขั้นตอนทางเดินของงานเป็นไปอย่างเลื่อนไหล มิลเลต (Millet, 1954: 357) ก็เห็นว่าการให้บริการอย่างทันเวลา (timely srevice) นับเป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ อิน จุง วัง (as Quoted in Suchitra, 1986: 104-129) ต่อระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขในชนบทเกาหลีพบว่าประชาชนยังไม่ค่อยพอใจต่อบริการที่มีอยู่เท่าใดนักเหตุผลหนึ่งก็คือการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐยังล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนั้น จากการศึกษาของ บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983: 50-58) พบว่าตัวแปรหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ ก็คือ การที่ตำรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ

ขณะเดียวกันผลการศึกษาของนักวิชาการไทย ก็ยังช่วยยืนยันว่าความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน อาทิเช่น การศึกษาการบริหารของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร แม้ว่าจะมีการศึกษาห่างกันถึง 10 ปี บัจจัยที่ทำให้การให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเป็นที่พอใจของประชาชนได้นั้น ประการสำคัญก็ยังเป็นเรื่องของขั้นตอนต่างๆในการให้บริการต้องไม่ยุ่งยาก สะดวกในการติดต่อ บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา (**สุดจิต จันทรประทิน**, 2525 ; **สำนักนโยบายและแผน**

กรุงเทพมหานคร, 2537; จิราพร วีระหงษ์, 2538) สนับสนุนด้วยผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของหน่วยงานยุติธรรมอย่างเป็นไปตามขั้นตอน รวดเร็ว ก็เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้เช่นเดียวกัน (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531)

นอกจากนั้นแล้ว ในการพัฒนาการให้บริการนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขจัดจุดอุดตันการไหลของงาน และทำงานให้ง่ายเข้า สิ่งที่ช่วยได้ประการหนึ่งก็คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ อาทิเช่น การใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จะทำให้การรับฝากหรือการถอนเงินนั้นง่ายเข้า ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆก็จะน้อยลง ทรัพยากรที่เคยสูญเสียไป เช่น เวลา กระดาษ บุคลากร ก็จะประหยัดลงหรือแม้แต่การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมารวมไว้ที่จุดเดียวกันการให้บริการก็สามารถสิ้นสุดลง ณ จุดเดียวได้ (one stop service) (ดิน ปรัชญพฤทธิ์, 2535: 103)

3. <u>ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ</u>

ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ จะพิจารณาถึง บุคลิกลักษณะ ท่าทีการแสดงออก ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ หรือในขณะที่ให้บริการ

เวเบอร์ (Weber, 1946) ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมในการให้บริการของข้าราชการจะต้องกระทำแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล จึงจะถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยยึดหลักการมุ่งปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ในการให้บริการสาธารณะนั้นในกรณีเหตุการณ์ถรณีเดียวกัน

จำเป็นต้องปฏิบัติในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน (Millet, 1954) นอกจากนั้นแล้ว จากการประชุมนานาชาติว่าด้วยจรรยาบรรณในวงราชการ ครั้งที่ 4 ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงสตอกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ในระหว่างวันที่ 15-18 มิถุนายน 2537 ที่ประชุมได้เห็นพ้องต้องกันว่า ศรัทธาของประชาชนที่จะเกิดขึ้นต่อข้าราชการนั้น ข้าราชการจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา เคร่งครัดในการปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งวินัยและจรรยาบรรณ มีความรอบรู้ รับผิดชอบในผลงาน พร้อมที่จะให้ประชาชนตรวจสอบอยู่เสมอ มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ และประการสุดท้ายมีความเอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร และเป็นมิตรกับทุกคน (**ประสิทธิ์ คำรงชัย**, 2537: 37)

ผลการศึกษาที่ช่วยยืนยันความสำคัญของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ก็อาทิเช่น บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983: 50-58) ที่ศึกษาพบว่านอกจากปัจจัยทางด้านการใช้เวลาของตำรวจภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตำรวจแล้ว ปัจจัยทางด้านลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนก็นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (as Quoted in Suchitra, 1986: 115) การมีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบอยู่เสมอ (**อัญชลี เหล่าฐิติพงศ์**, 2524 ; **ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์**, 2531) ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมี

นอกจากนั้นในการให้บริการสาธารณะนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังต้องยึดถือการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการให้มากที่สุด ซึ่งนอกจากจะทำให้การให้บริการนั้นรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันได้อีกด้วย (**เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์**, 2536) และองค์ประกอบสำคัญซึ่งจะขาดเสียไม่ได้อีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ได้มีผลการศึกษายืนยัน

สอดคล้องกันว่าการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงหน่วยงานที่ให้บริการอีกด้วย (**สุดจิต จันทรประทิน**, 2525; **สุริยะ วิริยะสวัสดิ์**, 2530; **ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์**, 2531; **สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร**, 2537 และ **จีราพร วีระพงษ์**, 2538)

4. <u>ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ</u>

ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ จะหมายความถึงคุณสมบัติอันประกอบเป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา เพศ และเชื้อชาติ และยังรวมถึง ประสบการณ์ในการรับบริการ ลักษณะของพื้นที่หรือชุมชนที่พักอาศัย อีกด้วย

ผลการศึกษาที่ช่วยยืนยันถึงความสำคัญของปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการก็คือ ฟิทซ์เจอรัลด์ และดูแรนด์ (Fitzerrald and Durant, 1980: 585-594) ได้ศึกษาในสังคมอเมริกันพบว่า คนผิวดำ คนจน และคนสูงอายุจะเป็นกลุ่มที่จะไม่ค่อยได้รับบริการสาธารณะเมื่อเทียบกับ คนผิวขาว คนรวย และคนในวัยหนุ่มสาว ขณะเดียวกัน ประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่หรือชุมชนขนาดใหญ่ ผู้คนหนาแน่นและหลากหลาย ความทั่วถึงในการให้บริการสาธารณะก็จะน้อยลงตามไปด้วย ข้อค้นพบดังกล่าวก็ยังได้รับการยืนยันจากงานของ บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983: 50-58) ซึ่งพบว่าคนผิวดำ เพศชาย คนจน และคนมีการศึกษาสูงจะพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่า คนผิวขาว เพศหญิง คนรวย และคนที่มีการศึกษาน้อยว่า ขณะเดียวกันก็พบเพิ่มเติมว่ายิ่งประชาชนที่สัมผัสกับงานตำรวจน้อย อันหมายถึงการได้รับข้อมูลน้อยด้วย จะยิ่งมีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมาก อีกทั้งหากประชาชนคนใดที่เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในจำนวนมากครั้งเท่าใด ก็จะยิ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการของตำรวจน้อยลงท่านั้น

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน ขณะเดียวกันเมื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ปัจจัยทางด้านภูมิหลังทางสังคมอันประกอบด้วย อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อตำรวจ ต่อทนายความ ต่อศาล และต่อราชทัณฑ์ด้วย (**ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์,** 2531) และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องที่น่าสนใจอีกชิ้นหนึ่งคือ ศิริวรรณ อนันต์โท (2529) ที่ได้ศึกษาภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของปัจจัยภูมิหลังที่มีผลต่อความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ ได้แก่ อายุ การศึกษา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ และประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจโดยผู้ที่อายุ 41-50 ปี ชอบตำรวจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อตำรวจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนั้นผู้ที่มีบิดา มารดา หรือมีบุตรเป็นตำรวจก็จะชอบตำรวจมากกว่าผู้ที่ไม่มีญาติเป็นตำรวจ และสุดท้ายผู้ที่เคยพบตำรวจพูดจาไม่สุภาพ ข่มเหงประชาชน หรือละเลยหน้าที่ ก็จะมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อตำรวจด้วยเช่นกัน

การสรุปเป็นกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์เพื่อการศึกษาวิจัย

จากหลักการของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐนั้นจะต้องมุ่งต่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ การจะพัฒนาหรือจะปรับปรุงหน่วยงานไม่ว่าจะในกรณีใดก็ตาม ต้องตอบคำถามให้ได้ก่อนว่า "ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้ประโยชน์อะไร" ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือบริการสาธารณะที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐใด จะถือว่าก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อประชาชนนั้น จะต้องให้ประชาชนผู้ได้รับผลจากบริการสาธารณะนั้น ๆ เป็นผู้ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จ หรือ ความล้มเหลวของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะดังกล่าว ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆก็ตามในการให้บริการสาธารณะจะต้องฟังเสียงประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับเป็นสำคัญ จึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในขั้นตอนการวางแผน การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผลเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

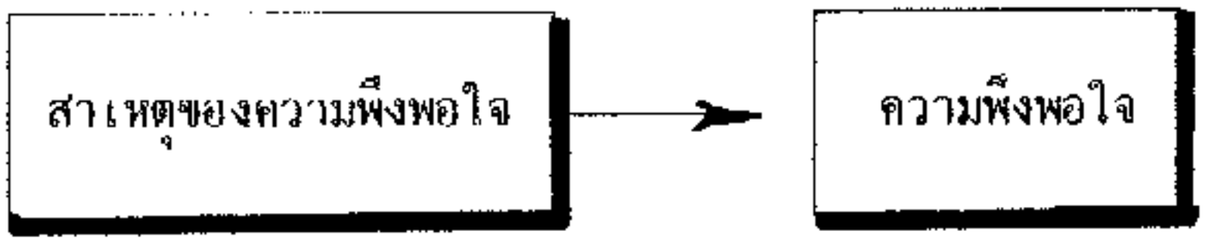
นอกจากนั้น จากการแพร่หลายของแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (New Public Administration) นับตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมา ทำให้หน่วยงานของรัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของความยุติธรรมในสังคม (social equity) และต้องให้ความสำคัญลูกค้าผู้รับบริการ (clients) เป็นกรณีพิเศษด้วย (Frederickson, 1980) ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบันจากแนวคิดของการจัดการภาครัฐใหม่ (Reinventing) ที่จะมุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางและการบริหารภาครัฐ จากเดิมเป็นลักษณะของรัฐบาลเชิงราชการ (bureaucratic government)สู่รัฐบาลเชิงประกอบการ (entrepreneurial government) ที่พยายามเพิ่มอำนาจประชาชนในฐานะลูกค้าหน่วยงานของรัฐ และต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันอับแรก รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทในการเข้ามาตรวจสอบการทำงานของภาครัฐให้มากขึ้น (Osborne and Gaebler, 1992) จึงเท่ากับว่าเป็นการช่วยย้ำถึงความสำคัญของประชาชนผู้รับบริการว่าเป็นผู้มีส่วนอย่างสำคัญยิ่งในกระบวนการของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการงานตำรวจ นับเป็นบริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่ครอบคลุมภารกิจหลายด้าน ทั้งในเรื่องของการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมต่าง ๆซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน กลับปรากฏว่างานการให้บริการงานตำรวจมิได้ให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนตอบของประชาชนในฐานะผู้รับบริการเท่าที่ควรบ่อยครั้งที่การวัดความสำเร็จของงานตำรวจคือการบรรลุเป้าหมายตัวเลขของผลการจับกุม หรือการควบคุมมิให้จำนวนการเกิดของอาชญากรรมสูงไปกว่าที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ทำให้มุมมองของการวัดความสำเร็จในการให้บริการงานตำรวจ ยิ่งห่างไกลจากความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น เพราะมีจำนวนไม่น้อยที่ตัวเลขผลการจับกุม ก็คือหยดน้ำตาของประชาชนผู้ไม่รู้อิโหน่อิเหน่ที่บังเอิญหลัดหลงเข้ามาสู่การเพิ่มคะแนนตัวเลขให้กับตำรวจบางนายในการตะกายไปสู่การเป็นมือปราบชื่อดัง ทั้งที่จริงแล้วประชาชนนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการให้บริการงานตำรวจ เพราะในสภาพความเป็นจริงประชาชนนั่นเองที่จัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการประเมินผลถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการงานตำรวจ การที่จะมุ่งพัฒนาองค์กรตำรวจนั้นข้อมูลสำคัญจำเป็นจะต้องฟังจากเสียงของผู้รับบริการ เพราะเสียงจากผู้รับบริการเหล่านี้ จะเป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนาการบริหารของกรมตำรวจต่อไปว่าจะต้องมุ่งเน้นพัฒนาไปที่ปัจจัยใดบ้าง และปัจจัยใดมีความสำคัญเร่งด่วนกว่ากัน

นอกจากนั้นแล้ว จากการได้รับทราบถึงความรู้สึกของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการสาธารณะ ดังเช่น การให้บริการงานตำรวจแล้ว ประการต่อมาที่จะต้องคำนึงถึงก็คือการค้นหาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจหรือไม่พอใจ จึงต้องมีการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเป็นตัวแปรตาม และสาเหตุแห่งความพึงพอใจ เป็นตัวแปรอิสระ ดังรูปภาพที่ 2.2

รูปภาพที่ 2.2

ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความพึงพอใจกับความพึงพอใจ



ประการต่อมา เมื่อหันกลับไปสู่แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังเช่น แนวคิดการพัฒนาการบริหาร (administrative development - AD หรือบางครั้งก็ใช้คำว่า development of administration -D of A) จากนิยามของการพัฒนาการบริหาร ซึ่งหมายถึง การเพิ่มพูนสมรรถนะหรือขีดความสามารถของระบบบริหารเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายของการพัฒนานั้น (สวัสดิ์ สุคนธรังษี, 2511: 268; ปรุม มณีโรจน์, 2518: 5; Riggs, 1970: 74-75; Friedman, 1970: 254; ดิน ปรัชญพฤทธิ์,2535: 100) จะเห็นได้ว่ามีอยู่สองส่วน โดยส่วนแรกจะเป็นการเพิ่มสมรรถนะหรือขีดความสามารถของระบบบริหาร ส่วนที่สอง เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการพัฒนา

เมื่อนำแนวคิดของการพัฒนาการบริหารมาผนวกเข้ากับแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะแล้ว ประเด็นสำคัญของจุดเชื่อมต่อจะอยู่ที่วัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายของการพัฒนามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไรต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ครั้นเมื่อพิจารณาจากการให้บริการงานตำรวจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการสาธารณะ จากที่ได้กล่าวมาแล้วตั้งแต่ต้นการวัดความสำเร็จของการให้บริการงานตำรวจ ปัจจุบันนี้จะต้องให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

เป็นผู้ประเมินเช่นเดียวกันวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการพัฒนาขององค์กรตำรวจในปัจจุบัน จะต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก การมุ่งจะพัฒนาองค์กรไม่ว่าจะในทิศทางใดก็ตามจะต้องตอบคำถามให้ได้ว่า "ประชาชนได้ประโยชน์อะไร" ดังนั้น การจะพัฒนาการบริหารงานตำรวจต้องเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และความต้องการของประชาชนที่จะทราบได้นั้น ก็โดยการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ต่อการให้บริการงานตำรวจในครั้งนี้ จะเป็นการวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อปรับปรุงงาน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดกรอบของปัจจัยที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหาปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึกหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง และจากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของปัจจัยสาเหตุแห่งการก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และภูมิหลังของผู้รับบริการ ก็จะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดในส่วนการพัฒนาการบริหาร ซึ่งพบว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนานั้น จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โครงสร้าง ระบบงาน กระบวนการของงาน และพฤติกรรม เป็นต้น

จากกรอบความคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นถึงแนวคิดต่าง ๆเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ รวมตลอดถึงปัจจัยต่าง ๆที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ สามารถสรุปปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดความรู้สึกของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการงานตำรวจ โดยการใช้ชื่อที่สื่อความหมายถึงการรับรู้ของประชาชนในฐานะผู้รับบริการดังนี้

(1) ปัจจัยด้านความชัดเจนของระบบการให้บริการ

(2) ปัจจัยด้านความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

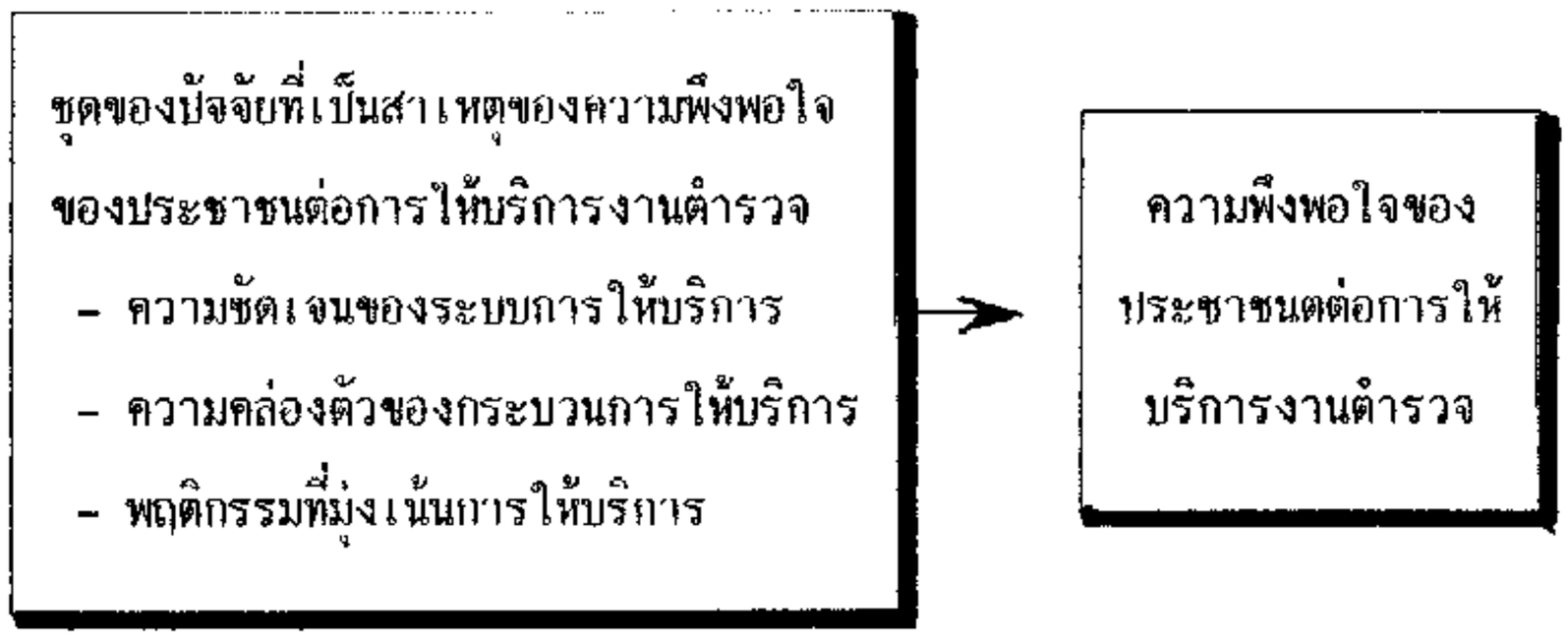
(3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

ส่วนปัจจัยทางด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ อันประกอบด้วยข้อมูลทางด้าน อายุ เพศ รายได้ การศึกษา ตลอดจนประสบการณ์ในการสัมผัสกับงานตำรวจ และลักษณะพื้นที่ที่อยู่อาศัย จะไม่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานตำรวจในครั้งนี้ แต่จะนำเสนอเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ด้วยเหตุผลประการสำคัญก็คือ ตัวแปรทางด้านภูมิหลังของผู้รับบริการน่าจะไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผล (causal effect) กับความพึงพอใจ แต่เป็นเพียงตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้รับรู้เท่านั้น ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยเห็นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537) และ จิราพร วีระพงษ์ (2538) ที่เห็นว่ากลุ่มตัวแปรจำพวก ภูมิหลัง เช่น เพศ รายได้ การศึกษา ฯลฯ อยู่ในระดับการจำแนก (classification) ในเชิงศาสตร์ (science) เท่านั้น คือสามารถตอบคำถามว่า "เป็นอะไร" (what) แต่ไม่ได้ตอบคำถามว่า "ทำไม" (why) แต่อย่างใด ดังนั้น หากจะกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในครั้งนี้ ก็จะสามารถกำหนดกรอบความคิดได้ดังรูปภาพที่ 2.3

รูปภาพที่ 2.3

ความสัมพันธ์ระหว่างชุดปัจจัยที่เป็นสาเหตุของ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ



สมมติฐานและแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเพื่อการวิจัย

ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอสมมติฐานในการวิจัยและแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆในลักษณะของแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน และตัวแปรตามท้ายสุดโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. <u>สมมติฐานในการวิจัย</u>

<u>สมมติฐานที่ 1</u> : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวในการให้บริการ

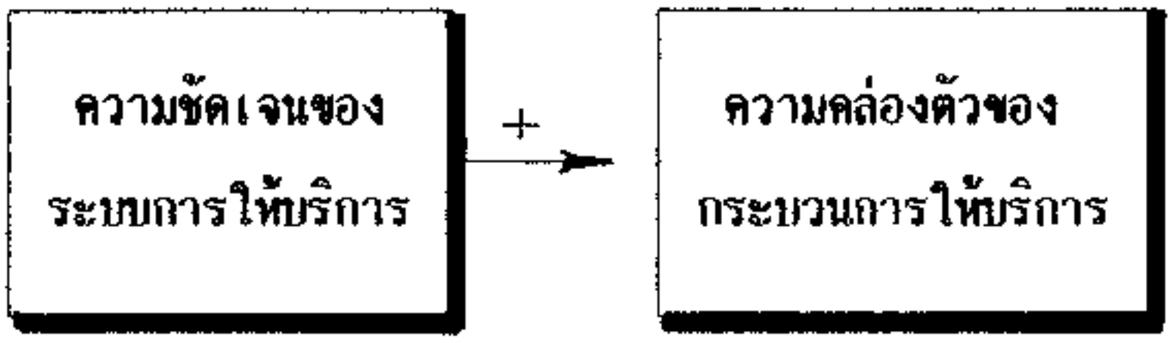
ผลงานทางวิชาการที่สนับสนุนสมมติฐานนี้คือ ผลการศึกษาของ เอลมอร์ (Elmore, 1979) พบว่ายิ่งหน่วยงานมีการออกกฎเกณฑ์บังคับที่แน่นตึง(tighten) มากเพียงใดก็จะทำให้เกิดความไม่คล่องตัวและเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานมากเท่านั้น ส่วนผลงานวิจัยที่เน้นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลในปัจจัยนี้ก็มี อาทิเช่น ประกิจ เกมกิตติ (2516) ที่ชี้ให้เห็นว่าในสถานีตำรวจนครบาลมีสายการบังคับบัญชาที่ยาวมากงานแต่ละชิ้น ต้องผ่านเจ้าหน้าที่หลายระดับ ทำให้งานล่าช้าโดยไม่จำเป็น มีความซ้ำซ้อน วรเดช จันทรศร (2526)ก็ยังสรุปว่าการที่ตำรวจต้องรับผิดชอบงานที่หลากหลาย แต่ละอย่างก็มีเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่มากทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว อุ้ยอ้าย จึงมักจะได้รับการวิจารณ์ในทางลบอยู่เสมอ รวมทั้ง กรณีที่หน่วยงานของตำรวจ มักจะมีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติในระดับล่าง ไม่มีความคล่องตัว (**ไพบูลย์ ทาสระคู, 2522**) นอกจากนั้นด้านสถานที่ติดต่อราชการ หากที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่หาง่ายไปมาสะดวก การติดต่องานก็คล่องตัวขึ้น โดยได้มีการพบว่า การที่สถานบริการด้านสุขภาพอนามัยของประเทศเกาหลี อยู่ในบริเวณที่ติดต่อง่าย ไม่ไกลที่พักอาศัยของประชาชน จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น (In-Joung Wang as Quoted in Suchitra, 1986)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงได้พิจารณาว่าในการขอรับการบริการจากตำรวจไม่ว่าจะในสถานีหรือนอกสถานีตำรวจนั้น มักจะมีขั้นตอนในการปฏิบัติมาก ไม่ค่อยมีการแนะนำหรือให้ข้อมูล มีผู้บังคับบัญชาควบคุมอยู่หลายชั้น มีการรวมอำนาจ การตัดสินใจไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ขณะที่งานให้บริการกับประชาชนส่วนใหญ่อยู่ที่ผู้ปฏิบัติระดับล่าง จึงทำให้งานของตำรวจขาดความคล่องตัว ล่าช้า ไม่สิ้นสุดลง ณ จุดเดียวได้ ทำนองเดียวกัน หากเงื่อนไขในขั้นตอนต่าง ๆของการให้บริการมีความชัดเจน โปร่งใส มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจไปสู่ผู้ปฏิบัติมาก ก็จะทำให้งานมีความคล่องตัวขึ้น จึงสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ดังรูปภาพที่ 2.4

รูปภาพที่ 2.4

ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ

กับความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

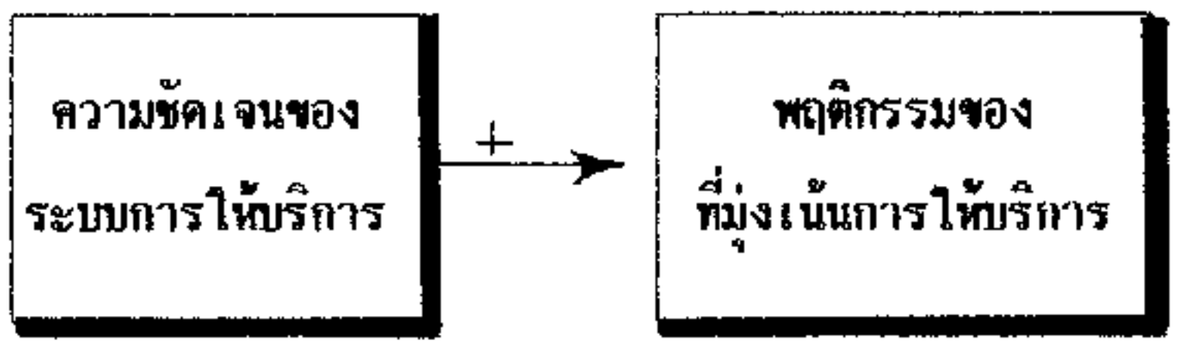


<u>สมมติฐานที่ 2</u> : **ความชัดเจนของระบบของการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ**

สมมติฐานนี้ได้รับการสนับสนุนโดย เวสต์ก็อต (Westcott, 1963) ซึ่งศึกษาระบบบริหารของประเทศอินเดียพบว่าในงานราชการจะเต็มไปด้วยขั้นตอนมีกฎระเบียบมาก ไม่สะดวกในการติดต่อราชการ แต่ละขั้นตอนเต็มไปด้วยความลับทำให้ข้าราชการต้องยึดถือกฎระเบียบเป็นที่ตั้ง มากกว่าจะคำนึงถึงความสะดวกที่ผู้มาขอใช้บริการจะได้รับ นอกจากนั้นยังมีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง ทำให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างขาดทักษะ ขาดความกล้าในการตัดสินใจ มุ่งปฏิบัติเพื่อสนองตอบต่อผู้บังคับบัญชามากกว่าตอบสนองความต้องการให้กับประชาชน ขณะที่ผลการศึกษาในประเทศไทย ก็ยังพบว่าด้วยเงื่อนไขในการให้บริการประชาชนบางอย่างล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์ มีความซับซ้อน เป็นช่องโอกาสที่ข้าราชการใช้ความไม่รู้ของประชาชนเป็นเงื่อนไขในการหาประโยชน์โดยมิชอบด้วย (**คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศึกษาปัญหาหลักของระบบบริหารราชการไทย**, 2523 **อ้างใน วรเดช จันทรศร**, 2534: 54) สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานนี้ เช่น ไพบูลย์ ทาสระคู (2522) พบว่าเนื่องจากไม่มีการกระจายอำนาจมาสู่ระดับผู้ปฏิบัติ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่กล้าที่จะตัดสินใจ และบางครั้งด้วยระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ยังก่อให้เกิดมีการให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่อีกด้วย (**สุดจิต จันทรประทิน**, 2525)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงเห็นว่าด้วยเงื่อนไขต่าง ๆที่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการจากตำรวจ อาทิเช่น ระเบียบปฏิบัติที่เคร่งครัดเกี่ยวกับการรับแจ้งความ การต้องมีหลักฐานอย่างครบถ้วน ผู้แจ้งต้องฝ่าการจราจรที่คับคั่งมาแจ้งความที่สถานีตำรวจ ไม่สามารถแจ้งทางโทรศัพท์ได้ มีขั้นตอนในการติดต่อราชการที่แน่นอน เมื่อทำไม่ถูกต้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องถูกลงโทษ ทำให้พฤติกรรมของตำรวจจำเป็นจะต้องเคร่งครัดไปด้วย ไม่ยืดหยุ่น บางครั้งทำให้ดูเหมือนขาดมนุษยสัมพันธ์ แต่ในทางตรงกันข้าม หากระเบียบปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีความชัดเจน ง่าย และสะดวกต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ย่อมส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ดังรูปภาพที่ 2.5

รูปภาพที่ 2.5
ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ
กับพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ



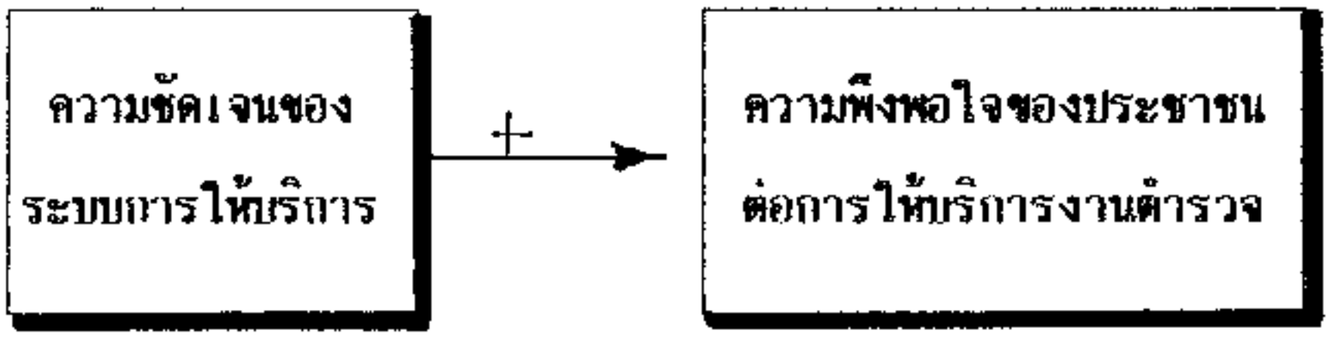
<u>สมมติฐานที่ 3</u> : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

สมมติฐานนี้ได้รับการยืนยันจากผลงานของ ฮอลล์ (Hall, 1982)ที่พบว่าองค์การที่มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานมากนอกจากจะทำให้เกิดความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารและการประสานงานแล้วยังก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่หรือผู้มาติดต่องาน ขณะที่ ประเวศ วะสี (2528)

ก็พบว่าโครงสร้างระบบราชการไทยที่เน้นการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง มีความล้บในการปฏิบัติราชการเป็นจำนวนมาก ทำให้โอกาสที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมหรือช่วยเหลือการปฏิบัติงานไม่ค่อยเกิดขึ้น ความเห็นอกเห็นใจเป็นพวกพ้องเดียวกันก็ไม่เกิดขึ้นด้วย ส่วนผลงานวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานนี้เช่น วิรัตน์ ราชณรงค์ (2521) ที่พบว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเบื่อหน่ายตำรวจ สาเหตุหนึ่งก็เนื่องจากเมื่อเข้ามาติดต่อกับตำรวจก็เต็มไปด้วยความยุ่งยาก แม้ให้ความช่วยเหลือเป็นพยานก็ไม่สะดวก ล่าช้า แถมซ้ำยังไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควรเสียอีก ส่วน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536) ก็ยังพบว่าตัวแปรด้านความซับซ้อนของโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย จำนวนขั้นตอนที่ให้บริการ ความเป็นทางการ และการไม่กระจายอำนาจ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลที่สุดในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงเห็นว่า หากในการเข้าติดต่อราชการกับตำรวจยังต้องยุ่งยาก ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ ย่อมยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ในขณะที่หากการติดต่อราชการกับตำรวจมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน โปร่งใส ก็ย่อมทำให้ประชาชนเกิดความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากตำรวจ ดังรูปภาพที่ 2.6

รูปที่ 2.6
ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ
กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ



<u>สมมติฐานที่ 4</u> : **พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ**

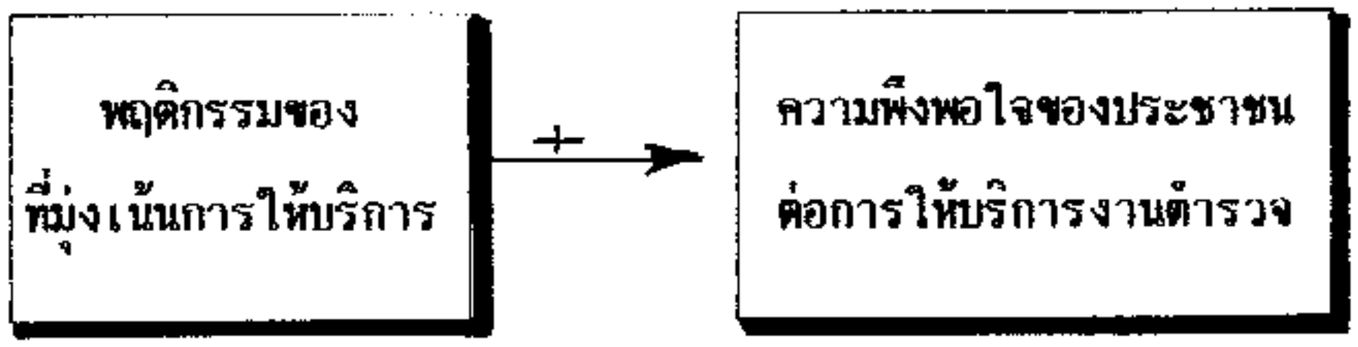
แนวความคิดที่ช่วยยืนยันถึงสมมติฐานดังกล่าว อาทิเช่น ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2535) พบว่าข้าราชการที่พัฒนานั้นจะต้องมีพฤติกรรมที่มุ่งจะพัฒนางานของตนเองอย่เสมอ คำนึงถึงความต้องการของสังคมและประชาชนเป็นหลัก เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นจากการประชุมนานาชาติว่าด้วยจรรยาบรรณในวงราชการที่ประเทศสวีเดน ที่ประชุมได้เห็นพ้องต้องกันว่าศรัทธาของประชาชนจะเกิดขึ้นต่อข้าราชการ ก็ต่อเมื่อข้าราชการมีคุณลักษณะของ ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ความเคร่งครัดในการปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ วินัยและจรรยาบรรณ ความรอบรู้ ความรับผิดชอบในผลงานพร้อมที่จะให้ประชาชนตรวจสอบอยู่เสมอ ความเชี่ยวชาญในหน้าที่ และประการสุดท้าย ความเอื้อเฟื้อเอื้ออาทร และเป็นมิตรกับทุกคน และเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในตัวบุคลากรคือข้าราชการแล้ว ความศรัทธาต่อระบบราชการก็จะติดตามมา (ประสิทธิ์ คำรงชัย, 2537) ผลงานวิจัยที่ช่วยยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานในข้อนี้เช่น บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Couter, 1983) ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ถ้าหากประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นไปด้วยความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจแล้ว ประชาชนก็จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการ น่าจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะบ่งชี้ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี จากตัวอย่างที่ปรากฏให้เห็นตามสื่อมวลชนต่างๆในขณะนี้เกี่ยวกับความเสื่อมใสศรัทธาต่อตำรวจไทย ส่วนใหญ่จะมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของตัวข้าราชการตำรวจเอง ทั้งระหว่างการปฏิบัติหน้าที่หรือนอกเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ปรากฏความสัมพันธ์ดังรูปภาพที่ 2.7

รูปภาพที่ 2.7

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ



<u>สมมติฐานที่ 5</u> : พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

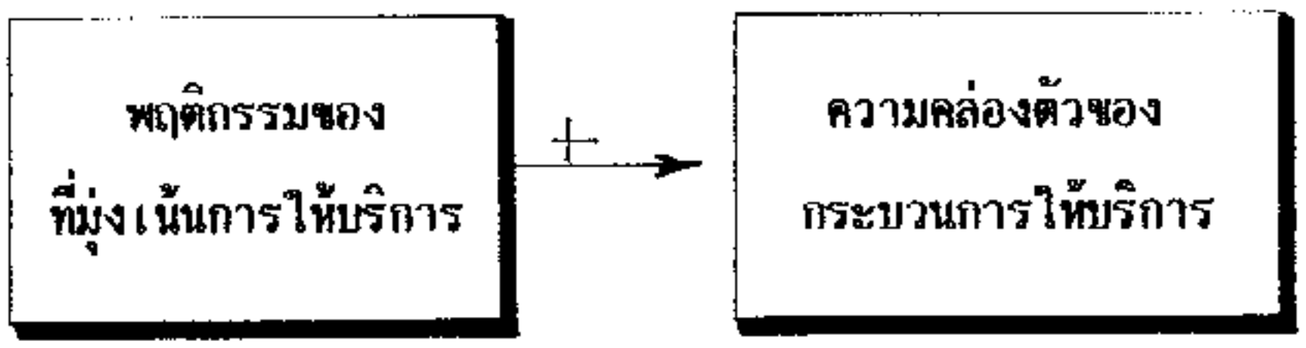
เวเบอร์ (Weber, 1946) ได้ศึกษาพบว่าพฤติกรรมในการให้บริการของข้าราชการโดยการไม่คำนึงถึงตัวบคคล เน้นยึดหลักไม่เอาความเป็นส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง จะทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน งานบริการต่าง ๆเป็นไปอย่างคล่องตัวตามลำดับก่อนหลังของการให้บริการ นอกจากนั้นแล้วมีข้อค้นพบว่าข้าราชการพัฒนาจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถปรับปรุงระบบการทำงานให้สามารถรองรับต่อความต้องการสาธารณชนได้ดี (Department of Economic and Social Affairs, United Nations, 1975) รวมทั้งการปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และการใช้เหตุผลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิผลในการปฏิบัติงาน(Panandiker and Kshirsagar, 1978)

ผลการศึกษาวิจัยที่ช่วยยืนยันสมมติฐานนี้ก็มีอาทิเช่น พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว (2529) ให้ข้อสรุปว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ จะช่วยทำให้งานในความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความราบรื่นได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี ต่อเนื่องด้วยงานของ เอกชัย ทิวถนอม (2535) ที่

ค้นพบว่า หากตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ให้ความเป็นธรรมกับประชาชน ไม่ลูบหน้าปะจมูก หรือเลือกที่รักมักที่ชังแล้วอุปสรรคต่างๆของงานที่มีอยู่ก็จะเบาบางลงไปได้ รวมทั้ง สุวัฒน์ กันทรัพย์ และคณะ (2536) ได้สรุปว่า ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ และการกระจายอำนาจอย่างไว้วางใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆมีส่วนอย่างสำคัญต่อการทำให้งานต่างๆสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ดังนั้น พฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ อาทิเช่น การมีความรู้ในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ทันต่อเหตุการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ และการกล้ารับผิดชอบในผลงาน เป็นต้น น่าจะส่งผลโดยตรงต่อความคล่องตัวของงาน ดังรูปภาพที่ 2.8

รูปภาพที่ 2.8
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ
กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ



<u>สมมติฐานที่ 6</u> : ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

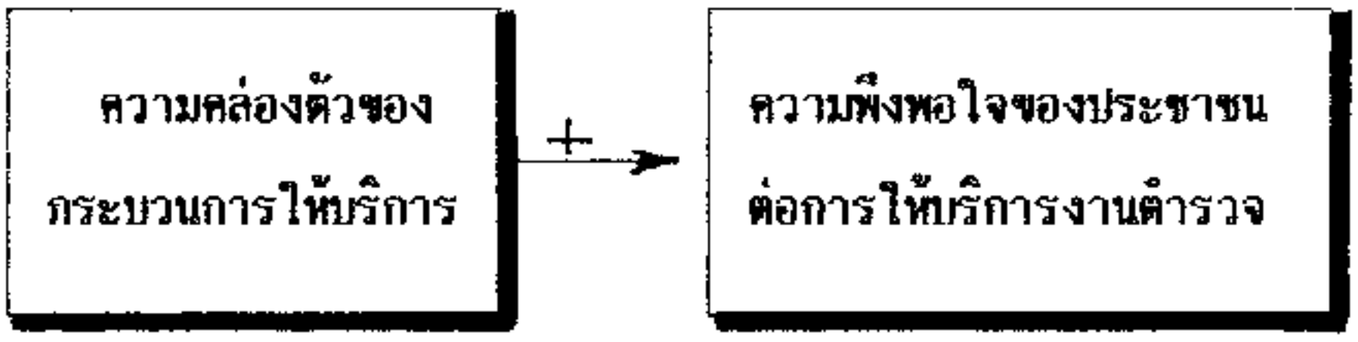
อิน จุง วัง (In-Joung Wang) ได้ศึกษาระบบการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี พบว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งก็คือการได้รับความสะดวกในการรับบริการ อาทิเช่น มีสถานที่ทำการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อ เป็นต้น (as Quoted in Suchitra, 1986) ในกรณีของประเทศไทย เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) ก็ได้เสนอแนะว่าสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครจะทำให้ประชาชนมีความพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น ก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในด้านการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น การรวมการบริการสาธารณะอยู่ ณ จุดเดียว มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าเป็นเรื่องของการจัดระบบงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้นทั้งสิ้น งานของ ดิเ ปรัชญ์พฤทธิ์ (2535) ก็สนับสนุนว่าหากองค์การตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ละเอียดครบครัน (intensive technology) อาทิเช่น การนำเครื่องมือเครื่องใช้ของแพทย์มาจัดรวมไว้ที่เดียวกันในโรงพยาบาล กระบวนการบริหารก็สามารถสิ้นสุดลง ณ จุดเดียว ประชาชนก็จะได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

งานของตำรวจก็เช่นเดียวกัน สิ่งที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอมาก็คือเรื่องความล่าช้าของการปฏิบัติงาน อาทิ การถึงที่เกิดเหตุล่าช้า การให้บริการบนสถานีตำรวจสับสน ผ่านมากมายหลายขั้นตอน กระบวนการในการรับแจ้งความล่าช้า เสียเวลาในการติดต่อราชการมาก จึงทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องมีการสัมผัสกับงานของตำรวจ มูลเหตุของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจึงสะสมตัวขึ้นมาเรื่อย ๆ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งที่จะพิสูจน์ความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าว ดังรูปภาพที่ 2.9

รูปภาพที่ 2.9

ความสัมพันธ์ระหว่างความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ



2. <u>แบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเพื่อการศึกษาวิจัย</u>

สมมติฐานทั้ง 6 สมมติฐานที่กล่าวมาแล้วนั้น เกี่ยวข้องกับ 4 ตัวแปรซึ่งมี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ เป็นตัวแปรตามท้ายสุด สมมติฐานทั้งหมดสามารถสรุปรวมได้ดังต่อไปนี้

<u>สมมติฐานที่ 1</u> : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวในการให้บริการ

<u>สมมติฐานที่ 2</u> : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

<u>สมมติฐานที่ 3</u> : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

<u>สมมติฐานที่ 4</u> : พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

<u>สมมติฐานที่ 5</u> : พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

<u>สมมติฐานที่ 6</u> : ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

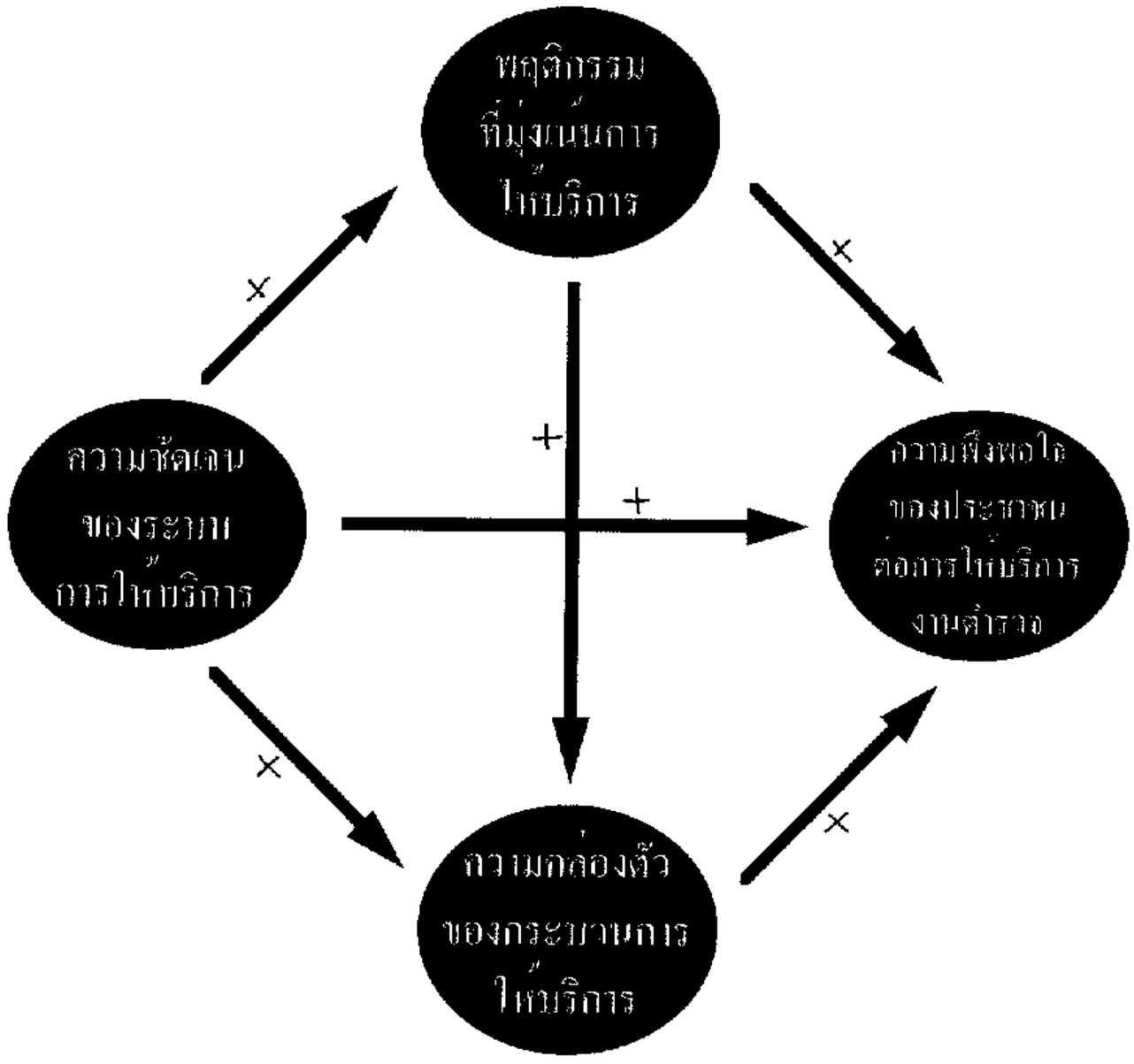
จากสมมติฐานทั้ง 6 ข้อดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้นำมาสร้างเป็นแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ในแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานนี้ จะประกอบด้วย ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน และตัวแปรตามท้ายสุด โดยตัวแปรภายนอกประกอบด้วย ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ที่จะมีความสัมพันธ์ผ่านตัวแปรภายในได้แก่ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ โดยมี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ เป็นตัวแปรตามท้ายสุด ดังปรากฏตามรูปภาพที่ 2.10

สรุปความ

ในบทนี้ เป็นการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์กรของรัฐ ซึ่งจะมุ่งเน้นอยู่ 2 แนว คือ การประเมินการบรรลุเป้าหมาย และการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน และได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการวัดความสำเร็จขององค์กรของรัฐ จากความพึงพอใจของประชาชน จากนั้น ก็ได้ทำการสำรวจแนวคิดตลอดจนผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ สามารถสรุปปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ

จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการบูรณาการแนวคิดต่าง ๆข้างต้นและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์เพื่อการวิจัย โดยกำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานได้ทั้งหมด 6 สมมติฐาน ในแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ คือ ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน และตัวแปรตามท้ายสุด โดยมีตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ เป็นตัวแปรภายนอก ที่จะมีความสัมพันธ์ผ่านตัวแปรภายใน ได้แก่ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ และความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้ ตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ จะเป็นตัวแปรตามท้ายสุด

รูปภาพที่ 2.10 แบบจำลองแสดงนโยบายมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ



บทที่ 3

ระเบียบวิธีที่ใช้ในการวิจัย

ในบทที่ 3 นี้ จะเป็นการนำเสนอระเบียบวิธีที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มีเนื้อหาทั้งสิ้น 7 ส่วนคือ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง (3) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (4) การทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ โดยแยกเป็นหัวข้อย่อยคือ การทดสอบความแม่นตรงตามเนื้อหา การทดสอบก่อน การวิเคราะห์ข้อ และการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสัมภาษณ์ (5) การเก็บรวบรวมข้อมูล (6) การวิเคราะห์ข้อมูล และ (7) สรุปความ

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเน้นในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ พร้อมทั้งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม หรือ การสัมภาษณ์ตามแนว แล้วเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ทางลึก และการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมาประกอบด้วย เพิ่มเติมด้วยการวิจัยเอกสาร แล้วนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อหาข้อสรุปในการศึกษาต่อไป

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่เป็นขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวันในเขตกรุงเทพมหานครในฐานะผู้รับบริการ จากสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชากรมีอยู่จำนวนมาก จึงต้องทำการคัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

การสุ่มตัวอย่าง

จากลักษณะดังกล่าวของประชากร ประกอบกับเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมไปมากที่สุด การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่หนึ่ง</u> การสุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจนครบาล

การคัดเลือกสถานีตำรวจนครบาล มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนั้น จะใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling) โดยการจัดชั้นสถานีตำรวจนครบาลออกเป็นสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง และสถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง ตามเกณฑ์การแบ่งระดับชั้นสถานีตำรวจที่กรมตำรวจได้กำหนดไว้ สำหรับเหตุผลที่ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบนี้ เนื่องจากการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลแต่ละแห่ง จะมีพื้นที่รับผิดชอบกำหนดอยู่อย่างแน่ชัด ครอบคลุมถึงประชาชนผู้พักอาศัยในพื้นที่รับผิดชอบนั้น ๆเป็นส่วนใหญ่ ส่วนแบ่งชั้นของสถานีตำรวจนครบาล กรมตำรวจได้ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้โดยพิจารณาจาก จำนวนประชากร ย่านการค้า สถานที่สำคัญ ความเจริญของพื้นที่ เขตตรวจ สถิติคดีอาญา เป็นต้น

สถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง จะมีพื้นที่รับผิดชอบอยู่ในเขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความเจริญ มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น มีประชาชนประกอบธุรกิจและดำเนินชีวิตประจำวันอยู่ในย่านนี้เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่สถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง จะมีพื้นที่รับผิดชอบอยู่ในเขตชั้นนอก หรือชานเมืองของกรุงเทพมหานครซึ่งมีความเจริญน้อยกว่า มีประชากรในพื้นรับผิดชอบที่มีจำนวนน้อยกว่ามาก รวมทั้งการประกอบอัตรากำลังข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลทั้งสองรูปแบบก็แตกต่างกัน กล่าวคือสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง จะมีหัวหน้าสถานีระดับผู้กำกับการ และมีหัวหน้างานโดยส่วนใหญ่เป็นระดับรองผู้กำกับการ จำนวนข้าราชการตำรวจในระดับปฏิบัติอื่นๆก็มีจำนวนมากกว่าในขณะที่สถานีตำรวจนครบาลชั้นสองจะมีหัวหน้าสถานีเป็นระดับรองผู้กำกับการ และมีหัวหน้างานเป็นระดับสารวัตร จากการแบ่งสถานีตำรวจนครบาลออกเป็น 2 ชั้นภูมิดังกล่าว ทำให้ภายในชั้นภูมิเดียวกัน มีความเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน แต่ต่างชั้นภูมิกันจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ตารางที่ 3.1 ได้แสดงให้เห็นรายชื่อสถานีตำรวจนครบาลในแต่ละชั้น

ตารางที่ 3.1

รายชื่อสถานีตำรวจนครบาล

ระดับ	ชื่อสถานีตำรวจนครบาล	สถานี
1.**สถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง**	พระราชวัง สำราญราษฎร์ จักรวรรดิ นางเลิ้ง ชนะสงคราม สามเสน ดุสิต พญาไท มักกะสัน ห้วยขวาง ดินแดง เตาปูน บางซื่อ ประชาชื่น สุทธิสาร พหลโยธิน บางเขน ดอนเมือง คันนายาว หัวหมาก ลาดพร้าว มีนบุรี ประเวศ พลับพลาไชย 1 พลับพลาไชย 2 ปทุมวัน ลุมพินี ทุ่งมหาเมฆ บางรัก ยานนาวา วัดพระยาไกร พระโขนง บางนา คลองตัน ทองหล่อ สำเหร่ บุคคโล บางขุนเทียน ราษฎร์บูรณะ ท่าข้าม บางมด บางกอกน้อย บางพลัด บางยี่ขัน ตลิ่งชัน ภาษีเจริญ หนองแขม หลักสอง	48
2.**สถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง**	ทุ่งสองห้อง โชคชัย วังทองหลาง บึงกุ่ม บางชัน นิมิตรใหม่ หนองจอก ลำผักชี ลำหิน จรเข้น้อย จรเข้น้อย ลาดกระบัง บางโพงพาง บางยี่เรือ บุปผาราม ตลาดพลู สมเด็จเจ้าพระยา ทุ่งครุ ปากคลองสาน บางคอแหลม บวรมงคล บางโพ บางกอกใหญ่ ท่าพระ บางเสาธง บางขุนนนท์ ศาลาแดง	26
รวม		74

ที่มา: กองกำกับการกำลังพล กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (1 กันยายน 2538)

จากจำนวนสถานีตำรวจนครบาลทั้ง 74 สถานี ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั้งกรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะประกอบด้วย ประชาชนผู้อยู่ภายใต้การให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลทั้ง 74 สถานีดังกล่าว จากนั้น ได้อาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหลายขั้น (multi-stage cluster sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 24 สถานี ซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มย่อยภายใต้เงื่อนไขของการเป็นสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง และชั้นสอง และกระจายไปทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้

- กลุ่มที่เป็นตัวแทนของสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง จำนวน 15 สถานี
- กลุ่มที่เป็นตัวแทนของสถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง จำนวน 9 สถานี

รายชื่อปรากฏตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

รายชื่อและจำนวนสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ระดับชั้น	จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	สถานีตำรวจนครบาลกลุ่มตัวอย่าง
ชั้นหนึ่ง	48	15	พระราชวัง ชนะสงคราม พญาไท เตาปูน บางซื่อ บางเขน ลาดพร้าว ปทุมวัน ลุมพินี ยานนาวา ทองหล่อ สำเหร่ บางขุนเทียน บางกอกน้อย ตลิ่งชัน
ชั้นสอง	26	9	วังทองหลาง ทุ่งสองห้อง บางขัน ลาดกระบัง บางโพงพาง บางยี่เรือ บวรมงคล บางเสาธง บุปผาราม
รวม	74	24	

<u>ส่วนที่สอง</u> การสุ่มตัวอย่างประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

สืบเนื่องจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลมีความหลากหลาย มีทั้งกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัยโดยมีสำเนาทะเบียนบ้านอย่างถูกกฎหมาย กลุ่มผู้พักอาศัยโดยไม่มีสำเนาทะเบียนบ้าน หรือแม้แต่กลุ่มประชาชนที่เคลื่อนไหวเข้ามาทำธรกิจ ทำงาน หรือศึกษาเฉพาะช่วงเวลาในแต่ละพื้นที่ ไม่ได้มีการเก็บรวมสถิติไว้อย่างเป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่มีกรอบบัญชีประชากรที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เป็นการกำหนดขอบเขตประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยจึงจะใช้ข้อมูลจำนวนประชากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสถานีตำรวจนครบาล มาเป็นกรอบในการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นข้อมูลประชากรของแต่ละสถานีตำรวจนครบาล ที่ประมาณการจากจำนวนประชากรในพื้นที่ ที่อยู่ภายใต้ความดูแลของสถานีตำรวจนครบาลนั้น ๆ เป็นหลัก ซึ่งจะครอบคลุมทั้งประชากรที่มีสำเนาทะเบียนบ้านถูกต้องตามกฎหมาย และประชากรที่ไม่มีสำเนาทะเบียนบ้านถูกต้องตามกฎหมาย อันจะหมายความรวมถึงผู้ที่เข้ามาทำงาน หรือเข้ามาติดต่อธุรกิจในพื้นที่นั้นๆในแต่ละวันด้วย ทั้งนี้จะตั้งอยู่บนฐานคติว่าประชาชนที่ดำรงชีวิตประจำวันส่วนใหญ่อยู่ในเขตสถานีตำรวจนครบาลใด ก็จะใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลนั้น ๆเป็นหลัก ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้ประยุกต์ใช้การสุ่มแบบระบบ (systematic random sampling) มีรายละเอียดดังนี้

1.<u>พิจารณาจำนวนประชากรที่อาศัยในสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งและชั้นสอง</u>

จากข้อมูลของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่าประชากรในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในความรับผิดชอบมีจำนวน 8,506,971 คน โดยอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง มีอยู่ถึง 6,162,392 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 ของประชากรกรุงเทพมหานครทั้งหมด ส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง มีจำนวน 2,344,579 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.6 ของประชากรทั้งกรุงเทพมหานคร

จากการพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ทางสถิติ ในการหาขนาดตัวอย่างของประชากรในกรณีที่มีประชากรไม่จำกัด เมื่อใช้เกณฑ์ทางสถิติในการพิจารณาถึงขนาดตัวอย่าง จะมีขนาดตัวอย่างจำนวน 350 คน แต่จากขนาดตัวอย่างดังกล่าว เมื่อกระจายย่อยไปสู่สถานีตำรวจนครบาลที่เป็นตัวอย่าง จะทำให้ได้ขนาดตัวอย่างของประชาชนในแต่ละสถานีน้อยเกินไป ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงจะเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 2 เท่า คือ จะได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นประชาชน จะเท่ากับ 700 คน จากนั้น จึงใช้การกระจายสุ่มแบบสัดส่วน พบว่าขนาดตัวอย่างของประชาชนในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งเท่ากับ 507 คน และขนาดตัวอย่างของประชาชนในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองเท่ากับ 193 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

จำนวนประชากรในความรับผิดชอบ

ของสถานีตำรวจนครบาลและขนาดตัวอย่าง

สถานีตำรวจนครบาล	จำนวนประชากร (คน) ทั้งกรุงเทพมหานคร	ขนาดตัวอย่าง (คน)
ชั้นหนึ่ง	6,162,392	507
ชั้นสอง	2,344,579	193
รวม	8,506,971	700

ที่มา: กองกำกับการกำลังพล กองบังคับการอำนวยการ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (1 กันยายน 2538)

2. <u>ขนาดตัวอย่างประชาชนในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล</u>

2.1 <u>ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง</u>

เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างของประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษากระจายไปในสถานีตำรวจนครบาลต่าง ๆอย่างสมเหตสมผล ดังนั้น การกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล จะคำนึงจากกับจำนวนประชาชนที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของแต่ละสถานีตำรวจนครบาลเป็นหลัก สำหรับในส่วนของสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 15 สถานี และมีจำนวนประชาชนที่อยู่ภายใต้การดูแล จำนวน 3,790,424 คน จากขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน 700 คน จะเป็นขนาดตัวอย่างประชาชนในสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง จำนวน 507 คน เมื่อนำรายละเอียดประชาชนในความรับผิดชอบของแต่ละสถานีมาเรียงลำดับจำนวนประชากรจากมากไปหาน้อย ประกอบกับการคำนวณสัดส่วนขนาดตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจ จะพบข้อมูลดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

จำนวน ร้อยละของประชากร และขนาดตัวอย่าง

ในสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สถานีตำรวจนครบาล	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	ขนาดตัวอย่าง
1.ทองหล่อ	280,000	11.5	58
2.พญาไท	278,960	10.5	53
3.ดินแดง	250,004	9.4	47
4.บางขุนเทียน	234,963	8.8	44
5.บางซื่อ	206,967	7.8	40
6.ปทุมวัน	203,251	7.6	39
7.สำเหร่	200,000	7.5	38

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

สถานีตำรวจนครบาล	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	ขนาดตัวอย่าง
8.ลุมพินี	181,236	6.8	34
9.สาดพร้าว	157,064	5.9	30
10.เตาปูน	151,884	5.7	28
11.บางเขน	119,116	4.5	23
12.ชนะสงคราม	116,180	4.4	22
13.ยานนาวา	114,582	4.3	21
14.บางกอกน้อย	91,609	3.4	17
15.พระราชวัง	73,000	2.7	13
รวม	2,658,816	100.0	507

ที่มา: กองกำกับการกำลังพล กองบังคับการอำนวยการ
กองบัญชาการตำรวจนครบาล (1 กันยายน 2538)

2.2. <u>ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในสถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง</u>

ในทำนองเดียวกันการคัดเลือกประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองในการวิจัยครั้งนี้จากจำนวน 9 สถานี มีจำนวนประชาชนที่อยู่ภายใต้การดูแล จำนวน 842,732 คน จากขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน 700 คน เมื่อคำนวณสัดส่วนแล้ว ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างประชาชนจากสถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง จำนวน 193 คน เมื่อนำรายละเอียดประชาชนในความรับผิดชอบของแต่ละสถานีมาเรียงลำดับจำนวนประชากรจากมากไปหาน้อย ประกอบกับการคำนวณสัดส่วนขนาดตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจ จะพบข้อมูลดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

จำนวน ร้อยละของประชากร และขนาดตัวอย่าง
ในสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สถานีตำรวจนครบาล	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	ขนาดตัวอย่าง
1.บางโพงพาง	180,000	21.4	41
2.วังทองหลาง	160,000	19.0	37
3.ทุ่งสองห้อง	129,116	15.3	30
4.บางยี่เรือ	80,038	9.5	18
5.บุปผาราม	73,410	8.7	17
6.บางชัน	61,546	7.3	14
7.ลาดกระบัง	60,295	7.2	14
8.บางเสาธง	58,327	6.9	13
9.บวรมงคล	40,000	4.7	9
รวม	842,732	100.0	193

ที่มา: กองกำกับการกำลังพล กองบังคับการอำนวยการ
กองบัญชาการตำรวจนครบาล (1 กุมภาพันธ์ 2538)

อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ ประชาชนจะเกี่ยวข้องกับงานในสถานีตำรวจอยู่ 2 ลักษณะคือ **งานที่เกี่ยวกับคดี** เช่น งานสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในคดีต่างๆ แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆคือ ประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย และประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับคดีอุบัติเหตุจราจร เป็นต้น ในส่วนนี้จะมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานในสมุดประจำวันเกี่ยวกับคดี อีกประเภทหนึ่ง คือ **งานที่ไม่เกี่ยวกับคดี** เช่น งานขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความขอรับหลักฐานประจำวัน เป็นต้น ในส่วนนี้จะมีการบันทึกเป็นหลักฐานไว้ในสมุดประจำวันไม่เกี่ยวกับคดี

ดังนั้นในการสุ่มตัวอย่างประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากตำรวจจะเลือกจากประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเน้นไปที่ผู้เสียหาย หรือ ผู้ที่มาแจ้งความและปรากฏชื่อที่อยู่ในสมุดประจำวันบนสถานีตำรวจนครบาลเป็นหลัก โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างภายใน 1 ปี ย้อนหลังไปนับตั้งแต่วันเก็บข้อมูลเป็นต้นไป และจะให้น้ำหนักไปที่ประชาชนผู้มารับบริการในงานเกี่ยวกับคดีมากที่สุดประมาณร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล ด้วยเหตุผลสำคัญคืองานที่เกี่ยวกับคดีถือว่าเป็นงานหลักของตำรวจ นอกจากนั้นแล้วอีกเหตุผลหนึ่งก็คือ ประชาชนที่มารับบริการจากตำรวจในงานที่เกี่ยวกับคดีจะมีโอกาสได้สัมผัส พบปะกับงานของตำรวจเป็นระยะเวลาที่นานกว่า และต้องติดต่อกับตำรวจมากกว่า 1 ครั้งเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ผู้ใช้บริการในงานที่ไม่เกี่ยวกับคดีมักจะสัมผัสงานตำรวจในระยะเวลาอันสั้นกว่า ดังนั้น จึงให้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาขอรับบริการในงานที่ไม่เกี่ยวกับคดีเพียงร้อยละ 30 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6

ขนาดตัวอย่างประชาชน จำแนกตามงานที่ให้บริการ

ในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล

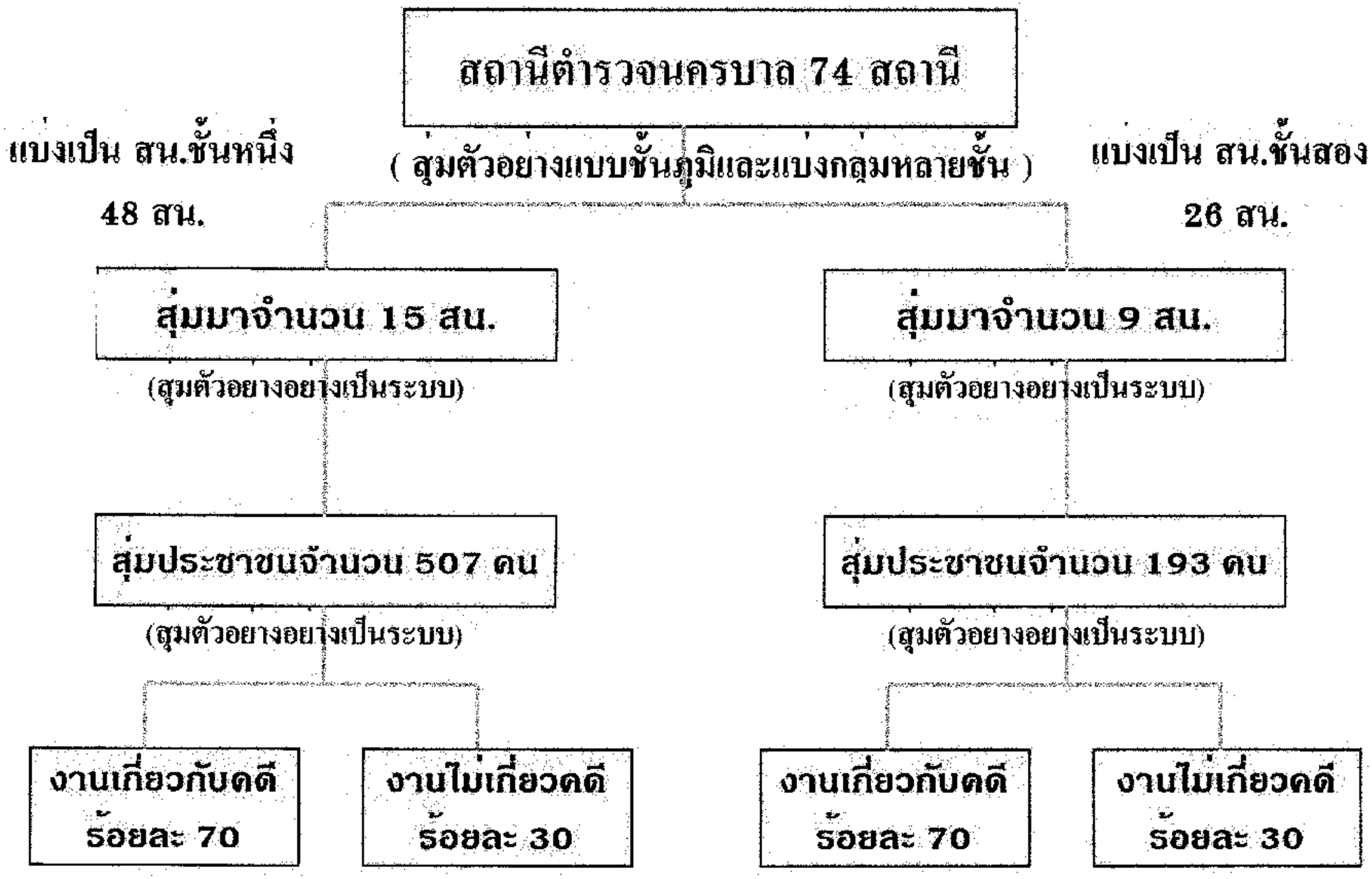
สถานีตำรวจนครบาล	ขนาดตัวอย่าง	งานเกี่ยวกับคดี (ร้อยละ 70)	งานไม่เกี่ยวกับคดี (ร้อยละ 30)
ชั้นหนึ่ง			
1.ทองหล่อ	58	41	17
2.พญาไท	53	37	16
3.ดลิ่งชัน	47	33	14
4.บางขุนเทียน	44	31	13
5.บางซื่อ	40	28	12
6.ปทุมวัน	39	27	12
7.สำเหร่	38	27	11
8.ลุมพินี	34	24	10
9.ลาดพร้าว	30	21	9
10.เตาปูน	28	20	8
11.บางเขน	23	16	7
12.ชนะสงคราม	22	15	7
13.ยานนาวา	21	15	6
14.บางกอกน้อย	17	12	5
15.พระราชวัง	13	9	4

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สถานีตำรวจนครบาล	ขนาดตัวอย่าง	งานเกี่ยวกับคดี (ร้อยละ 70)	งานไม่เกี่ยวกับคดี (ร้อยละ 30)
ชั้นสอง			
16.บางโพงพาง	41	29	12
17.วังทองหลาง	37	26	11
18.ทุ่งสองห้อง	30	21	9
19.บางยี่เรือ	18	13	5
20.บุปผาราม	17	12	5
21.บางชัน	14	10	4
22.ลาดกระบัง	14	10	4
23.บางเสาธง	13	9	4
24.นวรมงคล	9	6	3
รวม	700	507	193

ดังนั้น รวมประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น รวม 700 คน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามรูปภาพที่ 3.1

รูปภาพที่ 3.1 แบบแผนการคัดเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง



ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการศึกษา แล้วสรุปเป็นกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์ในการศึกษา พบว่ามีตัวแปรหลักที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.ความชัดเจนของระบบการให้บริการ

2.ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

3.พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

ทั้งนี้ ทั้ง 4 ตัวแปรดังกล่าว ได้กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรไว้ในบทที่สอง ภายใต้แบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

เครื่องมือในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ก็เพื่อเป็นการแปรสภาพความเป็นนามธรรมของตัวแปรต่าง ๆ ให้วัดได้อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้ สำหรับในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวัดตัวแปรต่าง ๆ โดยจะใช้คำถามเดี่ยวสำหรับข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน เช่น ภูมิหลังของประชาชน ในขณะที่ตัวแปรหลักที่จะต้องมีการพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมที่ซับซ้อน ก็จะใช้ดัชนีคำถามในลักษณะของมาตรวัด (scale) แบบมาตรวัดไลเคิร์ต (Likert scale) ประกอบด้วย

1.มาตรวัดความชัดเจนของระบบการให้บริการ

2.มาตรวัดความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

3.มาตรวัดพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

4.มาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

สำหรับโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ จะประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 จะทำการสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนนี้มิได้เน้นตัวแปรที่ต้องการศึกษา แต่จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะของกลุ่มประชากรที่ศึกษาว่ามีลักษณะอย่างไร

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความเห็นของประชาชนต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการหรือพบปะการปฏิบัติงานของตำรวจ ภายใต้หัวข้อย่อย คือ

1. **มาตรวัดความชัดเจนของระบบการให้บริการ** มาตรวัดในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องคำถามที่ต้องการชี้ให้เห็นถึงความมากน้อยต่าง ๆของเงื่อนไขที่ได้มีการตั้งเอาไว้สำหรับการขอรับบริการจากงานตำรวจ อาทิเช่นในเรื่องการต้องใช้เอกสารในการติดต่อราชการ ขั้นตอนต่าง ๆในการให้บริการไม่ว่าจะนอกหรือในสถานีตำรวจ การให้ข้อมูล ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติมีอยู่มากน้อยเพียงใด

2. **มาตรวัดความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ** มาตรวัดนี้จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆของการให้บริการงานตำรวจ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน ว่ามีความสะดวกรวดเร็วเพียงใด เป็นไปตามขั้นตอนหรือไม่ การให้บริการทันต่อเวลาหรือไม่ ตลอดจนมีความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด

3. **มาตรวัดพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ** จะเป็นคำถามที่สอบถามประชาชนว่าบุคลิกลักษณะ ท่าที ตลอดจนการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชนหรือในระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างไรบ้าง อาทิเช่น การมีความรู้ความสามารถ เอาจริงเอาจัง ตรงไปตรงมา เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริต มีกิริยาวาจาที่สุภาพ เป็นมิตร ที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 มาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ มาตรวัดนี้ จะเป็นการสอบถามถึงระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใดประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ คือ งานสายตรวจ งานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน งานสืบสวนปราบปราม งานสอบสวน งานจราจร งานกิจการพิเศษ และการให้บริการบนสถานีตำรวจ ทั้ง 7 กิจกรรมจะครอบคลุมภารกิจหลักตำรวจทั้ง 2 ประการ

ส่วนที่ 4 จะเป็นการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความเห็นได้อย่างอิสระในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

การทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

สืบเนื่องจากแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ในส่วนของตัวแปรหลักได้ใช้ดัชนีคำถามในลักษณะของมาตรวัดแบบไลเคิร์ต จึงจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อที่ถูกนำมาใช้เป็นคำถาม ในการวัดตัวแปรแต่ละตัวนั้นมีความสอดคล้อง แม่นตรง และเชื่อถือได้ตามหลักเหตุผลทางวิชาการหรือไม่ ดังนั้น การทดสอบแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินไปอย่างเป็นลำดับ ประกอบด้วย การทดสอบความแม่นตรงตามเนื้อหา การทดสอบก่อนการวิเคราะห์ข้อ และการทดสอบความเชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. <u>การทดสอบความแม่นตรงตามเนื้อหา</u>

ความแม่นตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จะเป็นสิ่งที่บอกได้ว่าแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย มีเนื้อหาที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ หรือ มีเนื้อหาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และปัญหาของการวิจัยที่กำหนดไว้หรือไม่ (**พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ**, 2531:18-19)

ในการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โครงสร้างของแบบสัมภาษณ์จะอาศัยกรอบความคิดเชิงมโนทัศน์ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ดังที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 เป็นหลัก แล้วนำมาจัดสร้างเป็นตารางกำหนดเนื้อหาสาระ (Table of Specification) โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.7

ตารางค่าขอบเนื้อหาสาระ (Table of Specification)

การสร้างข้อคำถามจากนิยามศัพท์และนิยามปฏิบัติการของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ก่อนจะนำการทดสอบก่อน (pretest)

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
1.ความรู้ความเข้าใจของระบบการให้บริการ	ระดับความมากน้อยของกฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือกติกาที่ได้ตั้งเอาไว้สำหรับการขอรับบริการจากตำรวจ	ระดับความมากน้อยของกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ จะพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้		ส่วนที่ 2 ตอนที่ 1
		1.ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ	1.ท่านเห็นว่าการจะชำระค่าปรับตรงตามใบสั่งจราจร จำเป็นจะต้องมาชำระค่าปรับเฉพาะที่สถานีตำรวจเท่านั้น เป็นเรื่องยุ่งเกินความจำเป็น	ข้อ 1
			2.ท่านเห็นว่าการแจ้งความดำเนินคดีอาญานั้นสามารถแจ้งความทางโทรศัพท์ก็น่าจะถือว่าเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องมาแจ้งด้วยตัวเองที่สถานีตำรวจ	ข้อ 2
			3.การติดต่อราชการที่สถานีตำรวจที่มักจะให้รอพบร้อยเวรสอบสวนเท่านั้น ทำให้เกิดความยุ่งยาก	ข้อ 3
	2.ความรู้ช่องทางในการติดต่อราชการ หมายถึง เมื่อมีเหตุหรือต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ ประชาชนทราบมากน้อยเพียงใดว่าจะติดต่อกับใคร ที่ไหน อย่างไร	1.หลักฐานต่างๆที่จำเป็นในการมาแจ้งความที่สถานีตำรวจ ท่านทราบเป็นอย่างดีว่าต้องนำอะไรมาบ้าง		ข้อ 4
		2.การติดต่อราชการ ท่านทราบดีว่าจะต้องติดต่อกับใคร ที่ไหน		ข้อ 5
		3.ในการติดต่อราชการกับสถานีตำรวจ ท่านทราบว่าเรื่องดังกล่าวมีกฎ ระเบียบในการดำเนินการอย่างใด		ข้อ 6
		4.เมื่อท่านต้องการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ท่านทราบเป็นอย่างดีว่าจะต้องติดต่อกับใคร ที่ไหน		ข้อ 7

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		3.การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของตำรวจมีความชัดเจน แน่นอนเพียงใด ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความสับสนต่อประชาชนในการติดต่อราชการ	1.ท่านเห็นว่าระเบียบปฏิบัติในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย มีแต่ความยุ่งยากซับซ้อน และมีขั้นตอนมากมาย	ข้อ 8
			2.ท่านเห็นว่าบนสถานีตำรวจมีแต่ความสับสน จนไม่รู้ว่าจะติดต่อกับใคร ที่ไหนดี	ข้อ 9
		4.การมีโอกาสเข้าถึงการให้บริการ หมายถึง โอกาสที่ประชาชน จะได้รับการบริการจากตำรวจอย่างทั่วถึง และเพียงพอ เช่น ที่ตั้งของสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนหนาแน่นไม่มีสะดวก มีตำรวจมาดูแลชุมชนอย่างทั่วถึง	1.มีตำรวจสายตรวจเข้ามาตรวจตราในบริเวณที่พักอาศัยของท่านบ่อยครั้งเพียงใด	ข้อ 10
			2.มีตำรวจเข้ามาพบปะเยี่ยมเยือนให้ข่าวสารในการป้องกันภัยจากอาชญากรรมบ่อยครั้งเพียงใด	ข้อ 11
			3.มีตำรวจจราจรคอยอำนวยความสะดวกบริเวณถนน หรือชอยต่างๆในชุมชนของท่านบ่อยครั้งเพียงใด	ข้อ 13
			4.ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนที่พักอาศัยของท่าน	ข้อ 12
2.ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ	ความคล่องตัวและขั้นตอนการไหลเวียนของงานในขั้นตอนต่างๆของการให้บริการงานตำรวจ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน	ความคล่องตัวและการไหลเวียนของงาน สามารถพิจารณาได้จาก		ส่วนที่ 2
		1.การได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ หมายถึง ระดับของความช่วยเหลือที่ประชาชนได้รับจากตำรวจเมื่อมีเหตุหรือต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ	1.เมื่อมีเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ ปรากฏว่าได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	ตอนที่ 2 ข้อ 1

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ข้อคำถาม	
		2.การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการดำรวจพยายามทำให้เส้นทางเดินของงาน สั้น กระชับ ไม่เยิ่นเย้อ	1.ในการติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ เมื่อมีเรื่องเร่งด่วน ตำรวจจะรีบดำเนินการให้ก่อน โดยพยายามลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเสีย	ข้อ 2
			2.ในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ ท่านต้องติดต่อกับหลายโต๊ะ หลายคน หรือ หลายห้อง	ข้อ 5
			3.ผู้ที่ปฏิบัติงานสัมผัสประชาชนโดยตรง ไม่ค่อยมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดโดยลำพัง	ข้อ 10
			4.ตำรวจได้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น	ข้อ 11
		3.การยึดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์ หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการที่ตำรวจพยายามทำงานให้ง่ายเข้า โดยไม่ยึดติดระเบียบกฎเกณฑ์มากจนเกินไป	1.ตำรวจมักจะคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบแบบแผนมากกว่าความสะดวกของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	ข้อ 3
			2.ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ หมวดตำรวจพยายามจะยึดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์บ้าง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	ข้อ 4
		4.ความรวดเร็ว หมายถึง ความต้องการได้รับบริการจากตำรวจโดยใช้เวลาน้อยที่สุด	1.ในการติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องใดๆก็ตาม ท่านมักจะต้องเสียเวลาในการติดต่อหลายครั้งกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ	ข้อ 6
			2.การติดต่อราชการกับตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม มักจะช้าๆ ไม่ค่อยทันการอยู่เสมอ	ข้อ 7
			3.ตำรวจสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอให้มีการหารือกันอยู่หลายๆครั้ง	ข้อ 12
			4.การจัดสถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจ ทำอย่างไม่เป็นสัดส่วน ทำให้การติดต่องานเป็นไปอย่างล่าช้า	ข้อ 13

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		5.ความสามารถแก้ไขปัญหาสนองต้องความต้องการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่เห็นว่าผลจากการปฏิบัติงานของตำรวจสามารถแก้ไขให้กับประชาชนได้ตรงกับความต้องการ	1.ท่านรู้สึกว่าตำรวจสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้ตรงความต้องการ	ข้อ 8
			2.เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นในชุมชนของท่าน ท่านมีความรู้สึกว่าตำรวจโดยสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว	ข้อ 9
3.พฤติกรรมที่บ่งเน้นการให้บริการ	บุคลิกลักษณะ ท่าทีการแสดงออก ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติตัวและการปฏิบัติงานของตำรวจที่มีต่อประชาชนหรือในระหว่างปฏิบัติหน้าที่	บุคลิกลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจ พิจารณาจาก		ตอนที่ 3
		1.การมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ระดับของอารมณ์ที่ตำรวจแสดงออกต่อประชาชนในระหว่างปฏิบัติงาน โดยดูจากการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และกิริยาท่าทาง	1.ในการติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เจ้าหน้าที่ได้พูดจาตอบท่านด้วยน้ำเสียงอย่างไร	ข้อ 1
			2.กิริยาท่าทางที่ตำรวจแสดงออกต่อตัวท่านเป็นอย่างไร	ข้อ 2
			3.สีหน้าการแสดงออกของตำรวจต่อตัวท่านเป็นอย่างไร	ข้อ 3
			4.การแต่งกายของตำรวจเท่าที่พบเห็นเป็นอย่างไร	ข้อ 4
		2.การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ หมายถึง ระดับการปฏิบัติของตำรวจที่แสดงออกด้วยการให้ความสนใจ กระตือรือล้น และคอยชี้แจงให้คำอธิบายอย่างเป็นกันเอง	1.ตำรวจจะให้การต้อนรับอย่างมารยาทไทย และเอาใจใส่ดีต่อประชาชน	ข้อ 5
			2.เมื่อท่านโทรติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่จะถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะต้องพบเจ้าหน้าที่คนใด โดยที่ท่านไม่ไม่ต้องลองถามก่อน	ข้อ 6
			3.เมื่อท่านซักถามปัญหาต่างๆที่ท่านไม่เข้าใจกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำ อธิบายและตอบปัญหาของท่านอย่างเต็มใจ จนท่านเข้าใจดี	ข้อ 7
		3.การปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค หมายถึง ระดับการปฏิบัติของตำรวจอย่างเท่าเทียมกันต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยไม่สนใจใครเป็นพิเศษ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	1.ในการมารอแจ้งความที่สถานีตำรวจ ท่านพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการ "ลัดคิว"ให้กับผู้แจ้งความบางรายเป็นกรณีพิเศษ	ข้อ 8
			2.การดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคน	ข้อ 9

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		4.การเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยความตั้งใจ ไม่โลเล	1.ตำรวจเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	ข้อ 10
		5.การใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางชื่อสัตย์สุจริต หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มิชอบโดยกฎหมาย	1.ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการเสนอผลประโยชน์ให้แก่ตำรวจจะทำให้ได้รับการบริการที่เป็นพิเศษกว่าคนอื่น	ข้อ 11
			2.การติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องใดๆก็ตาม "ต่ำน้ำร้อนน้ำชา" มิใช่เรื่องปกติ	ข้อ 12
		6.การเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนที่เห็นตำรวจเป็นบุคคลที่ไว้ใจได้	1.ตำรวจมีอัธยาศัยเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน	ข้อ 13
4.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ	ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการงานตำรวจ ว่ามีความพอใจ หรือ ไม่พอใจมากน้อยเพียงใด	ระดับความรู้สึกของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ จะพิจารณาจากกิจกรรมใน 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ 1.ด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน 2.ด้านการให้บริการประชาชน โดยพิจารณาแยกเป็นกิจกรรมย่อย ดังนี้ 1.ด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน หมายถึง ระดับความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางด้านบวกคือชอบ หรือ ทางด้านลบคือไม่ชอบของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามที่ได้พบปะมาในกิจกรรมย่อย ต่อไปนี้		

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		1.1 กิจกรรมงานสายตรวจ	ท่านมีความพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเรื่องต่างๆต่อไปนี้	ส่วนที่สาม
			1.สายตรวจรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนนฯ	ข้อ 1
			2.สายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน	ข้อ 2
			3.การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือได้รับแจ้ง	ข้อ 3
			4.การระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญ	ข้อ 4
			5.การปฏิบัติหน้าที่ประจำจุด เช่น ตู้ยาม จุดรับแจ้งเหตุ	ข้อ 5
		1.2 กิจกรรมการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ท่านมีความพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเรื่องต่างๆต่อไปนี้	
			1.การพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน	ข้อ 6
			2.การอบรมแนะนำประชาชนให้รู้จักการป้องกันภัยจากอาชญากรรม	ข้อ 7
			3.การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนในโอกาสต่างๆ	ข้อ 8
			4.การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมตำรวจ	ข้อ 9
			5.การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ	ข้อ 10
		1.3 กิจกรรมงานสอบสวน	1.การรับแจ้งความ	ข้อ 11
			3.การรวบรวมพยานหลักฐานในการสอบสวนคดีต่างๆ	ข้อ 12
			5.การนัดหมายเพื่อสอบสวนเพิ่มเติม	ข้อ 13
			6.การลงบันทึกประจำวัน	ข้อ 14
			8.การเปรียบเทียบปรับคดีอาญาและจราจร	ข้อ 15
		1.4 กิจกรรมงานสืบสวนปราบปราม	1.การติดตามจับกุมคนร้าย	ข้อ 16
			2.การติดตามทรัพย์สินสูญหาย	ข้อ 17
			5.การติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน	ข้อ 18
			6.การติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น สิ่งเสียงดัง ขยะรอบบ้านฯ	ข้อ 19

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		2.ด้านการให้บริการประชาชน หมายถึง ระดับความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางด้านบวกคือชอบ หรือ ทางด้านลบคือไม่ชอบของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามที่ได้พบปะมาในกิจกรรมย่อย ต่อไปนี้		
		2.1 กิจกรรมงานจราจร	1.การควบคุมไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก	ข้อ 20
			2.การยืนโบกรถบริเวณทางแยกในชั่วโมงเร่งด่วน	ข้อ 21
			3.การตรวจจับผู้ขับขี่ที่กระทำผิดกฎหมายจราจรข้างหน้า	ข้อ 22
			4.การออกใบสั่งรถจอดในที่ห้าม	ข้อ 23
			5.การตั้งด่านตรวจค้นรถหรือบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจร	ข้อ 24
			6.การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่างๆ	ข้อ 25
		2.2.กิจกรรมงานกิจการพิเศษ	1.การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุน้ำท่วม	ข้อ 26
			2.การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุเพลิงไหม้	ข้อ 27
			3.งานรักษาความปลอดภัย เช่น รับเสด็จ เป็นต้น	ข้อ 28
		2.3.กิจกรรมงานให้บริการบนสถานีตำรวจ	1.การรับแจ้งเหตุหรือให้คำแนะนำทางโทรศัพท์	ข้อ 29
			2.การให้คำแนะนำประชาชนในการติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ	ข้อ 30
			3.การรับแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น แจ้งเอกสารสูญหาย	ข้อ 31
			4.การให้คำตอบเมื่อประชาชนสอบถาม	ข้อ 32

2. การทดสอบก่อน

หลังจากที่ได้ข้อความที่ใช้เป็นข้อคำถาม ประกอบกันขึ้นเป็นมาตรวัดแล้ว ผู้วิจัยก็ได้นำมาตรวัดดังกล่าวไปทดสอบก่อน (Pretest) โดยนำไปให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากตำรวจจำนวน 40 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจริง โดยแบ่งเป็นประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง คือสถานีตำรวจนครบาลสุทธิสาร จำนวน 20 คน และประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองคือ สถานีตำรวจนครบาลจรเข้น้อย จำนวน 20 คน

3. การวิเคราะห์รายข้อ

เมื่อได้ข้อมูลจากการทดสอบก่อน มาแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยก็ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์รายข้อหรือวิเคราะห์ข้อ (Item Analysis) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามใดมีความสอดคล้องกับมาตรวัดมากน้อยเพียงใด เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าควรจะคง หรือตัดข้อคำถามใดทิ้ง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาตรวัดที่มีข้อคำถามที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

ในมาตรวัดทั้งหมดในแบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใช้วิธีการวัดแบบไลเกิร์ตที่มีการตอบแสดงความคิดเห็นที่มีการเรียงลำดับจาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ เรียงลำดับจาก พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง จึงได้เลือกใช้การวิเคราะห์ข้อแบบ **วิธีการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน** (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกระทำตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ให้คะแนน 4,3,2,1 หรือ 1,2,3,4 ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน แล้วรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนไว้

(2) หาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ (X_i) กับคะแนนรวม (Y)

ทั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ มาช่วยคำนวณค่าสถิติภายใต้คำสั่ง CORRELATION VARIABLES หลังจากการประมวลผลแล้วก็มาเลือกดูว่าข้อคำถามใดที่มีความสัมพันธ์กับมาตรวัดในระดับนัยสำคัญ .001 ให้คงไว้ ถึงแม้ว่าในทัศนะของ สุจิตรา บุญยรัตพันธ์ (2534: 229) เห็นว่าเพียงระดับนัยสำคัญ.05 ก็ถือว่าใช้ได้แล้ว แต่ในหลักการแล้วยิ่งมีค่านัยสำคัญที่ละเอียดมากขึ้นเพียงใดก็ยิ่งจะทำให้ช่วยยืนยันโอกาสความน่าจะเป็นของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเลือกคงไว้เฉพาะข้อคำถามที่มีระดับนัยสำคัญ .001 ไว้ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทั้งนี้รายละเอียดค่าความสัมพันธ์ ตลอดจนค่านัยสำคัญทางสถิติของข้อคำถามในแต่ละมาตรวัด จะปรากฏตามตารางที่ 3.8 - 3.11

ตารางที่ 3.8

ผลการวิเคราะห์ข้อ หลังจากการทดสอบก่อน

ของมาตรวัด **ความชัดเจนของระบบการให้บริการ**

ข้อคำถามที่	ค่าความสัมพันธ์กับมาตรวัด	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	หมายเหตุ
1	.7188	.000**	ข้อคำถามที่คงไว้
2	.7256	.000**	
3	.7608	.000**	ข้อ 1,2,3,7.8
4	.2164	.180	9 และ 12
5	.2423	.132	
6	.2023	.211	ข้อคำถามที่ตัดออก
7	.6622	.000**	
8	.4804	.002**	ข้อ 4,5,6,10
9	.6651	.000**	11 และ 13
10	.3123	.050	
11	.2626	.102	
12	.4766	.002**	
13	.2031	.209	

ตารางที่ 3.9

ผลการวิเคราะห์ข้อ หลังจากการทดสอบก่อน

ของมาตรวัด **ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ**

ข้อคำถามที่	ค่าความสัมพันธ์กับมาตรวัด	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	หมายเหตุ
14	.7146	.000**	ข้อคำถามที่คงไว้
15	.3140	.048	
16	.2791	.081	ข้อ 14,17,19,
17	.7184	.000**	20,21,22,
18	.3385	.033	และ 25
19	.6244	.000**	ข้อคำถามที่ตัดออก
20	.7209	.000**	
21	.6354	.001**	ข้อ 15,16,18,
22	.6681	.000**	23,24 และ
23	.1684	.299	26
24	-.0054	.973	
25	.5358	.000**	
26	.2423	.132	

ตารางที่ 3.10

ผลการวิเคราะห์ข้อ หลังจากการทดสอบก่อน

ของมาตรวัด **พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ**

ข้อคำถามที่	ค่าความสัมพันธ์กับมาตรวัด	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	หมายเหตุ
27	.7380	.000**	ข้อคำถามที่คงไว้
28	.6494	.000**	
29	.3596	.023	ข้อ 27,28,30,
30	.6490	.000**	31,32,33,
31	.6145	.000**	35.36,37,39
32	.6873	.000**	ข้อคำถามที่ตัดออก
33	.5813	.000**	
34	.4361	.005	ข้อ 29,34,38
35	.5987	.000**	
36	.5974	.000**	
37	.6637	.000**	
38	.1391	.392	
39	.7975	.000**	

ตารางที่ 3.11

ผลการวิเคราะห์ข้อ หลังจากการทดสอบก่อน

ของมาตรวัด **ความพึงพอใจของประชาชนต่อ**

การให้บริการงานตำรวจ

ข้อคำถามที่	ค่าความสัมพันธ์กับมาตรวัด	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	หมายเหตุ
40	.5516	.001**	ข้อคำถามที่คงไว้
41	.5616	.001**	
42	.3291	.057	ข้อ 40,41,45,
43	.4704	.005	46,55,56,
44	.1349	.447	57,58,63,
45	.6004	.000**	64,65,68
46	.5921	.000**	
47	.4861	.004	ข้อคำถามที่ตัดออก
48	.4356	.010	
49	.4546	.007	ข้อ 42,43,44,
50	.3792	.027	47,48,49,
51	.4314	.011	50,51,52,
52	.4022	.018	53,54,59,
53	-.0532	.765	60,61,62,
54	.2128	.227	66,67,69,
55	.8206	.000**	70,71
56	.7424	.000**	
57	.6305	.000**	
58	.5187	.001**	

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าความสัมพันธ์กับมาตรวัด	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	หมายเหตุ
59	.0962	.588	
60	.0139	.938	
61	.2662	.128	
62	.1713	.333	
63	.5294	.001**	
64	.5955	.000**	
65	.5936	.000**	
66	.2508	.153	
67	.3721	.030	
68	.6151	.000**	
69	.3786	.027	
70	-.0228	.898	
71	.4740	.005	

จากข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 3.8 - 3.11 การคัดเลือกข้อคำถาม จะพิจารณาจากข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับมาตรวัดในระดับนัยสำคัญ .001 ให้คงไว้ (ข้อคำถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ **) เพื่อจะได้นำข้อคำถามที่คงไว้นั้นเป็นมาตรวัดที่จะนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ต่อไป ดังปรากฏในตารางที่ 3.12 ทั้งนี้ถึงแม้จะมีบางข้อคำถามที่ถูกตัดออกไป ส่วนใหญ่เป็นคำถามที่มีเนื้อหาซ้ำกับคำถามอื่น หรือไม่ก็เป็นคำถามเฉพาะเจาะจงที่ไม่สามารถแยกความแตกต่างด้านความเห็นได้ ข้อคำถามที่เหลือพบว่ายังคงครอบคลุมเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการพิสูจน์ความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี โดยได้แสดงให้เห็นเนื้อหาของคำถามในแต่ละมาตรวัดภายหลังการตัดข้อคำถามบางข้อไปแล้วปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 3.13

ตารางที่ 3.12

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

มาตรวัด	จำนวนข้อ ในมาตรวัดเดิม	จำนวนข้อในมาตรวัด ที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อแล้ว
1.ความชัดเจนของ ระบบการให้บริการ	13	7
2.ความคล่องตัวของ กระบวนการให้บริการ	13	7
3.พฤติกรรมที่มุ่งเน้น การให้บริการ	13	10
4.ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้ บริการงานตำรวจ	32	12

ตารางที่ 3.13

ตารางลักษณะเนื้อหาสาระ (Table of Specification)

การสร้างข้อรับรู้ล่วงหน้าจากนิยามศัพท์และนิยามปฏิบัติการของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

หลังจากการทดสอบก่อน (pretest)แล้ว

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
1.ความชัดเจนของระบบการให้บริการ	ระดับความมากน้อยของกฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือกติกาที่ได้ตั้งเอาไว้สำหรับการขอรับบริการจากตำรวจ	ระดับความมากน้อยของกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ จะพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้		ส่วนที่ 2 คำถามที่ 1
		1.ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ	1.ท่านเห็นว่าการจะชำระค่าปรับครั้งถูกใบสั่งจราจร จำเป็นจะต้องมาชำระค่าปรับเฉพาะที่สถานีตำรวจเท่านั้น เห็นเรื่องยุ่งเกินความจำเป็น	ข้อ 1
			2.การติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนี้มักจะไม่รอหมายเวรสอบสวนเท่านั้น ทำให้เกิดความยุ่งยาก	ข้อ 2
			3.ท่านเห็นว่าการแจ้งความดำเนินคดีอาญานั้นสามารถแจ้งความทางโทรศัพท์ก็น่าจะถือว่าเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องมาแจ้งด้วยตัวเองที่สถานีตำรวจ	ข้อ 3
		2.ความรู้ช่องทางในการติดต่อราชการ หมายถึง เมื่อมีเหตุหรือต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ ประชาชนทราบมากน้อยเพียงใดว่าจะติดต่อกับใคร ที่ไหน อย่างไร	1.เมื่อท่านต้องการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ท่านทราบเบื้องต้นว่าควรจะติดต่อกับใคร ที่ไหน	ข้อ 4
		3.การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของตำรวจมีความชัดเจน แน่นอนเพียงใด ที่จะไม่ทำให้เกิดความสับสนต่อประชาชนในการติดต่อราชการ	1.ท่านเห็นว่าระเบียบปฏิบัติในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย มีแต่ความยุ่งยากซับซ้อน และมีขั้นตอนมากมาย	ข้อ 5
			2.ท่านเห็นว่าบรรยากาศในสถานีตำรวจมีแต่ความสับสน จนไม่รู้ว่าจะติดต่อกับใคร ที่ไหนดี	ข้อ 6

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		4.การมีโอกาสเข้าถึงการให้บริการ หมายถึง โอกาสที่ประชาชน จะได้รับการบริการจากตำรวจอย่างทั่วถึง และเพียงพอ เช่น ที่ตั้งของสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนหาง่ายไปมาสะดวก มีตำรวจมาดูแลชุมชนอย่างทั่วถึง		
2.ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ	ความคล่องตัวและขจัดจุดอุดตันการไหลเวียนของงานในขั้นตอนต่างๆของการให้บริการงานตำรวจ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน	ความคล่องตัวและการไหลเวียนของงาน สามารถพิจารณาได้จาก 1.การได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ หมายถึง ระดับของความช่วยเหลือที่ประชาชนได้รับจากตำรวจเมื่อมีเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ	1.เมื่อมีเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ ปรากฏว่าได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	ส่วนที่ 2 ตอนที่ 2 ข้อ 1
		2.การยึดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์ หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการที่ตำรวจพยายามทำงานให้ง่ายเข้า โดยไม่ยึดยึดต่อระเบียบกฎเกณฑ์มากจนเกินไป	1.ตำรวจมักจะคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบแบบแผนมากกว่าความสะดวกของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ 2.ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่าตำรวจพยายามจะยึดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์บ้าง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	ข้อ 2 ข้อ 3
		3.ความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการได้รับบริการจากตำรวจโดยใช้เวลาน้อยที่สุด	1.ในการติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องใดๆก็ตาม ท่านมักจะต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้งกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ 2.ตำรวจสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอให้มีการหวงถามดูหลายๆครั้ง	ข้อ 4 ข้อ 7

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		4.ความสามารถแก้ไขปัญหาตรงกับความต้องการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่เห็นว่าผลจากการปฏิบัติงานของตำรวจสามารถแก้ไขให้กับประชาชนได้ตรงกับความต้องการ	1.ท่านรู้สึกว่าตำรวจสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้ตรงความต้องการ	ข้อ 5
			2.เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นในชุมชนของท่าน ท่านมีความรู้สึกว่าตำรวจได้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว	ข้อ 6
3.พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ	บุคลิกลักษณะ ท่าทีการแสดงออก หลอดจนลักษณะการปฏิบัติตัวและการปฏิบัติงานของตำรวจที่มีต่อประชาชนหรือในระหว่างปฏิบัติหน้าที่	บุคลิกลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจ พิจารณาจาก		ตอนที่ 3
		1.การมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ระดับของการแสดงออกต่อประชาชนในระหว่างปฏิบัติงาน โดยดูจากการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และกิริยาท่าทาง	1.ในการติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เจ้าหน้าที่ได้พูดจาทักทายท่านด้วยน้ำเสียงอย่างไร	ข้อ 1
			2.กิริยาท่าทางที่ตำรวจแสดงออกต่อตัวท่านเป็นอย่างไร	ข้อ 2
			3.การแต่งกายของตำรวจเจ้าหน้าที่พนเห็นเป็นอย่างไร	ข้อ 3
		2.การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ หมายถึง ระดับการปฏิบัติของตำรวจที่แสดงออกด้วยการให้ความสนใจ กระตือรือร้น และตอบชี้แจงให้คำอธิบายอย่างเป็นกันเอง	1.ตำรวจจะให้การต้อนรับทักทายปราศรัย และเอาใจใส่ดีต่อประชาชน	ข้อ 4
			2.เมื่อท่านไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่จะถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะต้องพบเจ้าหน้าที่คนใด โดยที่ท่านไม่ไม่ต้องออกปากถามก่อน	ข้อ 5
			3.เมื่อท่านซักถามปัญหาต่างๆที่ท่านไม่เข้าใจกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำ อธิบายและตอบปัญหาของท่านอย่างเต็มใจ จนท่านเข้าใจดี	ข้อ 6
		3.การปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค หมายถึง ระดับการปฏิบัติของตำรวจอย่างเท่าเทียมกันต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยไม่สนใจใครเป็นพิเศษ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	1.ประชาชนโดยทั่วไปในพื้นที่ชุมชนของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากตำรวจเป็นอย่างดีเท่าเทียมกันทุกคน	ข้อ 7

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีตำถาม	ข้อคำถาม
		4.การเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยความตั้งใจ ไม่โอเอ	1.ตำรวจเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	ข้อ 8
		5.การใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่ชอบต่อสุจริต หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มิชอบโดยกฎหมาย	1.ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการเสนอผลประโยชน์ให้แก่ตำรวจจะทำให้ได้รับการบริการที่เป็นพิเศษกว่าคนอื่น	ข้อ 9
		6.การเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน หมายถึง ระดับความเห็นของประชาชนที่เห็นตำรวจเป็นบุคคลที่ไว้ใจได้	1.ตำรวจมีอเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน	ข้อ 10
4.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ	ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการงานตำรวจ ว่ามีความพอใจ หรือ ไม่พอใจมากน้อยเพียงใด	ระดับความรู้สึกของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ จะพิจารณาจากกิจกรรมใน 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ 1.ด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้ประชาชน 2.ด้านการให้บริการประชาชน โดยพิจารณาแยกเป็นกิจกรรมย่อย ดังนี้		

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	คำชี้แจง	ข้อคำถาม
		1.ด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน หมายถึง ระดับความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางด้านบวกคือชอบ หรือ ทางด้านลบคือไม่ชอบของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามที่ได้พบปะมาในกิจกรรมย่อย ต่อไปนี้		
		1.1 กิจกรรมงานสายตรวจ	ท่านมีความพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเรื่องต่างๆต่อไปนี้	ส่วนที่ 3
			1.สายตรวจรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนนฯ	ข้อ 1
			2.สายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน	ข้อ 2
			3.การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือได้รับแจ้ง	ข้อ 3
		1.2 กิจกรรมการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	ท่านมีความพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเรื่องต่างๆต่อไปนี้	
			1.การพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน	ข้อ 4
			2.การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ	ข้อ 5
		1.3 กิจกรรมงานสอบสวน	1.การรับแจ้งความ	ข้อ 6
		1.4 กิจกรรมงานสืบสวนปราบปราม	1.การติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน	ข้อ 7
			2.การติดตามจับกุมคดีที่กลัวความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดัง แข่งรถบนถนน ฯ	ข้อ 8

ตัวแปร	นิยามศัพท์	นิยามปฏิบัติการ	ดัชนีคำถาม	ข้อคำถาม
		2.ด้านการให้บริการประชาชน หมายถึง ระดับความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางด้านบวกคือชอบ หรือ ทางด้านลบคือไม่ชอบของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามที่ได้พบปะมาในกิจกรรมย่อย ต่อไปนี้		
		2.1 กิจกรรมงานจราจร	1.การควบคุมไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก	ข้อ 9
			2.การจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร	ข้อ 10
		2.2.กิจกรรมงานกิจการพิเศษ	1.การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุน้ำท่วม เพลิงไหม้ เป็นต้น	ข้อ 11
		2.3.กิจกรรมงานให้บริการบนสถานีตำรวจ	1.การให้บริการโดยทั่วไปบนสถานีตำรวจ เช่น การต้อนรับ , ติดตาม การให้คำตอบเมื่อมีการสอบถาม เป็นต้น	ข้อ 12

(4) <u>การทดสอบความเชื่อถือได้</u>

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของทั้ง 4 มาตรวัด ซึ่งประกอบด้วย มาตรวัดความชัดเจนของระบบการให้บริการ มาตรวัดความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ มาตรวัดพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ และมาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ทั้งนี้ 4 มาตรวัด ดังกล่าวมีการให้คะแนนแบบเรียงลำดับจาก 4,3,2,1 แทนความเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง ตามเกณฑ์ที่ให้ไว้ในแต่ละข้อคำถาม จึงได้ใช้**วิธีการวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient) ของ ครอนบาช** (Cronbach) ซึ่งเป็นการหาความคงเส้นคงวาภายใน (internal consistency reliability)โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ มาช่วยในการวิเคราะห์ภายใต้คำสั่ง RELIABILITY VARIABLES

ขนาดค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะยึดตามทัศนะของนันแนลลี่ (Nunnally, 1978; **ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์**, 2526) ซึ่งถือว่าขนาดค่าความเชื่อถือได้ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัดในการวิจัยทางวิชาการได้ และหลังจากที่ได้วิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ด้วยคำสั่งดังกล่าวแล้ว ปรากฏผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของแต่ละมาตรวัดตามตารางที่ 3.14 ถึง 3.17

ตารางที่ 3.14

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้

ของมาตรวัด **ความชัดเจนของระบบการให้บริการ**

ข้อคำถามที่	ค่าเฉลี่ยของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวนของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับผลรวม	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง	ค่าอัลฟ่าถ้าลบข้อความ
1	13.7500	10.8590	.7850	.9458	.8067
2	13.6750	10.4814	.7660	.8884	.8089
3	13.8000	10.4718	.8574	.9715	.7942
4	13.6250	13.2147	.4155	.4612	.8591
5	13.9250	13.0968	.4375	.5260	.8565
6	13.8500	11.2077	.7241	.7126	.8167
7	13.0750	13.8660	.3122	.2611	.8698

ค่าอัลฟ่า = 0.8537 ค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน = 0.8432

จากตารางที่ 3.14 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรวัดนี้มีขนาดค่าความเชื่อถือได้ (ค่าอัลฟ่า) เท่ากับ 0.8537 และมีขนาดค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน เท่ากับ 0.8432 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งไม่ปรากฏว่าข้อความใดๆในมาตรวัดที่มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับผลรวมที่เป็นค่านิเสธ มาตรวัดนี้จึงมีความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์สูง

ตารางที่ 3.15

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้

ของมาตรวัด **ความคล่องตัวของประกระบวนการให้บริการ**

ข้อคำถามที่	ค่าเฉลี่ยของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวนของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง	ค่าอัลฟ่าถ้าลบข้อความ
1	12.4500	10.3051	.7500	.6257	.8508
2	12.4250	9.8404	.7239	.5759	.8541
3	12.9750	11.1532	.6419	.7058	.8653
4	12.9250	10.1224	.7894	.6934	.8455
5	12.5500	11.3308	.5317	.5812	.8775
6	12.5750	10.1994	.6928	.5672	.8581
7	12.7500	11.1667	.5308	.4123	.8783

ค่าอัลฟ่า = 0.8793 ค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน = 0.8792

จากตารางที่ 3.15 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรวัดความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการนี้มีขนาดค่าความเชื่อถือได้ (ค่าอัลฟ่า) เท่ากับ 0.8793 และมีขนาดค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน เท่ากับ 0.8792 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดรวมทั้งไม่ปรากฏว่าข้อความใด ๆในมาตรวัดที่มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับผลรวมที่เป็นค่านิเสธเช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงแสดงว่า มาตรวัดนี้จึงมีความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์สูง

ตารางที่ 3.16

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้

ของมาตรวัด **พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ**

ข้อความที่	ค่าเฉลี่ยของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวนของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง	ค่าอัลฟ่าถ้าลบข้อความ
1	21.4250	20.1994	.6967	.7326	.8531
2	21.2250	21.3071	.6824	.7414	.8547
3	20.9500	21.6897	.7066	.7950	.8540
4	21.7750	23.2558	.4383	.4740	.8726
5	21.3500	21.5667	.6432	.5835	.8578
6	21.1750	21.9942	.6154	.7080	.8602
7	21.5750	22.7635	.5117	.3912	.8676
8	21.4250	22.6609	.5977	.4494	.8622
9	21.6250	21.8301	.4542	.5311	.8760
10	21.4500	21.1256	.6590	.6175	.8563

ค่าอัลฟ่า = 0.8737 ค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน = 0.8769

จากตารางที่ 3.16 ผลการวิเคราะห์พบว่า มาตรวัดนี้มีขนาดค่าความเชื่อถือได้ (ค่าอัลฟ่า) เท่ากับ 0.8737 และ มีขนาดค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐานเท่ากับ 0.8769 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และไม่มีข้อความใด ๆในมาตรวัดที่มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับผลรวมที่เป็นค่านิเสธ ดังนั้น จึงแสดงว่า มาตรวัดพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการนี้จึงมีความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์สูง

ตารางที่ 3.17

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้

ของมาตรวัด **ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจ**

ข้อความที่	ค่าเฉลี่ยของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวนของมาตรวัดถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง	ค่าอัลฟ่าถ้าลบข้อความ
1	29.3250	47.7635	.7311	.8354	.9165
2	29.4750	46.9224	.7202	.8237	.9173
3	29.7750	50.5891	.6379	.6559	.9200
4	29.7000	49.1897	.6975	.7426	.9178
5	29.8500	47.4128	.7971	.8383	.9137
6	30.1250	49.2404	.7590	.8239	.9158
7	29.8250	49.0199	.7037	.6809	.9175
8	29.9250	50.5840	.6510	.5846	.9196
9	29.3000	51.5487	.5310	.6775	.9235
10	29.4000	49.3231	.6527	.7343	.9195
11	29.4750	48.7686	.6871	.7816	.9182
12	29.8750	50.5224	.6747	.6499	.9188

ค่าอัลฟ่า = 0.9246 ค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน = 0.9240

จากตารางที่ 3.17 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรวัดนี้มีขนาดค่าความเชื่อถือได้ (ค่าอัลฟ่า) เท่ากับ 0.9246 และมีขนาดค่าอัลฟ่าข้อความมาตรฐาน เท่ากับ 0.9240 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งไม่ปรากฏว่าข้อความใด ๆในมาตรวัดที่มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับผลรวมที่เป็นค่านิเสธ มาตรวัดนี้จึงมีความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์สูง

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าทั้ง 4 มาตรวัดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นมาตรวัดที่มีคุณภาพ ผ่านการทดสอบความแม่นตรง การวิเคราะห์ข้อ และถือว่ามีค่าความเชื่อถือได้ในระดับสูง กล่าวคือ ในภาพรวมมีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า 0.85 ทุกมาตรวัด สามารถนำไปใช้เป็นมาตรวัดในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ ดังปรากฏผลสรุปตามตารางที่ 3.18 ดังนี้

ตารางที่ 3.18

สรุปผลค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

มาตรวัด	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ข้อความมาตรฐาน
1.ความชัดเจนของระบบการให้บริการ	0.8537	0.8432
2.ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ	0.8793	0.8792
3.พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ	0.8737	0.8769
4.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ	0.9246	0.9240

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีอยู่ 4 ลักษณะ คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์ตามแนว(structured interview)

เป็นวิธีการหลักวิธีการหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีการส่งทีมงานไปสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่บ้านพักอาศัย หรือ สถานที่ทำงาน แบบสัมภาษณ์นี้จะสอบถามครอบคลุมทุกตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจของสถานีตำรวจนครบาล

2. การสัมภาษณ์ทางลึก (indepth interview)

ข้อมูลจากส่วนนี้ จะนำไปเพิ่มเติมจากผลการศึกษาในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นข้อเสนอแนะในการเพิ่มสมรรถนะในการให้บริการงานตำรวจ ในส่วนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจะเลือกสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 แห่งโดยแยกเป็นสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่ง 2 แห่ง และสถานีตำรวจนครบาลชั้นสอง จำนวน 2 แห่ง จากนั้นก็ทำการสัมภาษณ์ในทางลึกกับประชาชนที่มีประสบการณ์จากการได้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลดังกล่าว ใน 2 กลุ่มดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ได้แก่ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับ**งานที่เกี่ยวกับคดี** เช่น งานสืบสวนสอบสวนคดีอาญา แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆคือ ประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย และประทุษร้ายต่อทรัพย์ งานเกี่ยวกับคดีอุบัติเหตุจราจร เหล่านี้เป็นต้น อีกประเภทหนึ่ง คือ **งานที่ไม่เกี่ยวกับคดี** เช่น งานขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความเอกสารหาย เพื่อขอรับหลักฐานประจำวันเป็นต้น ดังนั้น ในการสุ่มตัวอย่างประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากตำรวจ จะเลือกสัมภาษณ์จากทั้งผู้ที่เป็นคู่กรณี หรือ รวบรวมความคิดเห็นจากหลายทางให้ได้มากที่สุด

นอกจากนั้นแล้วเพื่อเสริมข้อมูลให้แน่นหนามากขึ้นก็จะทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารสถานีตำรวจนครบาล ตลอดจนตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลดังกล่าวจำนวนแห่งละประมาณ 10-20 นาย โดยพยายามให้กระจายครอบคลุมไปทุก ๆงานหรือทุก ๆหน้าที่หลัก ที่ได้มีการปฏิบัติในสถานีตำรวจนครบาล และสอบถามให้ครอบคลุมในทุกตัวแปรที่ทำการศึกษาให้มากที่สุด

3.การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (observed behavior)

เพื่อให้ได้ข้อมูลมาสนับสนุนการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตพฤติการณ์ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 4 แห่งดังกล่าว ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆของประชาชนที่มารับบริการ แห่งละประมาณ 1-2 สัปดาห์ ซึ่งจะทำให้สามารถรับทราบและเข้าใจบรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนระบบบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาลได้มากพอสมควร รวมทั้งการเข้าไปมีโอกาสเข้าร่วมปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอีกด้วย

4.การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (documentary data)

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร ครอบคลุมถึง ผลงานวิจัย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หนังสือ วารสารและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ ใช้สถิติ 2 ประเภท

1.1.สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้ในค่าสถิติประเภท ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย เป็นต้น โดยเป็นการนำเสนอลักษณะต่าง ๆของข้อมูลชั้นต้น อาทิ ข้อมูลภูมิหลังของประชากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอยู่อาศัยด้วยกัน อาชีพ และ ระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน นอกจากนั้นก็ได้แก่ข้อมูลด้านประสบการณ์ในการรับบริการจากตำรวจ ข้อมูลด้านความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ตลอดจนข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

1.2.สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) จะเป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆแล้วแต่ความเหมาะสม อันได้แก่

1.2.1 การทดสอบฐานคติของสถิติพาราเมติก

1.2.2 การทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ โดยในส่วนของการวิเคราะห์ข้อ ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบความเชื่อถือได้ ใช้วิธีการวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์อัลฟ่า

1.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อหาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

1.2.4 การวิเคราะห์เส้นโยง เพื่อทดสอบแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานที่สร้างขึ้นว่า ตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กันตามตัวแบบหรือไม่

2.<u>การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ</u>

จะเป็นส่วนเสริมของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ทางลึกและการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมาช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อเป็นการช่วยยืนยันข้อค้นพบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นการช่วยให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทั้งทางวิชาการและการปฏิบัติต่อไป

สรุปความ

ในบทที่ 3 ของการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจนี้ มีเนื้อหาครอบคลุมถึงรูปแบบการวิจัย ซึ่งจะเน้นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่เป็นขอบเขตในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวันในเขตกรุงเทพมหานครในฐานะผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาล ส่วนการสุ่มตัวอย่าง ในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจนครบาลใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และแบบกลุ่มหลายขั้น ส่วนการสุ่มตัวอย่างประชาชน ได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ สำหรับตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานจำนวนทั้งสิ้น 4 ตัวแปร เครื่องมือในการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์ซึ่งครอบคลุมมาตรวัดรวม 4 มาตรวัด ทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ด้วยการทดสอบความแม่นตรงเชิงเนื้อหา การทดสอบก่อน การวิเคราะห์ข้อ และการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสัมภาษณ์ ปรากฏว่าทุกมาตรวัดมีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า 0.85 ทุกมาตรวัด จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง ในด้านการเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ตามแนวเป็นหลัก เสริมด้วยการสัมภาษณ์ทางลึก การสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และการรวบรวมเอกสาร สุดท้ายในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ภายใต้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ โดยจะปรากฏผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 และ บทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นในบทที่ 4 นี้ ได้เสนอสาระสำคัญทั้งสิ้น 4 ส่วน คือ (1) เป็นการแสดงให้เห็นถึงภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง (2) เป็นการแจกแจงให้เห็นถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในด้านต่าง ๆ (3) ได้เสนอผลการทดสอบฐานดติที่จำเป็นบางประการ ก่อนการใช้สถิติพาราเมตริก (parametric statistics) และ (4) สรุปความ

ภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีประสบการณ์ในการได้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 3 มีคุณสมบัติต่างๆดังที่จำแนกไว้ในตารางที่ 4.1 ถึง 4.6 รวยทั้ง 6 ตาราง จะครอบคลุมตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยเรียงจาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งเป็นเพศชาย โดยมีจำนวนถึงร้อยละ 61.9 ที่เหลือเป็นเพศหญิง ครั้นเมื่อพิจารณาจากอายุ ข้อมูลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 ปี ถึง 35 ปี โดยกลุ่มนี้ มีจำนวนสูงถึงร้อยละ 73.6 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีเพียงร้อยละ 3.1 เท่านั้น เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาในตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คือมีจำนวนร้อยละ 42.1 ที่น่าสนใจคือข้อมูลด้านอื่น ๆอีกจำนวนร้อยละ 4.7 นั้น เป็นผู้ที่ไม่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งเมื่อตรวจสอบข้อมูลในทางลึกต่อไปก็พบว่าเป็นผู้ที่มีอายุมากพักอาศัยอยู่ในบริเวณชานเมือง และเกือบส่วนใหญ่จะศึกษาในทางศาสนา เช่น จบนักธรรม หรือ เปรียญ ทางศาสนาพุทธ หรือ เรียนหนังสือในโรงเรียนของศาสนาอิสลาม

ตารางที่ 4.4 ได้แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.6 ยังเป็นโสด ขณะที่ร้อยละ 34.9 สมรสแล้ว ที่เหลือเป็นกลุ่มที่หย่าร้างแล้ว หรือแยกทางกัน และคู่สมรสถึงแก่กรรม เมื่อจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน ในตารางที่ 4.5 พบว่า ที่พักอาศัยอยู่คนเดียวมีเพียงร้อยละ 9.6 ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งที่พักอาศัยรวมอยู่กับครอบครัว จำนวน 2 ถึง 5 คน ที่น่าสนใจคือกลุ่มที่พักอาศัยอยู่รวมกันเกินกว่า 11 คนขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นครอบครัวใหญ่มาก มีจำนวนร้อยละ 2.3 เกือบทั้งหมดพักอาศัยอยู่ในย่านชานเมือง ตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาจากอาชีพ พบว่าเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 30.4 เป็นข้าราชการจำนวนร้อยละ 25.6 ที่เหลือเป็นอาชีพอื่น ๆ เช่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ ทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างทั่วไป นอกจากนั้นยังพบว่ามีผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ด้วยโดยมีอยู่ร้อยละ 2.0 ซึ่งเกือบทั้งหมดอยู่ในบริเวณชานเมืองรอบนอกของกรุงเทพมหานคร ส่วนข้อมูลด้านอื่น ๆ จำนวนร้อยละ 0.7 นั้นหมายถึง ผู้ที่อยู่ระหว่างกำลังศึกษา ถ้าพิจารณาจากตารางที่ 4.7 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งที่พักอาศัยอยู่ ณ ที่อยู่ปัจจุบันระหว่าง 1 ถึง 10 ปี คือร้อยละ 53.5 ส่วนที่อยู่นานกว่า 10 ปี ก็มีจำนวนไม่น้อย คือร้อยละ 35.9 สำหรับผู้ที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน ไม่ถึง 1 ปีนั้นมีเพียงร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	433	61.9
หญิง	267	38.1
รวม	700	100.0

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	22	3.1
18 - 25 ปี	195	27.9
26 - 35 ปี	320	45.7
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	163	23.3
รวม	700	100.0

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	57	8.1
มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา	257	36.7
ปริญญาตรี	295	42.1
สูงกว่าปริญญาตรี	58	8.3
อื่น ๆ	33	4.7
รวม	700	100.0

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	417	59.6
สมรสแล้ว	244	34.9
หย่าร้างหรือแยกทางกัน	18	2.6
คู่สมรสถึงแก่กรรม	21	3.0
รวม	700	100.0

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน

สมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยด้วยกัน	จำนวน	ร้อยละ
พักอาศัยคนเดียว	67	9.6
พักอาศัย 2 - 5 คน	465	66.4
พักอาศัย 6 - 10 คน	152	21.7
พักอาศัยเกินกว่า 11 คน	16	2.3
รวม	700	100.0

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	179	25.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	8.7
พนักงานบริษัทเอกชน	213	30.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	68	9.7
ค้าขาย	86	12.3
เกษตรกรรม	14	2.0
รับจ้างทั่วไป	74	10.6
อื่น ๆ	5	0.7
รวม	700	100.0

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน

ระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	75	10.7
1 - 5 ปี	214	30.6
6 - 10 ปี	160	22.9
นานกว่า 10 ปี	251	35.9
รวม	700	100.0

สืบเนื่องจากในการคัดเลือกประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้เน้นคัดเลือกจากผู้ที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและต้องเคยมีประสบการณ์ในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจมาแล้ว ตารางที่ 4.8 ได้แจกแจงถึงความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จากประสบการณ์ในการรับบริการจากตำรวจนครบาลในแง่มุมต่าง ๆว่าเคยประสบปัญหา หรือไม่ สามารถกล่าวได้เป็นแต่ละเรื่อง ดังนี้

1.เมื่อพิจารณาจากการเคยโทรศัพท์ติดต่อไปยังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งเหตุหรือสอบถามต่าง ๆพบว่าผู้ที่เคยติดต่อในเรื่องนี้ และไม่ประสบปัญหามีร้อยละ 37.2 แต่ที่เคยไปติดต่อแล้วประสบปัญหามีร้อยละ 28.4 ที่พบเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่เพราะ ไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญกับข่าวสารที่แจ้งไป

2.มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 58.9 ที่ยังไม่เคยไปแจ้งความที่สถานีตำรวจในกรณีที่เป็นผู้เสียหาย มีร้อยละ 41.1 ที่เคยเป็นผู้เสียหายและไปแจ้งความต่อสถานีตำรวจ และยังว่าการไปแจ้งความนั้นประสบปัญหา ร้อยละ 15.0 ซึ่งมักเป็นเรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรม การรับแจ้งความล่าช้า และต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้ง

3.กลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 21.1 ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการไปแจ้งความที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา เช่นการแจ้งบัตรหาย นอกนั้นอีกร้อยละ 78.9 เคยแจ้งความในเรื่องนี้ และยังประสบปัญหามีร้อยละ 16.9 ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของความล่าช้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4.เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการเคยไปชำระค่าปรับ อาทิเช่น การชำระค่าปรับกรณีถูกใบสั่งจราจร หรือ วางขายสินค้าเกะกะ มีผู้ที่เคยมีประสบการณ์ด้านนี้ร้อยละ 67.4 โดยเป็นผู้ที่เคยประสบปัญหาร้อยละ 15.6 ข้อมูลเท่าที่พบคือ คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม และ ค่าปรับแพงเกินไป

5.ในกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ที่เคยไปสถานีตำรวจนครบาลในฐานะที่เป็นคู่กรณีในคดีจราจร อยู่จำนวนร้อยละ 51.0 ในจำนวนนี้ มีร้อยละ 15.0 ที่รู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สนใจ ทำให้ต้องเสียเวลา ล่าช้า

6.สำหรับการได้รับบริการนอกสถานีตำรวจ เช่นการอำนวยความสะดวกด้านจราจร การได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ ก็เช่นเดียวกับเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่ามีปัญหาก็มีประมาณร้อยละ 15.5 โดยปัญหาที่พบก็คือ ตำรวจทำอะไร ล่าช้า ปฏิบัติต่อประชาชนทั่วไปอย่างไม่เท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.8

ประสบการณ์ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล

เรื่อง	ไม่เคยติดต่อ		เคยติดต่อ			
	จำนวน	ร้อยละ	ไม่ประสบปัญหา		ประสบปัญหา	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.การโทรศัพท์ติดต่อสถานีตำรวจ เช่น แจ้งเหตุหรือสอบถามต่าง ๆ	241	34.4	260	37.2	199	28.4
2.การแจ้งความบนสถานีตำรวจที่เกี่ยวกับคดีอาญา	412	58.9	183	26.1	105	15.0
3.การแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น แจ้งบัตรหาย การขออนุญาตต่าง ๆ	148	21.1	434	62.0	118	16.9
4.การชำระค่าปรับ	228	32.6	363	51.9	109	15.6
5.การเป็นคู่กรณีในคดีจราจร	343	49.0	252	36.0	105	15.0
6.การได้รับบริการนอกสถานีตำรวจ เช่น การจราจร การช่วยเหลือต่าง ๆ	237	33.9	354	50.6	109	15.5

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ

จากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้สอบถามความเห็นในฐานะประชาชนผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจอย่างไรบ้าง ต่อการปฏิบัติงานในกิจกรรมด้านต่าง ๆของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนที่พักอาศัยของประชากรกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ

กิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)
1.สายตรวจรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนน ตรอก ซอก ซอย	29.9 (209)	47.6 (333)	20.1 (141)	2.4 (17)
2.สายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน	26.1 (183)	43.1 (303)	25.1 (176)	5.4 (38)
3.การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเมื่อมีเหตุ หรือ เมื่อได้รับแจ้ง	20.1 (141)	49.7 (348)	27.6 (193)	2.6 (18)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

กิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)
4.การพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน	16.4 (115)	46.4 (325)	32.4 (227)	4.7 (33)
5.การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ	18.6 (130)	50.4 (353)	29.4 (206)	1.6 (11)
6.การรับแจ้งความ	13.7 (96)	47.9 (335)	29.1 (204)	9.3 (65)
7.การติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน	17.0 (119)	32.3 (226)	39.1 (274)	11.5 (81)
8.การติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดัง แข่งรถบนถนน ฯลฯ	16.0 (112)	45.9 (321)	28.4 (199)	9.7 (68)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

กิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)	ร้อยละ (จำนวน)
9.การควบคุมไฟสัญญานจราจรบริเวณทางแยก	13.7 (96)	46.9 (328)	31.1 (218)	8.3 (58)
10.การจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร	16.0 (112)	45.9 (321)	28.4 (199)	9.7 (68)
11.การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ฯลฯ	24.3 (170)	53.7 (376)	17.4 (122)	4.6 (32)
12.การให้บริการโดยทั่วไปบนสถานีตำรวจ เช่น การต้อนรับทักทาย การให้คำตอบเมื่อมีการสอบถาม ฯลฯ	18.3 (128)	60.1 (421)	16.6 (116)	5.0 (35)

ตารางที่ 4.9 ได้แสดงให้เห็นถึงความเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ซึ่งจะเป็นการตอบคำถามของปัญหาแรกในการวิจัยครั้งนี้ ที่ต้องการทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จากคำถามทั้งหมด 12 ข้อ สามารถแบ่งกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ คำถามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับ งานด้านการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยคือ งานสายตรวจ งานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน งานสอบสวน และงานสืบสวน ส่วนคำถามข้อที่ 9 ถึงข้อที่ 12 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับงานบริการประชาชน ประกอบด้วย กิจกรรมย่อย คืองานจราจร งานกิจการพิเศษ และงานบริการทั่วไปบนสถานีตำรวจ มีรายละเอียด ดังนี้

1. **งานสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน**

1.1 **กิจกรรมงานสายตรวจ** จากคำถามข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 47.6 **ที่พอใจ**ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนน ตรอก ซอก ซอย ในขณะที่กลุ่มที่มีความ**พอใจมาก**ก็มีจำนวนไม่น้อยคือมีถึงร้อยละ 29.9 ส่วนที่ไม่พอใจในกิจกรรมนี้มีสัดส่วนที่น้อยกว่ากันมาก **คือที่ไม่พอใจมี**ร้อยละ 20.1 และ**ไม่พอใจมาก**มีเพียงร้อยละ 2.4 เท่านั้น ทำนองเดียวกัน เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจเดินเท้าที่ออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน ก็พบเช่นกันว่า ส่วนใหญ่**มีความพอใจและพอใจมาก**สูงถึงร้อยละ 43.1 และ 26.1 ตามลำดับ **ที่ไม่พอใจ**ก็มีเพียงร้อยละ 25.1 อยู่ในระดับ**ที่ไม่พอใจมาก**ก็มีเพียงร้อยละ 5.4 กล่าวโดยสรุป**ในกิจกรรมงานสายตรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ**

1.2 **กิจกรรมงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน** คำถามในข้อที่ 4 และข้อที่ 5 ได้สอบถามประชาชนเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยสรุป**ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ในด้านการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าในกิจกรรมย่อยด้านการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 16.4 มีความ**พอใจมาก** ส่วน**ที่พอใจ**ก็มีถึงร้อยละ 50.4 **ที่ไม่พอใจและไม่พอใจมาก** เมื่อเทียบสัดส่วนกันแล้วก็มีน้อยกว่าอย่างเห็นได้ชัด คือ มีเพียงร้อยละ 29.4 เท่านั้น**ที่ไม่พอใจ** และมีร้อยละ 1.6 **ที่ไม่พอใจมาก**

1.3 **กิจกรรมงานสอบสวน** เมื่อใช้คำถามว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลเป็นตัวแทนของคำถามในกิจกรรมงานสอบสวน พบว่า**มีเป็นส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่พอใจต่อการรับแจ้งความของตำรวจ** กล่าวคือ **ไม่พอใจมาก** มีเพียงร้อยละ 9.3 และ**ที่ไม่พอใจ**ก็มีร้อยละ 29.1 ในขณะที่กลุ่ม**ที่มีความพอใจ**มีถึงร้อยละ 47.9 และ**ไม่พอใจมาก**ก็มีอยู่ไม่น้อยคือร้อยละ 13.7

1.4 **กิจกรรมงานสืบสวน** ในคำถามข้อที่ 7 และข้อที่ 8 เป็นตัวแทนของคำถามที่ใช้สอบถามความเห็นประชาชนต่อกิจกรรมงานสืบสวน พบว่าในด้านการติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน ปรากฏว่า **กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่พอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านนี้** กล่าวคือร้อยละ 39.1 **ที่ยังไม่พอใจ** อีกร้อยละ 11.5 **ที่ไม่พอใจมาก** ส่วน**ที่พอใจ**มีร้อยละ 32.3 และ**พอใจมาก**ก็มีร้อยละ 17.0 สำหรับด้านการติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดัง แข่งรถบนถนน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ดีขึ้น โดยกลุ่ม**ที่พอใจมากและพอใจ** รวมกันแล้วมีสูงถึงร้อยละ 61.9 ส่วนกลุ่ม**ที่ไม่พอใจมากและไม่พอใจ** รวมกันแล้วมีเพียงร้อยละ 38.1

2. **งานบริการประชาชน**

2.1 **กิจกรรมงานจราจร** โดยสรุปพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่**มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านการจราจร** เมื่อพิจารณาในกิจกรรมย่อยปรากฏว่า จากคำถามข้อที่ 9 การปฏิบัติงานด้านการควบคุมไฟสัญญานจราจรบริเวณทางแยก มีร้อยละ 60.6 **ที่มีความพอใจและพอใจมาก** โดยแยกเป็น

พอใจมาก ร้อยละ 13.7 และ**พอใจ** ร้อยละ 46.9 ส่วนกิจกรรมด้านการจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรซึ่งอยู่ในคำถามข้อที่ 10 ก็ปรากฏผลใกล้เคียงกัน คือมีถึงร้อยละ 45.9 ที่มีความ**พอใจ** และมีอีกร้อยละ 16.0 ที่มีความ**พอใจมาก**

2.2 **กิจกรรมงานกิจการพิเศษ** จากคำถามข้อที่ 11ได้สอบถามความเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่างๆพบว่า **มีความพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านนี้อยู่ในระดับสูงถึง** ร้อยละ 78.0 โดยแบ่งเป็น**พอใจมาก** ร้อยละ 24.3 และ **พอใจ** ร้อยละ 53.7 **ที่ไม่พอใจก็มี**เพียงร้อยละ 17.4 อีกร้อยละ 4.6 เท่านั้น**ที่ไม่พอใจมาก**

2.3 **กิจกรรมงานให้บริการบนสถานีตำรวจ** ในส่วนนี้จะเป็นคำถามข้อที่ 12 ซึ่งถามว่าการให้บริการโดยทั่วไปบนสถานีตำรวจนครบาล เช่น การต้อนรับทักทาย การให้คำตอบเมื่อมีการสอบถาม ฯลฯ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 60.1 **ที่มีความพอใจ** ที่อยู่ในระดับ**พอใจมาก**ก็มีอยู่มิใช่น้อยคือร้อยละ 18.3 ส่วนที่**ไม่พอใจและไม่พอใจมาก** มีเพียงร้อยละ 16.6 และ ร้อยละ 5.0 ตามลำดับ โดยสรุป**ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านนี้**

ดังนั้นโดยสรุปเมื่อพิจารณาจากความเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในภาพรวมโดยไม่แยกกิจกรรม เพื่ออตอบปัญหาแรกของการวิจัยครั้งนี้ที่ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจหรือไม่ มากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาจากช่วงคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนในมาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ โดยการกำหนดค่าช่วงคะแนนเฉลี่ย ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

ค่าช่วงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการงานตำรวจ

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย
พอใจมาก	3.26 - 4.00
พอใจ	2.51 - 3.25
ไม่พอใจ	1.76 - 2.50
ไม่พอใจมาก	1.00 - 1.75

จากการประมวลผลข้อมูลพบว่า ค่าเฉลี่ย (mean) ของความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 2.815 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .555 ซึ่งข้อมูลดังกล่าวก็แสดงว่า **กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับพอใจ**

การทดสอบฐานคติของสถิติพาราเมตริก

สืบเนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำการทดสอบแบบจำลองสาเหตุและผลเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" การวิเคราะห์ข้อมูลจึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคทางสถิติที่เรียกว่า **"การวิเคราะห์เส้นโยงแบบเส้นเดียว"** (recursive path analysis)มาประยุกต์ใช้ ทั้งนี้ **การวิเคราะห์เส้นโยง** (path analysis) และ **การวิเคราะห์ถดถอยพหุ** (multiple regression analysis) ต่างก็ใช้วิธีการทางสถิติแบบพาราเมตริก ซึ่งจัดเป็นสถิติอนุมานประเภทหนึ่ง ที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณลักษณะบางประการ เงื่อนไขเกี่ยวกับคุณลักษณะของข้อมูลเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดฐานคติของสถิติพาราเมตริกขึ้น จึงสมควรที่จะได้รับการทดสอบก่อนการประยุกต์ใช้วิธีการทางสถิติเหล่านี้เข้ากับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้รวบรวมไว้

ฐานคติของสถิติพาราเมตริกที่จำเป็นต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้เป็น 5 ประการ ได้แก่ **ประการแรก** กลุ่มตัวอย่างต้องได้รับการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (probability random sampling) **ประการที่สอง** ตัวแปรตามมีระดับการวัดเป็นระดับอันตรภาค (interval) หรือ อัตราส่วน (ratio) หรืออย่างน้อยก็เป็นระดับจัดลำดับ (ordinal) **ประการที่สาม** ตัวแปรตามมีความแปรปรวนเท่ากันภายใต้แต่ละค่าหรือช่วงค่าของตัวแปรอิสระ (homoscedasticity) หรืออีกความหมายหนึ่งคือมีความแปรปรวนคงที่ **ประการที่สี่** ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระเป็นเชิงเส้นตรง (linearity) และ **ประการสุดท้าย** ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความเป็นอิสระจากกัน (multi-collinearity)

การทดสอบฐานคติใน **ประการแรก** เกี่ยวกับการการใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่างจากประชากร การวิจัยในครั้งนี้ไม่มีการละเมิดในฐานคตินี้แต่อย่างใด เพราะในการสุ่มตัวอย่างได้ดำเนินการโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นในทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจนครบาลก็ได้ใช้ เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และ เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหลายขั้น จนมาถึงการสุ่มตัวอย่างประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลก็ได้อาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 3

การทดสอบฐานคติใน **ประการที่สอง** เกี่ยวข้องกับการใช้มาตรวัดระดับที่เหมาะสมสำหรับตัวแปรตามนั้น สืบเนื่องจากตัวแปรตามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสอบถามถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจด้วยการใช้มาตรวัดแบบไลเกิร์ตโดยให้แสดงความเห็นที่มีการเรียงลำดับจากพอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก จึงเป็นการวัดในระดับจัดลำดับและถึงแม้ว่าในการใช้สถิติพาราเมตริกแต่เดิมจะมีความเคร่งครัดเกี่ยวกับระดับการวัดของตัวแปรตามว่าต้องเป็นระดับอันตรภาค หรือระดับอัตราส่วนก็ตามแต่ในปัจจุบันฐานคติข้อนี้ ก็ได้รับการผ่อนปรนให้สามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติพาราเมตริกมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลตัวแปรตามที่มีการวัดในระดับจัดลำดับได้ (**ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์**, 2531: 84-85) ดังนั้น ฐานคตินี้ก็ไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การทดสอบฐานคติในประการที่สาม ซึ่งเกี่ยวกับความแปรปรวนคงที่ และการทดสอบฐานคติในประการที่สี่ ซึ่งเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเป็นเชิงเส้นตรงนั้น ตามปกติสถิติพาราเมตริก อาทิ การวิเคราะห์ถดถอยทั้งในระดับยูนิแวรริเอท และมัลติแวริเอท ต่างก็มีความทนทานต่อการละเมิดฐานคติทั้งสองประการตามสมควร (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531: 85) แต่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จำเป็นที่จะต้องมีการทดสอบฐานคติทั้งสองเพื่อมิให้เป็นการละเมิดต่อการใช้สถิติพาราเมตริกดังกล่าว ทั้งนี้ การทดสอบฐานคติทั้งสองได้ดำเนินการโดยอาศัยการกำหนดจุด (plotting) ในรูปกราฟ เนื่องจากรายละเอียดในรูปกราฟสามารถใช้ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นการกระจายของความแปรปรวนของตัวแปรตาม หรือในด้านลักษณะและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามก็ตาม (Draper & Smith, 1966 อ้างใน ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531: 86) ดังนั้น การทดสอบฐานคตินี้ จึงใช้วิธีการกำหนดจุดในรูปกราฟ ส่วนรูปกราฟซึ่งแสดงการกำหนดจุด ได้นำเสนอในภาคผนวก ค จากรูปที่ ค.1 ถึง ค.3 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การกำหนดจุดกราฟระหว่างตัวแปรตาม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" กับตัวแปรอิสระ "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" ปรากฏตามรูปที่ ค.1

การกำหนดจุดกราฟระหว่างตัวแปรตาม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" กับตัวแปรอิสระ "ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ" ปรากฏตามรูปที่ ค.2

การกำหนดจุดกราฟระหว่างตัวแปรตาม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" กับตัวแปรอิสระ "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" ปรากฏตามรูปที่ ค.3

จากการวิเคราะห์รูปกราฟทั้ง 3 รูปดังกล่าว ผลปรากฏว่าการกระจายของจุดกราฟภายใต้แต่ละรูปภาพ ไม่มีการกระจุกตัวของจุดกราฟในลักษณะของสามเหลี่ยมรูปลิ่มที่หันมุมแหลมไปทางด้านซ้ายหรือทางด้านขวาแต่ประการใด แต่จุดกราฟแต่ละรูปมีลักษณะการกระจายตัวคล้ายรูปสี่เหลี่ยม ซึ่งแสดงถึงความแปรปรวนคงที่ สามารถกล่าวได้ว่าฐานคติที่ 3 เกี่ยวกับความแปรปรวนคงที่จึงไม่ถูกละเมิดภายใต้การวิจัยนี้ นอกจากนี้แล้ว รูปกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว ไม่ปรากฏลักษณะจุดกราฟที่กระจายเป็นรูปโค้งคล้ายอักษรตัวยูหงาย (U) หรือตัวอักษรยูคว่ำ ( )แต่อย่างใด รวมทั้งรูปกราฟที่ปรากฏในภาคผนวก รูป ค.4 และ ค.5 ได้แสดงให้ถึงการกระจายของข้อมูลเป็นรูปโค้งปกติ และกราฟแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นเชิงเส้นตรง จึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมมาได้มีลักษณะสอดคล้องกับฐานคติที่ 4 เกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร

การทดสอบ**ฐานคติในประการสุดท้าย** คือ ตัวแปรทุกตัวจะต้องมีความเป็นอิสระจากกันนั้น ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แต่ก็มีค่าไม่สูงมากนัก ซึ่งกรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่สูงมากนัก ถือว่าเป็นเรื่องปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แต่ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าสูงมาก จนถึงค่าสมบูรณ์ ($r_{12} = 1$) ย่อมก่อให้เกิดปัญหาขึ้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปรากฏตามตารางที่ 4.10 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวในการวิจัยครั้งนี้มีอิสระจากกันจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการวิจัยครั้งนี้แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.11

ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	ความชัดเจนระบบการให้การให้บริการ	ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ
1.ความชัดเจนของระบบการให้บริการ	1.0000	0.3865	0.3635
2.ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ	0.3685	1.0000	0.6284
3.พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ	0.3635	0.6284	1.0000

สรุปความ

ในบทที่ 4 ได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นโดยในส่วนแรกเป็นการแสดงให้เห็นถึงภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน รวมตลอดทั้งประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลในด้านต่าง ๆ เช่น การโทรศัพท์แจ้งเหตุ การแจ้งความทั้งที่เกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดี การชำระค่าปรับ การเป็นคู่กรณีในคดีจราจร และการรับบริการนอกสถานีตำรวจว่าเคยประสบปัญหาหรืออุปสรรคอย่างใดบ้างหรือไม่

ในส่วนต่อมา เป็นการแจกแจงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบด้าย กิจกรรมงานสายตรวจ กิจกรรมงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน กิจกรรมงานสอบสวน และกิจกรรมงานสืบสวน อีกกลุ่มหนึ่งคืองานบริการประชาชน ประกอบด้วย กิจกรรมงานจราจร กิจกรรมงานกิจการพิเศษ และกิจกรรมงานให้บริการบนสถานีตำรวจ

ส่วนสุดท้ายของบทนี้ ได้ทำการการทดสอบฐานคติที่จำเป็นบางประการก่อนการใช้สถิติพาราเมติกทั้ง 5 ประการ ประกอบด้วย ประการแรก กลุ่มตัวอย่างต้องได้รับการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น ประการที่สอง ตัวแปรตามมีระดับการวัดเป็นระดับอันตรภาค หรืออัตราส่วน หรืออย่างน้อยก็เป็นระดับจัดลำดับ ประการที่สาม ตัวแปรตามมีความแปรปรวนคงที่ ประการที่สี่ ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระเป็นเชิงเส้นตรง และ ประการสุดท้าย ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความเป็นอิสระจากกัน ซึ่งการทดสอบพบว่าลักษณะของข้อมูลดังอยู่บนพื้นฐานของฐานคติที่จำเป็นสำหรับการใช้สถิติพาราเมตริก จึงสามารถใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ และการวิเคราะห์เส้นโยงได้โดยไม่เป็นอุปสรรคต่อการวิจัยแต่อย่างใด

บทที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อน

บทที่ 5 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อนนั้น ได้แบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนคือ (1) การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยจะมีหัวข้อย่อยคือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีก้าวหน้า และการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีกำหนดตัวแปร (3) การวิเคราะห์เส้นโยงของแบบจำลอง แบ่งเนื้อหาออกเป็น การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเบื้องต้น การสร้างแบบจำลองสดรูป การทดสอบแบบจำลองสดรูป และการแยกส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองเส้นโยงสดรูป และ (4) สรุปความ

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย

จากสมมติฐานจำนวน 6 ข้อที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 ในส่วนนี้จะทำการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรแต่ละคู่ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย ดังน

<u>สมมติฐานที่ 1</u> : **ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ**

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ($H_0^{(1)}$: $r_{12} = 0$) ข้อมูลจากตารางที่ 5.1 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับ"ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ" เท่ากับ 0.3685 **ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก** จากนั้นได้แสดงผลการทดสอบนัยสำคัญของความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง ปรากฏว่า F มีขนาดค่าเท่ากับ 109.7655 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้น $H_0^{(1)}$ จึงถูกปฏิเสธ หมายความว่า**ยิ่งมีความชัดเจนของระบบการให้บริการมากเท่าใด ยิ่งทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากเท่านั้น** นอกจากนั้นแล้วเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.1358 แสดงว่า **"ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" สามารถอธิบายความแปรปรวน "ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ" ได้ร้อยละ** 13.58

ตารางที่ 5.1

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่าง

"ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" และ "ความคล่องตัวของกระบวนการให้เริการ"

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	20.7241	1	20.7241	109.6755**
Residual	131.8931	698	.1890	
Multiple R = 0.3685			R^2 = 0.1358	

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

<u>สมมติฐานที่ 2</u> : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ($H_o^{(2)}$: $r_{13} = 0$) ข้อมูลจากตารางที่ 5.2 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับ"พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" เท่ากับ 0.3635 **จึงเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก** โดย F มีขนาดค่าเท่ากับ 106.2806 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ = .001 ดังนั้น $H_o^{(2)}$ จึงถูกปฏิเสธ เนื่องจากปรากฏความสัมพันธ์ระหว่าง "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับ "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สรุปแล้วหมายความว่า **ถ้าระบบการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้พฤติกรรมของตำรวจที่จะมุ่งเน้นการให้บริการมีมากขึ้นเท่านั้น** และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.1321 ก็แสดงว่า **ร้อยละ 13.21 ของความแปรปรวน "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปร "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ"**

ตารางที่ 5.2

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่าง

"ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" และ "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ"

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	21.9513	1	21.9513	106.2806**
Residual	144.1655	698	.2065	
Multiple R = 0.3635			R^2 = 0.1321	

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 3 : ความชัดเจนของระบบการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ($H_o^{(3)}$: $r_{14} = 0$) ข้อมูลจากตารางที่ 5.3 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับ"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"เท่ากับ 0.3302 ซึ่ง**เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก** เมื่อพิจารณาจากค่า F พบว่ามีค่าเท่ากับ 85.3948 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่า $H_o^{(3)}$ ถูกปฏิเสธ เพราะปรากฏความสัมพันธ์ระหว่าง "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับ "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 **หรือหมายความว่า ยิ่งระบบการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้นเท่าใด ประชาชนก็ยิ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากเท่านั้น** และจากค่า R^2 ซึ่งเท่ากับ 0.1090 แสดงว่า **"ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" สามารถอธิบายความแปรปรวน "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"ได้ร้อยละ 10.90**

ตารางที่ 5.3

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่าง

"ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" และ "ความพึงพอใจของประชาชนฯ"

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	23.4931	1	23.4931	85.3948**
Residual	192.0277	698	.2751	
Multiple R = 0.3302			R^2 = 0.1090	

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

<u>สมมติฐานที่ 4</u> : **พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ**

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ($H_o^{(4)}$: $r_{34} = 0$) ข้อมูลจากตารางที่ 5.4 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับ"พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" เท่ากับ 0.6186 **จึงเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก** โดย F มีขนาดค่าเท่ากับ 432.6255 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้น $H_o^{(2)}$ จึงถูกปฏิเสธ เนื่องจากปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สรุปแล้วหมายความว่า **ถ้าตำรวจยิ่งมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมากขึ้นเท่าใด ประชาชนก็ยิ่งจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากขึ้นเท่านั้น** และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.3826 ก็แสดงว่า **ร้อยละ 38.26 ของความแปรปรวน "ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานตำรวจ" สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปร "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ"**

ตารางที่ 5.4

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่าง

"พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" และ "ความพึงพอใจของประชาชน"

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	82.4674	1	82.4674	432.6255**
Residual	133.0533	698	.1906	
Multiple R = 0.6186		R^2 = 0.3826		

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 5 : พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความผ่องตัวของกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ($H_0^{(5)}$: $r_{32} = 0$) ข้อมูลจากตารางที่ 5.5 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" กับ "ความผ่องตัวของกระบวนการให้บริการ" เท่ากับ 0.6284 **ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก** จากนั้นได้แสดงผลการทดสอบนัยสำคัญของความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง ปรากฏว่า F มีขนาดค่าเท่ากับ 455.5132 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้น $H_0^{(5)}$ จึงถูกปฏิเสธ เนื่องจากปรากฏความสัมพันธ์ระหว่าง "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" กับ "ความผ่องตัวของกระบวนการให้บริการ" ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 หรืออีกนัยหนึ่งหมายความว่า **ยิ่งตำรวจมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลทำให้กระบวนการให้บริการมีความผ่องตัวมากขึ้นเท่านั้น** นอกจากนั้นแล้วเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.3949 ซึ่งแสดงว่า **"พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" สามารถอธิบายความ "ความผ่องตัวของกระบวนการให้บริการ" ได้ร้อยละ 39.49**

ตารางที่ 5.5

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่าง

"พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ" และ "ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ"

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	60.2673	1	60.2673	455.5132**
Residual	92.3499	698	.1323	
Multiple R = 0.6284			R^2 = 0.3949	

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

<u>สมมติฐานที่ 6</u> : ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ($H_o^{(6)}$: $r_{24} = 0$) ข้อมูลจากตารางที่ 5.6 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง "ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ " กับ"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" เท่ากับ 0.5361 **เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก** โดย F มีขนาดค่าเท่ากับ 281.4993 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้น $H_o^{(6)}$จึงถูกปฏิเสธ เนื่องจากปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สรุปแล้วหมายความว่า **ยิ่งกระบวนการในการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้นเพียงใด ประชาชนก็ยิ่งจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากขึ้นเท่านั้น** ครั้นเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอก (R^2) พบว่าเท่ากับ 0.2874 ก็แสดงว่า **ร้อยละ 28.74 ของความแปรปรวน "ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานตำรวจ" ถูกอธิบายด้วยตัวแปร "ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ"**

ตารางที่ 5.6

การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่าง

"ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ"และ"ความพึงพอใจของประชาชนฯ"

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	61.9387	1	61.9387	281.4993**
Residual	153.5820	698	.2200	
Multiple R = 0.5361			R^2 = 0.2874	

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

กล่าวโดยสรุป ผลการพิสูจน์สมมติฐานทั้ง 6 ข้อด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย พบว่าปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ตามสมมติฐาน โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ เท่ากับ .001 ในทุกคู่ตัวแปร และตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้มากที่สุดคือตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการได้ถึงร้อยละ 39.49 ส่วนตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้น้อยที่สุดคือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้เพียงร้อยละ 10.90 รายละเอียดสรุปได้ดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7

ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของตัวแปรต่าง ๆตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	R	Beta	Multiple R	R^2
1	ความชัดเจนของระบบฯ	ความคล่องตัวกระบวนการฯ	0.3766	0.3685	0.3685	0.1358**
2	ความชัดเจนของระบบฯ	พฤติกรรมเน้นการให้บริการ	0.3876	0.3635	0.3635	0.1321**
3	ความชัดเจนของระบบฯ	ความพึงพอใจของประชาชน	0.4010	0.3302	0.3302	0.1090**
4	พฤติกรรมเน้นการให้บริการ	ความพึงพอใจของประชาชน	0.7046	0.6186	0.6186	0.3926**
5	พฤติกรรมเน้นการให้บริการ	ความคล่องตัวกระบวนการฯ	0.6023	0.6284	0.6284	0.3949**
6	ความคล่องตัวกระบวนการ	ความพึงพอใจประชาชน	0.6370	0.5361	0.5361	0.2874**

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ในส่วนนี้ จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน กล่าวคือ **ในส่วนแรก** จะทำการวิเคราะห์ตัวแปรด้วยวิธีก้าวหน้า (stepwise) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจสูงที่สุดและตัวแปรต่าง ๆสามารถอธิบายตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด สำหรับ **ในส่วนที่สอง**จะทำการวิเคราะห์ตัวแปรด้วยวิธีการกำหนดตัวแปร (enter) เข้าสู่สมการเพื่อศึกษาว่าจากตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรนั้นทุกตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด

การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีก้าวหน้า

ตัวแปรอิสระที่เป็นหลักในการวิเคราะห์มี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 5.8 - 5.9

ตารางที่ 5.8

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ระหว่างสามตัวแปรอิสระกับหนึ่งตัวแปรตาม

Source of Variation	SS	df	MS	F
Regression	91.5099	3	30.5033	171.1970**
Residual	124.0109	696	.1782	

** ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 5.9

การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีก้าวหน้า

ระหว่างสามตัวแปรอิสระกับหนึ่งตัวแปรตาม

ตัวแปร	beta	beta	beta
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ			0.0852*
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ		0.2435**	0.2238**
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ	0.6186**	0.4655**	0.4470**
ค่าคงที่			
Multiple R	0.6189	0.6469	0.6516
R^2	0.3826	0.4185	0.4246
R^2 Change	0.3826	0.0359	0.0061

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5.9 จะเห็นได้ว่าตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจมากกว่าตัวแปรอื่น ๆโดยเข้าสู่สมการเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์ในการบ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.3826 ตัวแปรตัวที่สองที่เข้าสู่สมการคือ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ซึ่งทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ในการบ่งบอก (R^2) เพิ่มขึ้น 0.0359 และตัวแปรตัวสุดท้ายที่เข้าสู่สมการคือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอก (R^2) เพิ่มขึ้น 0.0061 อธิบายได้ว่า**พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจมากที่สุด** โดยสามารถอธิบายตัวแปรตาม ซึ่งก็คือความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน

ตำรวจได้ร้อยละ 38.26 เมื่อเพิ่มตัวแปร**ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ** เข้าสู่สมการก็จะทำให้สามารถอธิบายตัวแปรตามได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.59 และเมื่อเพิ่มตัวแปร **ความชัดเจนของระบบการให้บริการ** เข้าสู่สมการอีก 1 ตัวแปร ก็จะทำให้สามารถอธิบายตัวแปรตามได้สูงขึ้นเพียงร้อยละ 0.61 เท่านั้น กล่าวโดยรวมแล้ว ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และ ความชัดเจนของระบบให้บริการ สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้ร้อยละ 42.46

การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีกำหนดตัวแปร

การวิเคราะห์ตัวแปรด้วยวิธีการกำหนดตัวแปรเข้าสู่สมการ เพื่อศึกษาว่าจากตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 3 ตัวแปรอิสระ คือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ กับ 1 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10

การวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีกำหนดตัวแปร

ระหว่างสามตัวแปรอิสระกับหนึ่งตัวแปรตาม

ตัวแปร	B	beta	T	r
ความชัดเจนของระบบฯ	0.1035	0.0382	2.709*	0.0852
ความคล่องตัวของกระบวนการฯ	0.2660	0.0448	5.941**	0.2238
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการฯ	0.5091	0.0428	11.889**	0.4470
ค่าคงที่	5.090			
Multiple R	0.6516			
R^2	0.4246			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อมูลจากตารางที่ 5.10 แสดงให้เห็นว่าเมื่อใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยวิธีการกำหนดตัวแปร ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดทั้ง 3 ตัวแปรเข้าสู่สมการ พบว่าได้ข้อมูลที่ไม่แตกต่างกันกับการวิเคราะห์ด้วยวิธีก้าวหน้า เนื่องจากทุกตัวแปรสามารถเข้าสู่สมการได้ โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ดีที่สุดคือ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ลำดับต่อมาคือ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ขณะที่ตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ เข้าสู่สมการในลำดับท้ายสุด และมีส่วนอย่างเล็กน้อยเท่านั้นที่จะช่วยสามารถอธิบายตัวแปรตามให้สูงขึ้นได้

การวิเคราะห์เส้นโยงของแบบจำลอง

ส่วนนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะตอบคำถามว่า"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและ/หรือทางอ้อมจากตัวแปรสาเหตุใดบ้าง ขนาดค่าของผลกระทบรวมจากตัวแปรสาเหตุต่อตัวแปรผล มีระดับความมากน้อยเพียงใด รวมทั้งตัวแปรสาเหตุต่างมีผลกระทบทั้งทางตรงและ/หรือทางอ้อมต่อกันและกันหรือไม่อย่างไร จึงได้นำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เส้นโยงมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบคำถามดังกล่าว ทั้งนี้ การนำเสนอจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเบื้องต้น (2) การสร้างแบบจำลองลดรูป (3) การทดสอบแบบจำลองลดรูป และ (4)การแยกส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองเส้นโยงลดรูป

การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเบื้องต้น

การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูป (fully saturated path model) นับว่าเป็นการวิเคราะห์ขั้นแรกของการทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเบื้องต้น โดยจะทำการทดสอบแบบจำลองเส้นโยง ที่มีเส้นโยงเชื่อมระหว่างตัวแปรทุกตัวแปรและในทิศทางเดียวกันที่สามารถเชื่อมโยงได้ ในที่นี้แบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปได้มาจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุ จำนวน 3 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่ 4 บนตัวแปรที่ 1, 2 และ 3

ครั้งที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่ 3 บนตัวแปรที่ 1 และ 2

ครั้งที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่ 2 บนตัวแปรที่ 1

ผลของการวิเคราะห์ถดถอยพหุทั้ง 3 ครั้งดังกล่าว สรุปรวมไว้ดังปรากฏในรูปภาพที่ 5.1 ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะกำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (standardized regression coefficient)จะประยุกต์ใช้เป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยง (path coefficient) สัญญลักษณ์ย่อที่ใช้คือ p_{ij} ส่วนการทดสอบนัยสำคัญของ p_{ij} ได้ใช้เกณฑ์มาตรฐาน 2 ลักษณะประกอบเข้าด้วยกัน คือ การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ และการทดสอบนัยสำคัญทางปฏิบัติ โดยเส้นโยงที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.10 ถือว่าไม่มีนัยสำคัญในทางปฏิบัติ ส่วนนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ .001

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบ p_{ij} โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยงได้เสนอไว้ในตารางที่ 5.11-5.13 ส่วนผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ 3 ครั้งข้างต้น ได้สรุปรวมไว้ในตารางที่ 5.14

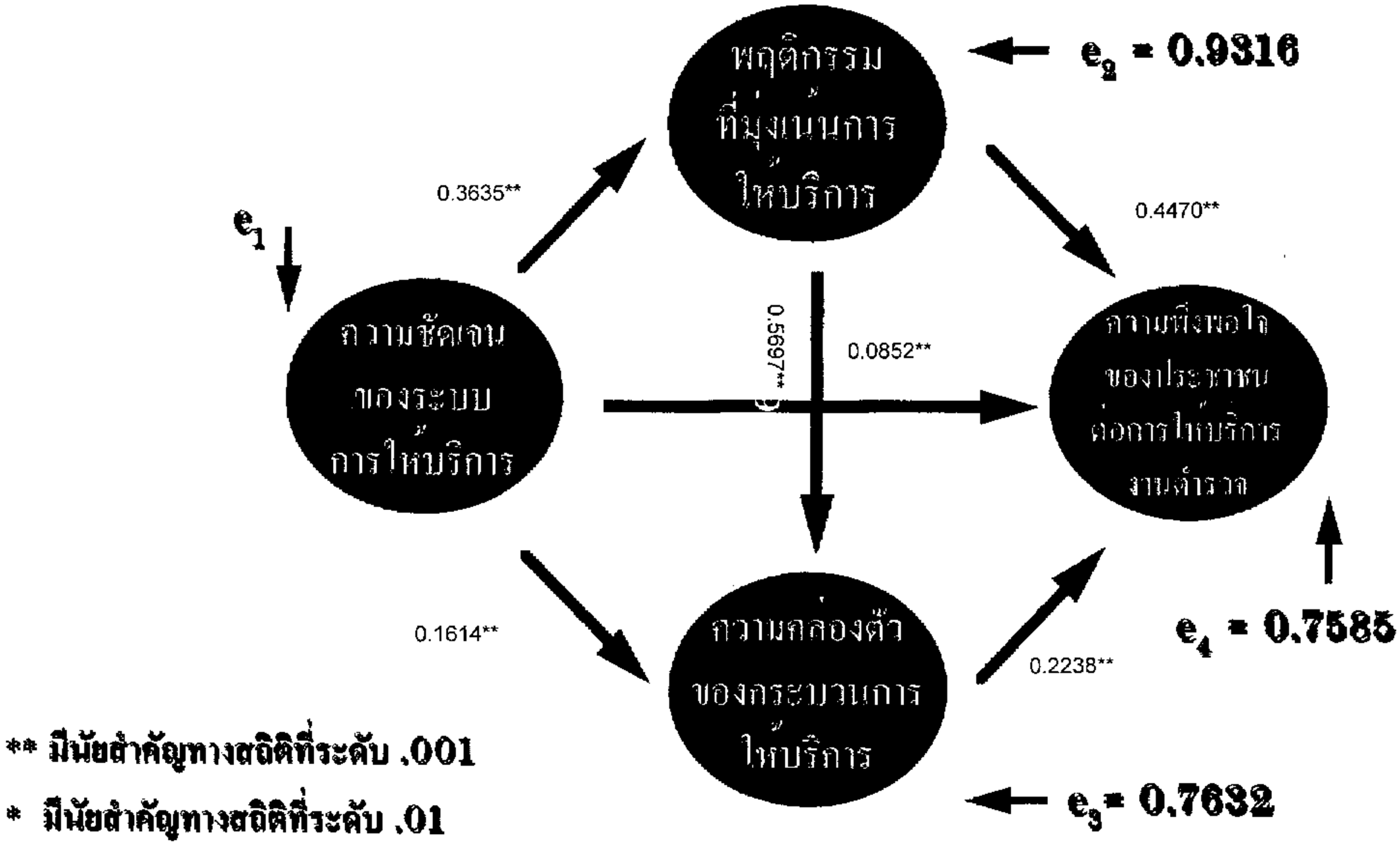
ตารางที่ 5.11 เป็นการเสนอผลการถดถอยตัวแปร**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ**บนตัวแปร**ความชัดเจนของระบบการให้บริการ** **ตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ** และตัวแปร**พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ** พบว่า P_{42} มีค่าเท่ากับ 0.4470 และ P_{43} มีค่าเท่ากับ 0.2238 โดยทั้ง P_{42} และ P_{43} มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติ มีเพียง P_{41} เท่านั้นที่มีค่าเท่ากับ 0.0852 ซึ่งถือว่าไม่ปรากฏทั้งนัยสำคัญทางปฏิบัติและนัยสำคัญทางสถิติ หลังจากนั้นเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.4106 แสดงว่าตัวแปรที่มาก่อนคือได้แก่ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ และความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้ร้อยละ 41.06 ซึ่งอำนาจการอธิบายจะลดลงจากกรณีมีตัวแปรอิสระสามตัวแปรอยู่ร้อยละ 1.40 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปรผิดพลาด (e_4) กับ ตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (p_{4e}) (คำนวณจากสูตร $p_{4e} = 1-(R_{4123})^2$) มีค่าเท่ากับ 0.7585

ตารางที่ 5.12 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยง หรือ P_{31} มีค่าเท่ากับ 0.1614 และ P_{32} มีค่าเท่ากับ 0.5697 ทั้งคู่มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอก (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.4175 แสดงว่าสองตัวแปรที่มาก่อน คือความชัดเจนของระบบการให้บริการ และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ สามารถอธิบายตัวแปรผล คือ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการได้ร้อยละ 41.75 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปรผิดพลาด (e_3) กับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (p_{3e}) มีค่าเท่ากับ 0.7632

ตารางที่ 5.13 เป็นการเสนอผลการถดถอยตัวแปร**พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการบนตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ** พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยง (P_{21}) มีค่าเท่ากับ 0.3635 มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอก (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.1321 หมายความว่าตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการได้ร้อยละ 13.21 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปรผิดพลาด (e_2) กับ ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.9316

เมื่อการทดสอบแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปเสร็จลง ขั้นตอนต่อไปก็คือการเปรียบเทียบแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปตามรูปภาพที่ 5.1 กับแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานที่ปรากฏตามรูปภาพที่ 2.10 ทั้งนี้ เพื่อเป็นการปรับแบบจำลองทั้งสองให้สอดคล้องกัน หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการลดช่องว่างระหว่างสมมติฐานกับความเป็นจริง ผลการเปรียบเทียบดังกล่าวได้เสนอไว้ในตารางที่ 5.14

รูปภาพที่ 5.1 แบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานตำรวจ



** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5.11

ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยง

ระหว่างตัวแปรต่าง ๆที่มาก่อนตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนฯ

ตัวแปรผล	ตัวแปรมาก่อน			R^2
	ความชัดเจนของระบบให้บริการ (1)	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	ความคล่องตัวกระบวนการบริการ (3)	
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (4)	0.0852*	0.4470**	0.2238**	0.4246

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ; * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5.12

ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยง

ระหว่างตัวแปรต่าง ๆที่มาก่อนตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้การบริการ

ตัวแปรผล	ตัวแปรมาก่อน		R^2
	ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3)	0.1614**	0.5697**	0.4175

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 5.13

ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปร

ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้การบริการ

ตัวแปรผล	ตัวแปรมาก่อน	R^2
	ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)	
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	0.3635**	0.1321

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปกับแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐาน ตามตารางที่ 5.14 พบว่า สมมติฐานจำนวน 6 สมมติฐาน สามารถแยกพิจารณาได้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกสมมติฐานกำหนดว่า P_{ij} ไม่เท่ากับ 0 และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วยเส้นโยง P_{21} P_{31} P_{32} P_{42} และ P_{43} การตัดสินใจในกรณีนี้คือ คงเส้นโยงเหล่านี้ไว้ในแบบจำลองเส้นโยงต่อไป ในกลุ่มที่สองสมมติฐานกำหนดว่า P_{ij} ไม่เท่ากับ 0 แต่ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในการทดสอบนัยสำคัญของ P_{ij} กล่าวคือ P_{41} มีค่าสัมประสิทธิ์สังเกตการณ์เท่ากับ 0.0852 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ตั้งไว้แต่ต้นในการทดสอบนัยสำคัญของ P_{ij} คือการทดสอบนัยสำคัญทางปฏิบัติถือขนาดค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .10 และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติถือเท่ากับ .001 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนั้น การตัดสินใจในกรณีนี้คือลบเส้นโยง P_{41} ออกจากแบบจำลองเส้นโยงที่จะมีการทดสอบต่อไป ซึ่งจะเป็นขั้นตอนในการปรับปรุงแบบจำลองเส้นโยงจากการวิเคราะห์เส้นโยงในขั้นตอนแรกเรียกว่าขั้นตอนการสร้างแบบจำลองลดรูป หรือแบบจำลองแต่งใหม่

ตารางที่ 5.14

การเปรียบเทียบค่าสมมติฐาน (hypoyhesized value) กับ
ค่าสังเกต (observed valuc) ของสัมประสิทธิ์เส้นโยง

เส้นโยง	สัมประสิทธิ์		การตัดสินใจ
	สมมติฐาน	สังเกต	
P_{21}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.3635**	คงเส้นโยง
P_{31}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.1614**	คงเส้นโยง
P_{41}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.0852*	ลบเส้นโยง
P_{32}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.5697**	คงเส้นโยง
P_{42}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.4470**	คงเส้นโยง
P_{43}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.2238**	คงเส้นโยง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การสร้างแบบจำลองเส้นโยงลดรูป

แบบจำลองเส้นโยงลดรูป (reduced path model) หรือ แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ (trimmed path model) หรืออาจเรียกอีกอย่างว่าแบบจำลองเส้นโยงสุดท้าย (final path model) จะเป็นการขั้นตอนในการสร้างแบบจำลองเส้นโยงให้มีลักษณะประหยัด (parsimony) (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2527: 89) โดยแบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้ประกอบด้วยเส้นโยงที่ได้รับการทดสอบแล้วในขั้นต้นว่ามีค่านัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ส่วนเส้นโยงที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานจะถูกตัดออกจากแบบจำลองเส้นโยงลดรูปหรือแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่นี้ ดังนั้น แบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้จะต้องดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุใหม่ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 5.14

การเปรียบเทียบค่าสมมติฐาน (hypoyhesized value) กับ
ค่าสังเกต (observed valuc) ของสัมประสิทธิ์เส้นโยง

เส้นโยง	สัมประสิทธิ์		การตัดสินใจ
	สมมติฐาน	สังเกต	
P_{21}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.3635**	คงเส้นโยง
P_{31}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.1614**	คงเส้นโยง
P_{41}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.0852*	ลบเส้นโยง
P_{32}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.5697**	คงเส้นโยง
P_{42}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.4470**	คงเส้นโยง
P_{43}	ไม่เท่ากับศูนย์	0.2238**	คงเส้นโยง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การสร้างแบบจำลองเส้นโยงลดรูป

แบบจำลองเส้นโยงลดรูป (reduced path model) หรือ แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ (trimmed path model) หรืออาจเรียกอีกอย่างว่าแบบจำลองเส้นโยงสุดท้าย (final path model) จะเป็นการขั้นตอนในการสร้างแบบจำลองเส้นโยงให้มีลักษณะประหยัด (parsimony) (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2527: 89) โดยแบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้ประกอบด้วยเส้นโยงที่ได้รับการทดสอบแล้วในขั้นต้นว่ามีค่านัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ส่วนเส้นโยงที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานจะถูกตัดออกจากแบบจำลองเส้นโยงลดรูปหรือแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่นี้ ดังนั้น แบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้จะต้องดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุใหม่ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่ 4 บนตัวแปรที่ 2 และ 3
ครั้งที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่ 3 บนตัวแปรที่ 1 และ 2
ครั้งที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่ 2 บนตัวแปรที่ 1

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุดังกล่าวได้สรุปไว้ดังปรากฏในรูปภาพที่ 5.2 และได้เสนอไว้ในตารางที่ 5.15 ,5.16 และ 5.17 ตามลำดับ สำหรับการทดสอบนัยสำคัญของ P_{ij} ในแบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้จะอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้แต่ต้น กล่าวคือการทดสอบนัยสำคัญทางปฏิบัติถือขนาดค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .10 และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตารางที่ 5.15 เสนอผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปร**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ** บนตัวแปรที่มาก่อนคือตัวแปร**พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ** และตัวแปร**ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ** จะเห็นว่า P_{42} มีค่าเท่ากับ .4809 และ P_{43} มีค่าเท่ากับ .2165 โดยทั้ง P_{42} และ P_{43} มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.4106 ขณะที่ขนาดค่า R^2 ตามตารางที่ 5.11 เท่ากับ 0.4246 กล่าวอีกนัยหนึ่งตัวแปรที่มาก่อนคือ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ และความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ สามารถอธิบายตัวแปร ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้ร้อยละ 41.06 ซึ่งลดลงจากเดิมตามตารางที่ 5.11 คิดเป็นร้อยละ 1.46 ขณะเดียวกันค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปรผิดพลาด (e_4) กับตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (p_{4e}) มีค่าเท่ากับ 0.7677

ตารางที่ 5.16 ได้สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปร **ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ** บนตัวแปร**พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ** และ**ตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ** พบว่าทั้ง P_{32} และ P_{31} ต่างก็มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติ ขนาดค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอกตามตารางที่ 5.16 และตารางที่ 5.12 ต่างเท่ากันคือเท่ากับ 0.4175 และ p_{3e} มีขนาดค่า 0.7632 เท่าเดิม

ตามตารางที่ 5.17 ตัวแปร**พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ** ถดถอยบนตัวแปร**ความชัดเจนของระบบการให้บริการ** ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า P_{21} มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติ ส่วนขนาดค่าสัมประสิทธิ์การบ่งบอกเปรียบเทียบระหว่างตารางที่ 5.13 และตารางที่ 5.17 ปรากฏว่าคงเดิมคือ 0.1321 และ P_{2e} เท่ากับ 0.9316 เช่นกัน

โดยสรุป เส้นโยงทั้ง 5 เส้นในแบบจำลองเส้นโยงลดรูปได้รับการคงค้ำแหน่งไว้ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ประการใด ดังปรากฏตามรูปภาพที่ 5.2 ซึ่งจะเห็นได้ว่าแบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้จะมีลักษณะประหยัด (pasimony) ตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งใช้เส้นโยงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ถึงแม้ว่าจะมีส่วนทำให้อำนาจในการอธิบายตัวแปรตามได้น้อยลงไปบ้างแต่ก็ไม่มากนัก ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่พึงสังเกตในการก้าวเข้าสู่กระบวนการทดสอบแบบจำลองเส้นโยงลดรูปต่อไป

ตารางที่ 5.15

ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยง

ระหว่างตัวแปรต่าง ๆที่มาก่อนตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนฯ

ตัวแปรผล	ตัวแปรมาก่อน		
	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	ความคล่องตัวกระบวนการบริการ (3)	R^2
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (4)	0.4809**	0.2165**	0.4106

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 5.16

ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยง

ระหว่างตัวแปรต่าง ๆที่มาก่อนตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้การบริการ

ตัวแปรผล	ตัวแปรมาก่อน		R^2
	ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3)	0.1614**	0.5697**	0.4175

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 5.17

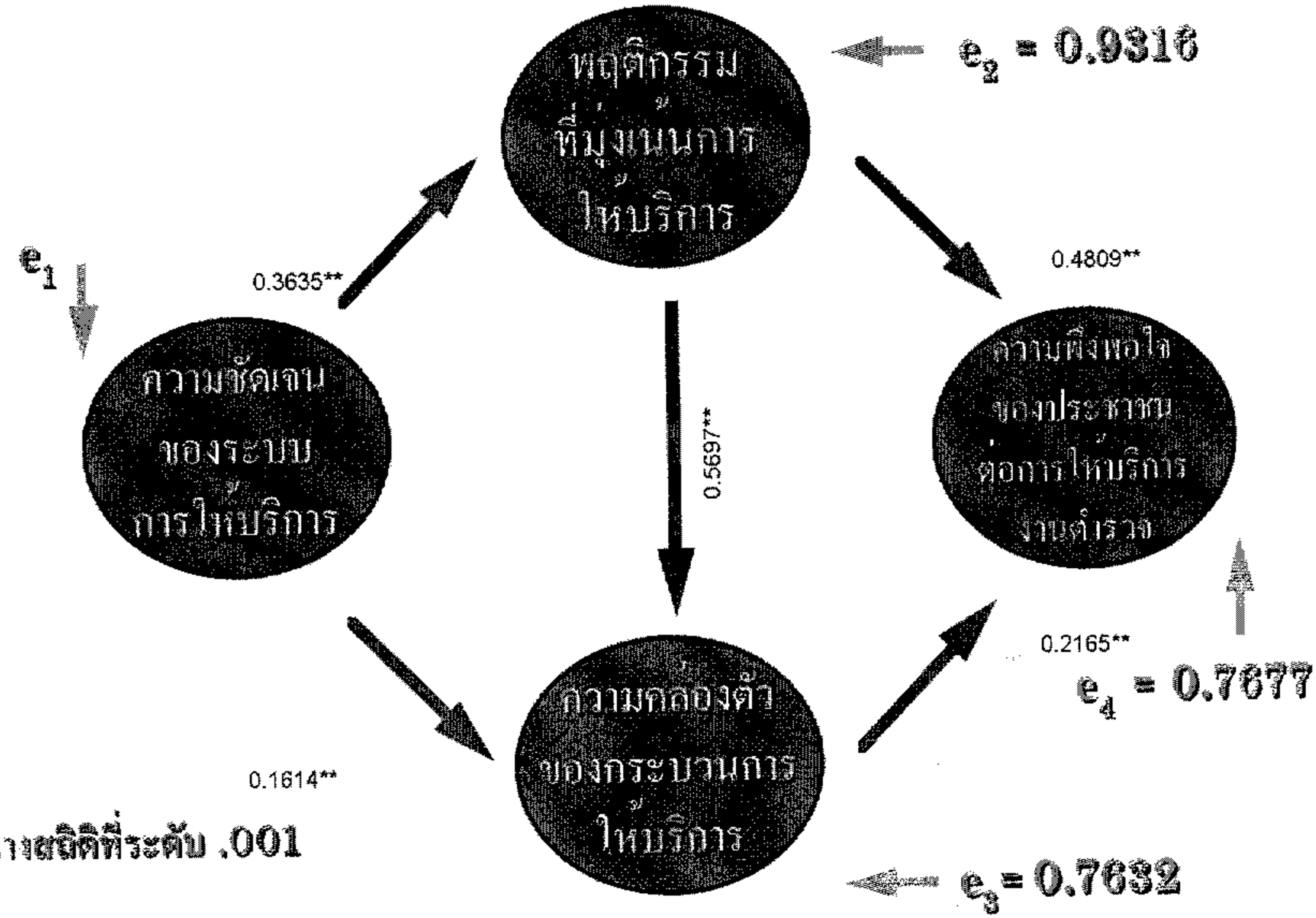
ขนาดค่าของสัมประสิทธิ์เส้นโยงระหว่างตัวแปร

ความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้การบริการ

ตัวแปรผล	ตัวแปรมาก่อน	R^2
	ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)	
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	0.3635**	0.1321

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

รูปภาพที่ 5.2 แบบจำลองเส้นโยงผลรูปของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานตำรวจ



** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงลดรูป

การทดสอบแบบจำลองเส้นโยงลดรูป เป็นการดำเนินการเพื่อมุ่งตอบคำถามว่าแบบจำลองเส้นโยงลดรูปนี้มีลักษณะสอดคล้องกับข้อมูลหรือไม่ หรือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพอเพียงของแบบจำลองสุดท้าย หรือแบบจำลองลดรูป เปรียบเทียบกับแบบจำลองเส้นโยงเบื้องต้นซึ่งมีลักษณะเต็มรูป หรือกล่าวในอีกลักษณะหนึ่งก็คือ ถ้าแบบจำลองเส้นโยงลดรูปสามารถสร้างเมตริกค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์ (predicted correlation matrix) หรือ เมตริกค่าสหสัมพันธ์คำนวณใหม่ (reproduced correlation matrix) มีขนาดใกล้เคียงกับเมตริกค่าสหสัมพันธ์สังเกตการณ์ (observe correlation matrix) ตามแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูป ก็หมายความว่าแบบจำลองเส้นโยงลดรูปมีความสอดคล้องกับข้อมูล ทั้งนี้ คำว่าขนาดใกล้เคียงกันในที่นี้หมายความว่า ผลต่างระหว่างเมตริกทั้งสองจะต้องมีขนาดค่าเล็กมากแต่ไม่จำเป็นต้องเป็นศูนย์เสมอไป เนื่องจากอาจเกิดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างหรือจากการคำนวณทัดเศษ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดผลต่างที่เท่ากับ 0.05 หรือน้อยกว่า ว่าเป็นขนาดที่เล็กมาก ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยนัยเดียวกับงานวิจัยของ ปรีชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2526: 110)

การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สังเกตการณ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่สามารถคำนวณได้จากสูตรหาค่า Pearson's product moment correlation ตามปกติ ส่วนการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ใช้การคำนวณจากสูตร

$$r'_{ij} = \frac{\sum Z_i Z_j}{N}$$

โดย r'_{ij} หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ระหว่างตัวแปร I และ J

Z_i และ Z_j หมายถึง ตัวแปรมาตรฐาน

N หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์จะใช้วิธีการแทนค่าลงในสมการโครงสร้างจากรูปภาพที่ 5.2 โดยสมการโครงสร้างเขียนได้ดังนี้

$$Z_1 = e_1$$

$$Z_2 = p_{21}Z_1 + e_2$$

$$Z_3 = p_{32}Z_2 + p_{31}Z_1 + e_3$$

$$Z_4 = p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + e_4$$

ในลำดับต่อไป ได้เสนอตัวอย่างในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ โดยจะขอยกตัวอย่างการหาค่าระหว่างตัวแปรที่ 1 กับตัวแปรที่ 2 ดังนี้

$$r'_{13} = \frac{\sum Z_1 Z_3}{N}$$

$$= \frac{\sum Z_1 (p_{32}Z_2 + p_{31}Z_1 + e_3)}{N}$$

$$= \frac{\sum Z_1 Z_2 p_{32}}{N} + \frac{\sum Z_1^2 p_{31}}{N} + \frac{\sum Z_1 e_3}{N}$$

แต่เนื่องจากฐานคติที่ว่า **ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผิดพลาดและตัวแปรสาเหตุ** ดังนั้น $\frac{\sum Z_i e_j}{N} = 0$ และค่าแปรปรวนมาตรฐาน $\frac{\sum Z^2_i}{N} = 1$

ดังนั้น $= \frac{\sum Z_1 (p_{21}Z_1 + e_2) p_{32}}{N} + p_{31}$

$$= \left[\frac{\sum Z_1^2 p_{21}}{N} + \frac{\sum Z_1 e_2}{N}\right] p_{32} + p_{31}$$

$$= p_{21}p_{32} + p_{31}$$

จากการคำนวณด้วยวิธีดังกล่าวข้างต้นจะได้ค่าสหสัมพันธ์ของการพยากรณ์ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดของการคำนวณตัวแปรคู่ต่าง ๆดูได้ในภาคผนวก ง)

$$r'_{12} = p_{21}$$

$$r'_{13} = p_{21}p_{32} + p_{31}$$

$$r'_{23} = p_{32} + p_{21}p_{31}$$

$$r'_{24} = p_{32}p_{43} + p_{21}p_{31}p_{43} + p_{42} + p_{21}p_{41}$$

$$r'_{34} = p_{43} + p_{32}p_{42} + p_{21}p_{31}p_{42} + p_{21}p_{32}p_{41} + p_{31}p_{41}$$

จากนั้นในขั้นตอนต่อไปก็คือ การแทนค่าตัวเลข p_{ij} ลงในแต่ละสมการก็จะทราบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ (r'_{ij}) แต่ละตัวในตารางที่ 5.18 จะแสดงเมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ที่คำนวณได้ด้วย **ตัวเลขสีเข้ม** ซึ่งอยู่ใน**มุมล่างซ้าย**ของตาราง ส่วนเมตริกแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สังเกตการณ์ (r_{ij}) จะแสดงด้วยตัวเลขสีปกติ ซึ่งอยู่ใน**มุมบนขวา**ของตารางที่ 5.18 นี้เช่นเดียวกัน สำหรับเมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่าง (D) ซึ่งคำนวณจากผลต่างระหว่างเมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สังเกตการณ์ (R) กับเมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ (R') ได้สรุปไว้ในตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.18

เมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สังเกตการณ์ (R) และ

เมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ (R')

ของแบบจำลองลดรูป "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"

ตัวแปร	ความชัดเจนของระบบให้บริการ (1)	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	ความคล่องตัวกระบวนการให้บริการ (3)	ความพึงพอใจของประชาชน (4)
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)	1.0000	0.3635	0.3685	0.3302
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	0.3635	1.0000	0.6284	0.6186
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3)	0.3696	0.6284	1.0000	0.5361
ความพึงพอใจของประชาชน ฯลฯ (4)	0.2450	0.5876	0.5147	1.0000

ตารางที่ 5.19

เมตริกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่าง (D)

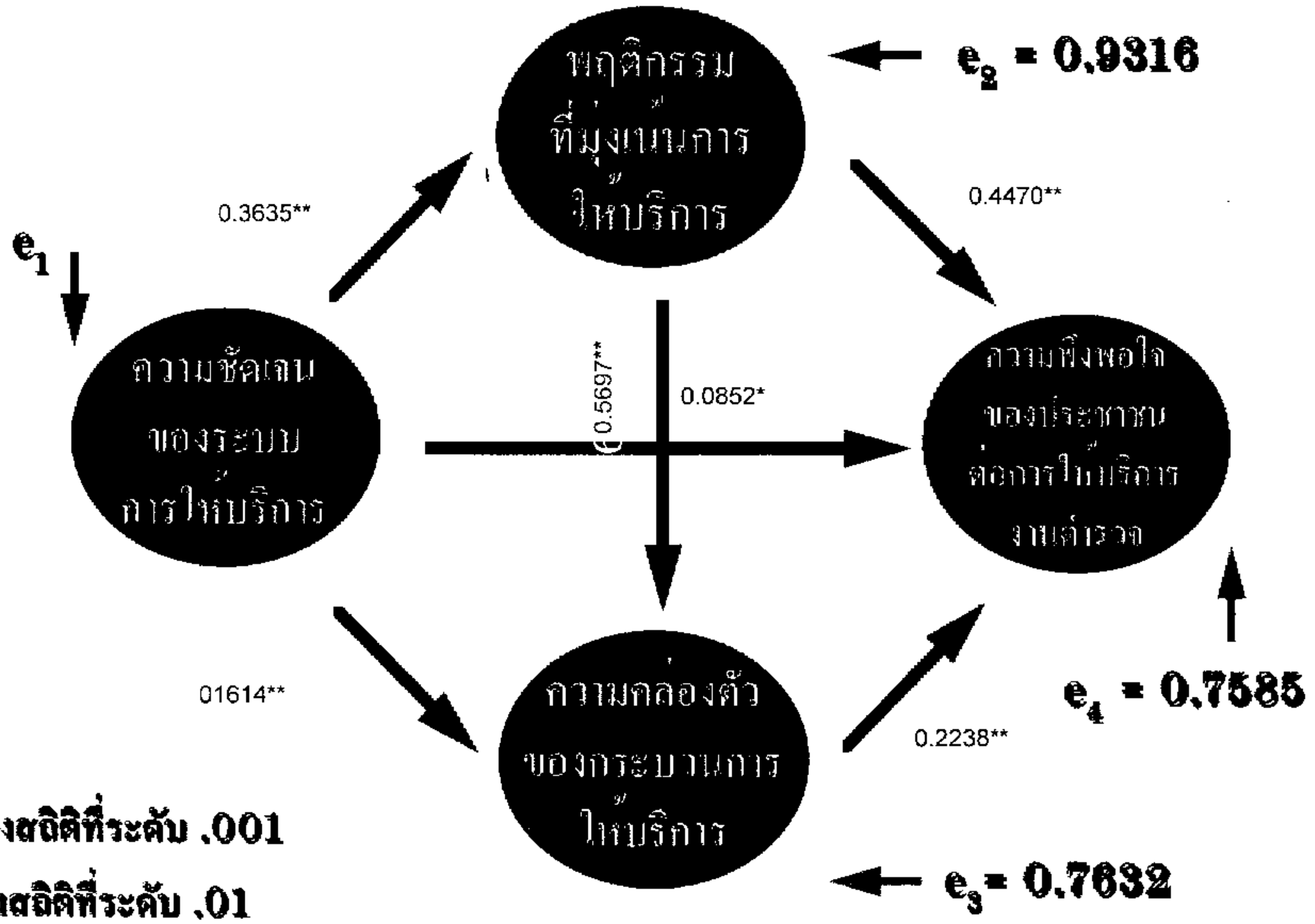
ของแบบจำลองลดรูป "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"

ตัวแปร	ความชัดเจนของระบบให้บริการ (1)	พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	ความคล่องตัวกระบวนการให้บริการ(3)	ความพึงพอใจของประชาชน (4)
ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)	1.0000			
พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)	0.0000	1.0000		
ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3)	0.0011	0.0000	1.0000	
ความพึงพอใจของประชาชน ฯลฯ (4)	0.0852	0.0310	0.0214	1.0000

จากการพิจารณาเมตริกค่าสหสัมพันธ์แตกต่าง (D) ในตารางที่ 5.19 พบว่าผลต่างระหว่างเมตริกทั้งสอง โดยส่วนใหญ่มีขนาดค่าเล็กมาก คือใกล้เคียงกับศูนย์ และมีหลายค่าเป็นศูนย์ ผลต่างที่มีขนาดค่าใหญ่ที่สุดคือ D_{14} มีขนาดค่าเท่ากับ 0.0852 ซึ่งใหญ่กว่าเกณฑ์มาตรฐาน 0.05 ที่ตั้งไว้เพื่อการตัดสินใจ จึงเห็นได้ว่าผลต่างระหว่างเมตริกค่าสหสัมพันธ์สังเกตการณ์ กับเมตริกค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์มีอย่างหนึ่งค่าที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้น จึงแสดงได้ว่าในแบบจำลองลดรูปตามรูปภาพที่ 5.2 ที่ได้ตัดสินใจลบเส้นโยง P_{41} ออกไปจากแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปนั้น ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องด้วยแต่เดิมคาดคะเนว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ 1 และตัวแปรที่ 4 มีอยู่ไม่มากนัก ประกอบกับเกณฑ์นัยสำคัญทางปฏิบัติและนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้เพื่อการตัดสินใจอาจมีค่าสูงเกินไป จึงตัดสินใจลบเส้นโยง P_{41} ออกไปจากแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปดังกล่าว แต่ก็ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ตั้งแต่ต้นแล้วว่าการลบเส้นโยงดังกล่าว อาจมีส่วนกระทบต่ออำนาจการอธิบายตัวแปรตามของแบบจำลองเส้นโยงได้ ซึ่งผลการทดสอบก็เป็นไปตามที่ได้ตั้งข้อสังเกตไว้

ดังนั้น หลังจากการทดสอบแบบจำลองเส้นโยงลดรูปและปรากฏผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใส่เส้นโยง P_{41} กลับเข้าไปในแบบจำลองเส้นโยงอีกครั้ง ซึ่งก็สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ประกอบกับได้พิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเส้นโยง P_{41} แล้วว่ามีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐาน ซึ่งเมื่อเพิ่มเส้นโยง P_{41} เข้าไปแล้ว จะทำให้แบบจำลองเส้นโยงลดรูปใหม่ หรือ ต่อไปนี้ผู้วิจัยจะใช้คำว่าแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่นี้ มีเส้นโยงเพิ่มขึ้นจากแบบจำลองลดรูปเดิม 1 เส้น รวมเป็น 6 เส้น และเป็นที่น่าสังเกตว่าแบบจำลองแต่งใหม่นี้มีลักษณะเดียวกันกับแบบจำลองเส้นโยงเต็มรูปตามรูปภาพที่ 5.1 และแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานตามรูปภาพที่ 2.10 จึงส่งผลให้ไม่จำเป็นที่จะต้องทำการทดสอบแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่นี้อีกครั้งแต่อย่างใด แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่นี้จะปรากฏตามรูปภาพที่ 5.3

รูปภาพที่ 5.3 แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานตำรวจ



** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การแยกส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่

การแยกส่วนค่าสหสัมพันธ์ (decomposition of correlation) ระหว่างตัวแปรนับเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการวิเคราะห์เส้นโยง มีประโยชน์เพื่อเป็นการทำความเข้าใจที่กระจ่างชัดขึ้นในปรากฏการณ์ที่กำลังศึกษา ในกรณีที่แบบจำลองเส้นโยงมีตัวแปรภายนอกตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป การแยกส่วนค่าสหสัมพันธ์จะมีความซับซ้อนยิ่งกว่ากรณีที่แบบจำลองเส้นโยงมีตัวแปรภายนอกเพียงตัวเดียว กล่าวคือกรณีแบบจำลองเส้นโยงที่มีตัวแปรภายนอกเพียงตัวเดียวค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแยกได้เป็น ผลกระทบตรงและผลกระทบอ้อม โดยผลกระทบรวมของทั้งผลกระทบตรง และผลกระทบอ้อมย่อมเท่ากับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ลำดับศูนย์ แต่ในกรณีที่แบบจำลองเส้นโยงมีตัวแปรภายนอกสองตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแยกออกได้เป็นอย่างน้อย 3 ส่วนย่อยคือ ผลกระทบตรง ผลกระทบอ้อม และผลรวมไร้การวิเคราะห์

แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ จากแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ตามรูปภาพที่ 5.3 มีตัวแปรภายนอกเพียงตัวเดียว ดังนั้น การศึกษาเพื่อแยกส่วนค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุและผลจึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ผลกระทบรวม = ผลกระทบตรง + ผลกระทบอ้อม

(ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์) (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นโยง)

จากสมการโครงสร้างของแบบจำลองเส้นโยงในรูปภาพที่ 5.3 ได้แก่

$$Z_1 = e_1$$

$$Z_2 = p_{21} Z_1 + e_2$$

$$Z_3 = p_{32} Z_2 + p_{31} Z_1 + e_3$$

$$Z_4 = p_{43} Z_3 + p_{42} Z_2 + p_{41} Z_1 + e_4$$

การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ของแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ก็ใช้วิธีการคำนวณเช่นเดียวกันการคำนวณในการทดสอบแบบจำลองเส้นโยงลดรูป และผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ (r_{ij}) ปรากฏดังนี้ (รายละเอียดการคำนวณจะปรากฏในภาคผนวก ง)

$$r'_{12} = p_{21}$$

$$r'_{13} = p_{31} + p_{21}p_{32}$$

$$r'_{14} = p_{41} + p_{21}p_{42} + p_{31}p_{43} + p_{21}p_{32}p_{43}$$

$$r'_{23} = p_{32} + p_{21}p_{31}$$

$$r'_{24} = p_{42} + p_{21}p_{41} + p_{32}p_{43} + p_{21}p_{31}p_{43}$$

$$r'_{34} = p_{43} + p_{31}p_{41} + p_{32}p_{42} + p_{21}p_{31}p_{42} + p_{21}p_{32}p_{41}$$

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆจากแบบจำลองเส้นโยงลดรูปประกอบกับข้อมูลจากตารางที่ 5.20 ปรากฏว่าทุกค่าสหสัมพันธ์ผลการคำนวณเป็นไปหลักเกณฑ์คือ ผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับผลกระทบตรงบวกผลกระทบอ้อม ซึ่งเท่ากันกับค่าสหสัมพันธ์ลำดับศูนย์ และเมื่อดูในรายละเอียดต่อไปพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) กับ ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2) มี p_{21} เป็นผลกระทบตรงเพียงตัวเดียว มีค่าเท่ากับ .3615 โดยไม่มีผลกระทบอ้อมใด ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1)กับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3) พบว่า p_{31} คือผลกระทบตรงจากตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ สู่ตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ มีค่าเท่ากับ .1614 ส่วน $p_{21}p_{32}$ คือ ผลกระทบอ้อม มีค่าเท่ากับ .2082 ซึ่งแสดงว่าภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) กับ ตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3) มีตัวแปรแทรกอยู่คือ ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)

ตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) กับ ตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (4) มี p_{41} เป็นผลกระทบตรง มีค่าเท่ากับ .0852 ในขณะที่ $p_{21}p_{42} + p_{31}p_{43} + p_{21}p_{32}p_{43}$ คือ ผลกระทบอ้อม มีค่าเท่ากับ .2449 กล่าวคือ ภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) กับ ตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (4) จะได้รับผลกระทบจากตัวแปรอื่น ๆด้วยคือตัวแปร พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2) และตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3)

สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2) กับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3) มี p_{31} เป็นผลกระทบตรง มีค่า .5697 ส่วน $p_{21}p_{31}$ คือผลกระทบอ้อม มีค่า .0587 แสดงว่าได้รับผลกระทบโดยอ้อมจากตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) ด้วย

ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2) กับ ตัวแปรความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (4) พบว่า p_{42} คือผลกระทบตรง มีค่าเท่ากับ .4470 ส่วน $p_{21}p_{41} + p_{32}p_{43} + p_{21}p_{31}p_{43}$ คือ ผลกระทบอ้อม มีค่าเท่ากับ .1716 และจะเห็นได้ว่าได้รับผลกระทบโดยอ้อมจากตัวแปรอื่น ๆในแบบจำลองเส้นโยงด้วย คือตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) กับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3)

ตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (3) กับ ตัวแปรความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ (4) พบว่า p_{43} คือผลกระทบตรงมีค่าเท่ากับ .2238 ส่วน $p_{31}p_{41} + p_{32}p_{42} + p_{21}p_{31}p_{42} + p_{21}p_{32}p_{41}$ คือ ผลกระทบอ้อมมีค่าเท่ากับ .3123 แสดงว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวได้รับผลกระทบโดยอ้อมจากตัวแปรอื่น ๆในแบบจำลองเส้นโยงด้วยคือตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ (1) กับตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (2)ด้วย

ในการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อตัวแปรตามท้ายสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ พบว่าผลกระทบรวมที่มีขนาดค่าจากสูงไปหาต่ำเรียงตามลำดับ คือพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (.6186) ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (.5361) และท้ายสุดคือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (.3301) และถ้าพิจารณาลำพังเฉพาะผลกระทบทางตรงของตัวแปรที่มาก่อนตัวแปรตามท้ายสุด "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" จากที่มีขนาดค่าจากสูงไปหาต่ำสามารถจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรได้ดังนี้ ลำดับแรกคือตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ (.4470) ลำดับต่อมา คือตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ (.2238) ท้ายสุดคือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ (.0852) ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าเรียงลำดับในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 5.20

ผลของการแยกส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองเส้นริยงแต่งใหม่

"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"

สหสัมพันธ์	ผลกระทบตรง	ผลกระทบอ้อม	ผลกระทบรวม	ค่าสหสัมพันธ์ลำดับศูนย์
r_{12}	.3635	-	.3635	.3635
r_{13}	.1614	.2082	.3696	.3696
r_{14}	.0852	.2449	.3301	.3301
r_{23}	.5697	.0587	.6284	.6284
r_{24}	.4470	.1716	.6186	.6186
r_{34}	.2238	.3123	.5361	.5361

สรุปความ

บทนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะตอบปัญหาว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้รับผลกระทบจากตัวแปรสาเหตุใดบ้างและตัวแปรสาเหตุเหล่านั้นต่างมีผลกระทบต่อกันและกันหรือไม่อย่างไร ดังนั้น เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลชั้นสูงจึงถูกนำมาใช้เพื่อตอบคำถามดังกล่าว คือการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ถดถอย และการวิเคราะห์เส้นโยง

ผลการวิเคราะห์ในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละคู่ตามสมมติฐาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์อย่างง่าย ปรากฏว่า เป็นไปตามสมมติฐานกล่าวคือ ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้สูงสุด คือ ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ในการอธิบายตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ส่วนตัวแปรอิสระที่อธิบายตัวแปรตามได้ต่ำสุด คือความชัดเจนของระบบการให้บริการ ที่อธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจมากที่สุดตามลำดับ คือ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ และทั้ง 3 ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ถึงร้อยละ 42.46 และในส่วนสุดท้ายได้ใช้การวิเคราะห์เส้นโยงเพื่อทดสอบแบบจำลอง ผลปรากฏว่าเป็นไปตามแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานที่ได้สร้างขึ้น

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของบทที่ 6 นี้ก็เพื่อสรุปสาระสำคัญของการวิจัย การอภิปรายผล ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการวิจัย อย่างไรก็ตาม สาระสำคัญที่เสนอไว้ในบทนี้ถึงแม้ว่าจะพยายามให้ครอบคลุมประเด็นหลักที่สำคัญของการวิจัยในครั้งนี้ แต่ก็ย่อมเป็นไปได้ยากที่จะทำให้ครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน ตั้งแต่ต้นจนจบได้ ดังนั้น หากต้องการทราบรายละเอียดก็สามารถทบทวนได้จากเนื้อหาใน 5 บทแรกได้ ทั้งนี้ เนื้อหาของบทที่ 6 ประกอบด้วย 5 หัวข้อหลัก คือ (1) สรุปสาระสำคัญของการวิจัย แบ่งเป็นหัวข้อย่อยคือ สรุปผลการวิจัยรายทั่วไป และสรุปผลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย (2) การอภิปรายผล (3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย มีหัวข้อย่อย ประกอบด้วยข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ (4) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป และ (5) สรุปความ

สรุปสาระสำคัญของการวิจัย

ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน และหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงก็คือกรมตำรวจ แต่ปรากฏว่าแท้ที่ผ่านมาภารกิจของตำรวจในด้านนี้ได้รับความแคลงใจอยู่เสมอมาเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้ง ๆที่หน่วยงานของตำรวจเอง พยายามจะชี้ให้เห็นถึงตัวเลขความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม แต่ก็ยังได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอมา

ครั้นเมื่อทำการสำรวจถึงแนวคิดต่างๆในการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานองค์การของรัฐพบว่าแนวทางการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยการวัดจากความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ในอดีตที่ผ่านมามักถูกละเลยไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร โดยเฉพาะจากหน่วยงานของรัฐ แต่ในระยะเวลาต่อมาจากความแพร่หลายของแนวคิดประชาธิปไตย ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการให้

บริการสาธารณะซึ่งเน้นให้ความสำคัญกับประชาชน และมุ่งให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การที่จะบอกว่าหน่วยงานของรัฐใดสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้นก็ควรให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการเป็นผู้ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน แนวคิดการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ รวมทั้งพิจารณาค้นหาปัจจัยที่น่าจะมีผลประทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดังกล่าว จุดมุ่งหมายนี้ได้รับการพัฒนาแปลงรูปเป็นปัญหาการวิจัย 3 ประการ คือ

ปัญหาการวิจัยที่ 1 ประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรต่องานตำรวจ หรืออีกนัยหนึ่งประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

ปัญหาการวิจัยที่ 2 อะไรเป็นสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเหล่านั้น และปัจจัยสาเหตุดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจหรือไม่ ระดับใด รวมทั้งแต่ละปัจจัยสาเหตุเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไร

ปัญหาการวิจัยที่ 3 จะมีแนวทางหรือมาตรการใดบ้างที่จะพัฒนาการให้บริการงานตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จากปัญหาการวิจัยทั้ง 3 ข้อดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่เป็นขอบเขตในการวิจัยได้แก่ประชาชนที่พักอาศัยหรือดำเนินชีวิตประจำวันในกรุงเทพมหานครและมีประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล ส่วนการสุ่มตัวอย่าง เพื่อคัดเลือกสถานีตำรวจนครบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหลายขั้น จากสถานีตำรวจนครบาลจำนวน 74 สถานี ได้สถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งจำนวน 15 สถานี และสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองจำนวน 9 สถานี จากนั้นได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชาชน

ที่มีประสบการณ์จากการได้รับบริการงานตำรวจโดยอาศัยได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลชั้นหนึ่งจำนวน 507 คน และเป็นผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลชั้นสองจำนวน 193 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 700 คน ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ตัวแปรตามมี 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ จัดความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบของแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐาน เครื่องมือการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์ตามแนวที่ครอบคลุมทั้ง 4 มาตรวัด การทดสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ด้วยการทดสอบความแม่นตรงเชิงเนื้อหา การทดสอบก่อน การวิเคราะห์ข้อ และการทดสอบความเชื่อถือได้ ปรากฏว่าทั้ง 4 มาตรวัดมีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า .85 ทุกมาตรวัด ถือว่ามีความเชื่อถือได้ในระดับสูง ในด้านการเก็บรวมรวมข้อมูลได้ใช้การสัมภาษณ์ตามแนวเป็นหลักโดยทีมสัมภาษณ์จำนวน 10 คน ระยะเวลาในภาคสนามใช้เวลาทั้งสิ้น 3 เดือน จากนั้นได้เสริมด้วยการสัมภาษณ์ทางลึก และการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการทดสอบฐานคติที่จำเป็นก่อนการใช้สถิติพาราเมตริกได้แก่

1. การทดสอบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น

2. การทดสอบว่าตัวแปรมีระดับการวัดเป็นระดับอันตรภาค

3. การทดสอบว่าตัวแปรตามมีความแปรปรวนคงที่

4. การทดสอบว่าตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระเป็นเชิงเส้นตรง

5. การทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความเป็นอิสระจากกัน

ผลการทดสอบปรากฏว่าข้อมูลที่มีอยู่ไม่ละเมิดฐานคติทั้ง 5 ประการแต่อย่างใด

สรุปผลการวิจัยโดยทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชั้นต้น ในส่วนที่เกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน

1.เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งเป็นเพศชาย โดยมีจำนวนถึงร้อยละ 61.9 ในขณะที่เป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 38.1

2.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 ถึง 35 ปีโดยกลุ่มนี้มีจำนวนสูงถึงร้อยละ 73.6 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีเพียงร้อยละ 3.1

3.กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนร้อยละ 42.1 ส่วนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 8.3 ที่เหลือเป็นผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

4.มีผู้ที่เป็นโสดร้อยละ 59.6 ขณะที่ร้อยละ 34.9 สมรสแล้ว มีเพียงร้อยละ 2.6 และ ร้อยละ 3.0 เท่านั้นที่หย่าร้างแล้วหรือแยกทางกัน และคู่สมรสถึงแก่กรรม ตามลำดับ

5.เมื่อจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน พบว่าที่พักอาศัยอยู่เพียงคนเดียวมีร้อยละ 9.6 อีกร้อยละ 66.4 พักอาศัยอยู่กับครอบครัวจำนวน 2 - 5 คน ที่เหลือพักอาศัยอยู่กับครอบครัวที่มีสมาชิกมากกว่า 6 คน

6.เมื่อพิจารณาด้านการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีข้าราชการจำนวนร้อยละ 25.6 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.7 ที่เหลือเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่นพนักงานบริษัทเอกชน ทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และเกษตรกร

7.มีร้อยละ 53.5 พักอาศัยอยู่ ณ ที่อยู่ปัจจุบันระหว่าง 1 ถึง 10 ปี ส่วนที่อยู่นานกว่า 10 ปี มีร้อยละ 35.9 ส่วนผู้ที่พักอาศัย ณ ที่อยู่ปัจจุบัน ไม่ถึง 1 ปี นั้นมีเพียงร้อยละ 10.7

ต่อมา เนื่องจากในการคัดเลือกประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ คัดเลือกจากผู้ที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและต้องเคยมีประสบการณ์ในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจมาแล้ว ได้พบข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงประสบการณ์ในการรับบริการจากตำรวจนครบาลในแง่มุมต่าง ๆว่าเคยประสบปัญหา หรือไม่ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการเคยโทรศัพท์ติดต่อไปยังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งเหตุหรือสอบถามต่าง ๆพบว่าผู้ที่เคยติดต่อในเรื่องนี้ และไม่ประสบปัญหามีร้อยละ 37.2 แต่ที่เคยไปติดต่อแล้วประสบปัญหามีร้อยละ 28.4 ที่พบเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่เพราะ ไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญกับข่าวสารที่แจ้งไป

2.มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 58.9 ที่ยังไม่เคยไปแจ้งความที่สถานีตำรวจในกรณีที่เป็นผู้เสียหาย มีร้อยละ 41.1 ที่เคยเป็นผู้เสียหายและไปแจ้งความต่อสถานีตำรวจ และยังว่าการไปแจ้งความนั้นประสบปัญหา ร้อยละ 15.0 ซึ่งมักเป็นเรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรม การรับแจ้งความล่าช้า และต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้ง

3. กลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 21.1 ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการไปแจ้งความที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา เช่นการแจ้งบัตรหาย นอกนั้นอีกร้อยละ 78.9 เคยแจ้งความในเรื่องนี้ และยังประสบปัญหามีร้อยละ 16.9 ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของความล่าช้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการเคยไปชำระค่าปรับ อาทิเช่น การชำระค่าปรับกรณีถูกใบสั่งจราจร หรือ วางขายสินค้าเกะกะ มีผู้ที่เคยมีประสบการณ์ด้านนี้ร้อยละ 67.4 โดยเป็นผู้ที่เคยประสบปัญหาร้อยละ 15.6 ข้อมูลเท่าที่พบคือ คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม และ ค่าปรับแพงเกินไป

5. ในกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ที่เคยไปสถานีตำรวจนครบาลในฐานะที่เป็นคู่กรณีในคดีจราจร อยู่จำนวนร้อยละ 51.0 ในจำนวนนี้ มีร้อยละ 15.0 ที่รู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สนใจ ทำให้ต้องเสียเวลา ล่าช้า

6. สำหรับการได้รับบริการนอกสถานีตำรวจ เช่นการอำนวยความสะดวกด้านจราจร การได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ ก็เช่นเดียวกับเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่ามีปัญหาก็มีประมาณร้อยละ 15.5 โดยปัญหาที่พบก็คือ ตำรวจทำอะไร ล่าช้า ปฏิบัติต่อประชาชนทั่วไปอย่างไม่เท่าเทียมกัน

สรุปผลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ**ตอบปัญหาการวิจัยข้อที่หนึ่ง** ที่ต้องการทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยใช้เทคนิคการแจกแจงความถี่และพิจารณาจากช่วงคะแนนเฉลี่ย (mean) ของความคิดเห็นของประชาชน ในมาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจพบว่าค่าเฉลี่ย (mean)ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 2.815 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .555 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับพอใจ ครั้นเมื่อต้องการทราบรายละเอียดลึกไปถึงในแต่ละกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ สามารถแจกแจงให้เห็นได้ ดังนี้

1.**งานสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน**

1.1 **กิจกรรมงานสายตรวจ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.6 **พอใจต่อ**การปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจรถยนต์ หรือ รถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนนตรอก ซอก ซอย ในขณะที่กลุ่มที่มี**ความพอใจมาก**ก็มีจำนวนไม่น้อย คือร้อยละ 29.9 ส่วนที่**ไม่พอใจ**มีร้อยละ 20.1 และ**ไม่พอใจมาก**มีเพียงร้อยละ 2.4 เท่านั้น ทำนองเดียวกัน เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจเดินเท้าที่ออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน ก็พบว่าส่วนใหญ่มี**ความพอใจและพอใจมาก**สูงถึงร้อยละ 43.1 และ 26.1 ตามลำดับ **ที่ไม่พอใจ**ก็มีเพียงร้อยละ 25.1 อยู่ในระดับ**ที่ไม่พอใจมาก**มีเพียงร้อยละ 5.4 โดยสรุปใน**กิจกรรมงานสายตรวจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ**

1.2 **กิจกรรมงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน** ส่วนใหญ่**มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในด้านการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าในกิจกรรมย่อยด้านการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 16.4 **มีความพอใจมาก** ส่วน**ที่พอใจ**ก็มีถึงร้อยละ 50.4 **ที่ไม่พอใจและไม่พอใจมาก** เมื่อเทียบสัดส่วนกันแล้วก็มีน้อยกว่าอย่างเห็นได้ชัด คือมีเพียงร้อยละ 29.4 เท่านั้น**ที่ไม่พอใจ** และมีร้อยละ 1.6 **ที่ไม่พอใจมาก**

1.3 **กิจกรรมงานสอบสวน** เมื่อใช้คำถามว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลเป็นตัวแทนของคำถามในกิจกรรมงานสอบสวน พบว่า**มีเป็นส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่พอใจต่อการรับแจ้งความของตำรวจ** กล่าวคือ **ไม่พอใจมาก** มีเพียงร้อยละ 9.3 และที่**ไม่พอใจ**ก็มีร้อยละ 29.1 ในขณะที่กลุ่มที่**มีความพอใจ**มีถึงร้อยละ 47.9 และ**พอใจมาก**ก็มีอยู่ไม่น้อยคือร้อยละ 13.7

1.4 **กิจกรรมงานสืบสวน** พบว่าในด้านการติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน ปรากฏว่า **ส่วนใหญ่ยังไม่พอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านนี้** กล่าวคือร้อยละ 39.1 ที่**ยังไม่พอใจ** อีกร้อยละ 11.5 ที่**ไม่พอใจมาก** ส่วนที่**พอใจ**มีร้อยละ 32.3 และ**พอใจมาก**ก็มีร้อยละ 17.0 ส่วนด้านการติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดังแข่งรถบนถนน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ดีขึ้นโดยกลุ่มที่**พอใจมากและพอใจ**รวมกันแล้วมีสูงถึงร้อยละ 61.9 ส่วนกลุ่มที่**ไม่พอใจมากและไม่พอใจ**มีร้อยละ 38.1

2.**งานบริการประชาชน**

2.1 **กิจกรรมงานจราจร** โดยสรุปพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่**มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านการจราจร** เมื่อพิจารณาในด้านการควบคุมไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยกมีร้อยละ 60.6 ที่มีความ**พอใจและพอใจมาก** ส่วนกิจกรรมด้านการจับกุม หรือ ออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรก็ปรากฏผลใกล้เคียงกัน คือมีถึงร้อยละ 61.9 ที่มีความ**พอใจ**และ**ความพอใจมาก**

2.2 **กิจกรรมงานกิจการพิเศษ** จากการสอบถามความเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่างๆพบว่า **มีความพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านนี้อยู่ในระดับสูงถึง** ร้อยละ 78.0 โดยแบ่งเป็น**พอใจมาก** ร้อยละ 24.3 และ **พอใจ** ร้อยละ 53.7 **ที่ไม่พอใจ**ก็มีเพียงร้อยละ 17.4 อีกร้อยละ 4.6 เท่านั้น**ที่ไม่พอใจมาก**

2.3 **กิจกรรมงานให้บริการบนสถานีตำรวจ** ซึ่งเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการโดยทั่วไปบนสถานีตำรวจ เช่น การต้อนรับทักทาย การให้คำตอบเมื่อมีการสอบถาม ฯลฯ ปรากฏว่ามีร้อยละ 60.1 **ที่มีความพอใจ ที่พอใจมาก**มีร้อยละ 18.3 **ส่วนที่ไม่พอใจและไม่พอใจมาก** มีเพียงร้อยละ 16.6 และ ร้อยละ 5.0 ตามลำดับ โดยสรุป **ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในด้านนี้**

ในการ**ตอบปัญหาการวิจัยที่สอง** ได้แบ่งเป็น**สองส่วน** คือ**ในส่วนแรก** เพื่อตอบคำถามว่า ปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจและหาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวตามสมมติฐานได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระต่าง ๆเพื่อที่จะตรวจสอบว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลสูงสุดต่อตัวแปรตามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ และตัวแปรเหล่านั้นสามารถอธิบายตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด **ในส่วนที่สอง** เพื่อตรวจสอบว่าความพึงพอใจของประชาชนได้รับผลกระทบจากตัวแปรใดบ้าง ขนาดค่าผลกระทบมีมากน้อยเพียงใด รวมทั้งตัวแปรสาเหตุต่างมีผลกระทบต่อกันและกันหรือไม่ เพียงใด ซึ่งในส่วนนี้ได้อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์เส้นโยงมาช่วยในศึกษา

จากส่วนแรกพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ประกอบด้วย ความชัดเจนของระบบการให้บริการ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ และ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ โดยแต่ละตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติและทางปฏิบัติ สำหรับการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆตามสมมติฐานรวมทั้งสิ้น 6 สมมติฐาน ปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความชัดเจนของระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ด้วยขนาดค่า R^2 เท่ากับ 0.1358 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 2 ความชัดเจนของระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ด้วยขนาดค่า R^2 เท่ากับ 0.1321 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 3 ความชัดเจนของระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ด้วยขนาดค่า R^2 เท่ากับ 0.1090 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ด้วยขนาดค่า R^2 เท่ากับ 0.3826 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ด้วยขนาดค่า R^2 เท่ากับ 0.3949 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 6 ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ด้วยขนาดค่า R^2 เท่ากับ 0.2874 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

กล่าวโดยสรุปจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจรวมทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 38.26 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ปรากฏว่าอธิบายตัวแปรตามได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.59 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการเข้าไปอีกก็อธิบายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.61 โดยสรุปทั้ง 3 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจได้ร้อยละ 42.46

สำหรับในส่วนที่สองซึ่งต้องอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์เส้นโยง ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ มีผลกระทบตรงเพียงอย่างเดียว โดยไม่มีผลกระทบอ้อมใด ๆ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ พบว่ามีผลกระทบตรงจากตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ สู่ตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และมีผลกระทบอ้อมผ่านตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

3. ตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการมีผลกระทบตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ และมีผลกระทบอ้อมโดยผ่านตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ และตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ กับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ มีผลกระทบตรงจากตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการและมีผลกระทบอ้อมจากจากตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ

5. ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ มีผลกระทบตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ และได้รับผลกระทบโดยอ้อมจากตัวแปรอื่น ๆในแบบจำลองเส้นโยงด้วย คือตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการกับตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

6. ตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ส่งผลกระทบตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ และมีผลกระทบอ้อมจากตัวแปรอื่น ๆในแบบจำลองเส้นโยงด้วยคือตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการและตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ด้วย

การอภิปรายผล

1.ผลในการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วยยืนยันถึงองค์ความรู้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ โดยชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะนั้น เป็นผลมาจากการประเมินค่าของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากประสบการณ์ของตัวเองที่มีต่อสิ่งเร้าซึ่งก็ คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และระบบการให้บริการ โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์มาสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว รวมทั้งได้ยืนยันถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆว่าเป็นไปตามตัวแบบที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมไว้

2.แบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ที่ได้สร้างและทดสอบในการวิจัยครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปร ประกอบด้วยพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และระบบการให้บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ตามดัชนีค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอก (R^2) เท่ากับ 0.4246 แสดงว่าแบบจำลองเส้นโยงนี้ได้ครอบคลุมตัวแปรสำคัญไว้ได้ แต่ในขณะเดียวกัน ก็น่าจะมีตัวแปรสาเหตุตัวอื่นที่ยังไม่ได้รวบรวมไว้ในแบบจำลองดังกล่าว การค้นคว้าวิจัยต่อไปในอนาคตจึงเป็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างองค์ความรู้ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจให้มีความลึกซึ้งและถ่องแท้มากยิ่งขึ้น

3.จากผลการวิเคราะห์เส้นโยง จะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ นับว่าเป็นตัวแปรบังคับค่า (manipulated variable) มิใช่เป็นเพียงแต่ตัวแปรวัดค่า (measured variable) การเป็นตัวแปรบังคับค่าย่อมมีความสำคัญต่อการกำหนดมาตรการในการพัฒนาการให้บริการงานตำรวจให้มีประสิทธิผลเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะเป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตำรวจต่อไป

4.ถึงแม้จากข้อค้นพบจากการวิจัยจะพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ จะได้รับเอิทธิพลจาก 3 ตัวแปรร่วมกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการนับเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ดังนั้น หากกรมตำรวจต้องการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากเกณฑ์ชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน ก็จะต้องมุ่งเน้นในการเสริมสร้างพฤติกรรมของตำรวจเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะการสร้างให้ตำรวจให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มากกว่าการทำตัวเป็นนายของประชาชน เมื่อตำรวจมีจิตสำนึกที่ดี ย่อมส่งผลทำให้มีพฤติกรรมที่ดี และเมื่อตำรวจประพฤติปฏิบัติตัวดี ประชาชนก็จะรู้สึกประทับใจ อบอุ่นใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ แต่ขณะเดียวกันก็มิควรมองข้ามความสำคัญของการพัฒนากระบวนการให้บริการ และระบบการให้บริการ ที่จำเป็นจะต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นควบคู่กันไป

5.จากการพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งหมายความว่ายิ่งระบบการให้บริการมีความชัดเจนมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมากขึ้นเท่านั้น นับว่าเป็นการสนับสนุนแนวคิดของของ เวสต์ก็อต (Westcott, 1963) ที่เห็นว่ายิ่งระบบราชการเต็มไปด้วยขั้นตอน มีกฎระเบียบมาก แต่ละขั้นตอนเต็มไปด้วยความลับ ทำให้ข้าราชการต้องยึดถือกฎระเบียบเป็นที่ตั้งมากกว่าที่จะคำนึงถึงความสะดวกของผู้ที่มาขอใช้บริการจะได้รับ นอกจากนั้นแล้วการพบความสัมพันธ์ในส่วนนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศึกษาปัญหาหลักของระบบราชการไทย (2523) ที่เห็นว่าด้วยเงื่อนไขในการให้บริการประชาชนบางอย่างล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์ มีความซับซ้อน เป็นช่องโอกาสที่ข้าราชการไทยใช้ความไม่รู้ของประชาชน มาเป็นเงื่อนไขในการหาประโยชน์โดยมิชอบด้วย ดังนั้น ในการหาแนวทางเพื่อที่จะพัฒนาพฤติกรรมของตำรวจ จำเป็นจะต้องเกี่ยวโยงกับการสร้างความชัดเจนของระบบการให้บริการให้มากขึ้นด้วย

6.จากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆที่มาก่อนตัวแปรความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการกับตัวแปรความชัดเจนของระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และข้อค้นพบดังกล่าวก็ช่วยยืนยันกับแนวคิดของเวเบอร์ (Weber, 1946) ที่ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมในการให้บริการของข้าราชการโดยการไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นกลาง จะทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน งานบริการต่าง ๆเป็นไปอย่างคล่องตัวตามลำดับก่อนหลังของการให้บริการ และข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับข้อสรุปขององค์การสหประชาชาติที่กล่าวว่าข้าราชการพัฒนาที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถปรับปรุงระบบการทำงานให้รองรับต่อสาธารณชนได้ดี (Department of Economic and Social Affairs, United Nations, 1975) นอกจากนั้นการยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของระบบการให้บริการกับความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ ก็ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอลมอร์ (Elmore, 1979) ประกิจ เปมกิตติ (2516) ไพบูลย์ ทาสระค (2522) และ วรเดช จันทรศร (2526) ที่พบว่ายิ่งหน่วยงานมีกฎเกณฑ์บังคับที่แน่นตึง มีความซับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่มาก การติดต่อไม่สะดวกจะทำให้งานไม่คล่องตัวและเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติมาก จึงเป็นแนวที่จะชี้ให้เห็นว่าในการที่จะสร้างความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการเพิ่มมากขึ้นนั้น จะต้องคำนึงถึงการเสริมสร้างพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และสร้างความชัดเจนของระบบการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้นควบคู่กันไปด้วย

7.การที่พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่ถือว่าเป็นตัวแทนของประชากรกรุงเทพมหานครในการวิจัยครั้งนี้ ยังเห็นว่าตำรวจนครบาลยังปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก แต่ก็เป็นที่น่ายินดีว่าประชาชนส่วนใหญ่ก็ยังเห็นใจว่าตำรวจนครบาลต้องทำงานหนักภายใต้อุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะภารกิจในด้านงานสายตรวจ งานจราจร การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่าง ๆ และการให้บริการทั่วไปบนสถานีตำรวจ ส่วนที่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควรก็คือการปราบปรามอาชญากรรม ในกิจกรรมด้านการจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในส่วนของข้อเสนอแนะนี้ จะเป็นการตอบปัญหาการวิจัยที่ 3 ที่ว่าจะมีแนวทาง หรือ มาตรการใดบ้างที่จะพัฒนาการให้บริการงานตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยข้อเสนอแนะในการวิจัยนี้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานจากข้อค้นพบในการวิจัยเป็นหลัก ประกอบกับข้อมูลจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้วิจัย การสัมภาษณ์ และการเข้าไปสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล มาสรุปวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ นับว่าเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักหรือมีอิทธิพลมากที่สุดในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ดังนั้น การหาแนวทางเพื่อพัฒนาพฤติกรรมของตำรวจให้มุ่งเน้นการให้บริการให้มากขึ้น จึงถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับความประสงค์ของประชาชนผู้รับบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1) <u>การสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบให้แก่ตำรวจ</u>

การให้บริการสาธารณะโดยส่วนใหญ่ จะเป็นงานในพื้นที่ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับล่างที่ปฏิบัติหน้าที่สัมผัสประชาชนโดยตรง (street-level bureaucrat) และกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ๆจะสำเร็จหรือไม่ อาจกล่าวได้ว่าขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติเหล่านั้นในการใช้วิจารณญาณตัดสินใจว่าจะให้บริการในลักษณะใด เจ้าหน้าที่อาจตัดสินใจให้บริการอย่างทันทีด้วยความเต็มใจหรือตรงกันข้ามอาจละเลยไม่เอาใจใส่ ดึงเรื่อง

ให้ชักช้า เนื่องจากไม่เห็นด้วย หรือ ต้องการผลประโยชน์ตอบแทนก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ตำรวจระดับปฏิบัติที่สัมผัสใกล้ชิดประชาชนต้องใช้วิจารณญาณในเบื้องต้นเป็นอย่างมาก อาทิเช่น เจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่จราจร เจ้าหน้าที่สืบสวน หรือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบนสถานีตำรวจ ดังนั้น วิธีการคือจำเป็นที่จะต้องสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบ (conciousness of responsibility) ให้เกิดขึ้นแก่ตำรวจอยู่ตลอดเวลา วิธีการก็เช่น ต้องมีการประชุมชี้แจง การแทรกซึมแนวคิดทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทำความเข้าใจกับตำรวจในทุกหน้าที่ ให้สำนึกถึงบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ตลอดจนการกำชับผู้บังคับบัญชาของตำรวจทุกระดับชั้น ให้กระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาระดับรอง ๆลงไป ในด้านความประพฤติส่วนตัว ความซื่อสัตย์สุจริต บุคลิกลักษณะ กิริยามารยาท และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน รวมทั้งสิ่งควรต้องกระทำเป็นอย่างยิ่งก็คือ การยกย่องในที่สาธารณะต่อตำรวจ ที่ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการกับประชาชนอย่างแท้จริง เช่น การติดประกาศยกย่องในที่สาธารณะให้ผู้ที่ผ่านไปมาได้พบเห็น การให้รางวัล การเลื่อนเงินเดือนให้เป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น ตรงกันข้ามถ้าหากเป็นตำรวจที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ ไม่บริการประชาชน ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบก็ต้องได้รับการลงโทษอย่างเฉียบขาดในทันที

2) <u>การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของตำรวจ</u>

วัฒนธรรมองค์การ (corporate culture) จะเป็นระบบของค่านิยมร่วม ความเชื่อ และบรรทัดฐานที่ทำให้สมาชิกในองค์การเป็นหนึ่งเดียว วัฒนธรรมองค์การจะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงวิถีปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ เพราะโดยส่วนใหญ่บุคคลจะปฏิบัติตามค่านิยมร่วม ความเชื่อ หรือบรรทัดฐานที่เกิดขึ้นในองค์การนั้น ๆ และถ้าหากวัฒนธรรมองค์การเป็นไปในทิศทางที่ดีงาม ถูกต้อง และเมื่อถูกถ่ายทอดไปสู่ส่วนต่างๆขององค์การแล้วก็ทำให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์การได้ ทั้งนี้ วัฒนธรรมองค์การจะถูกกำหนดโดยองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น จากค่านิยม (values) ซึ่งจะเป็นเรื่องของความเชื่อขององค์การว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดี หรือไม่ดี

อะไรเป็นสิ่งที่ต้องกระทำหรือไม่กระทำ แล้วสร้างเป็นรากฐานที่สำคัญและยึดถือปฏิบัติอย่างแพร่หลาย สำหรับในองค์กรตำรวจแล้ว ค่านิยมที่ควรได้รับการแพร่หลาย คือค่านิยมของการยกย่องคนดี ซื่อสัตย์ กล้าตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตรที่น่าไว้วางใจ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ นอกจากนั้นแล้วการยกย่องผู้ที่เสมือนหนึ่งเป็นวีรบุรุษ (heroes) ขององค์การ ก็จะเป็นตัวช่วยเสริมอีกแรงหนึ่งของค่านิยมด้วย ทั้งนี้ วีรบุรุษอาจจะมีที่มาจากผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารที่ได้รับการยกย่องขององค์การ หรือมิฉะนั้นก็อาจเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่นเป็นพิเศษ สมควรได้รับการยกย่องเป็นพิเศษ บทบาทหรือวิถีการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้น ก็จะถูกสร้างเป็นแบบจำลองให้สมาชิกในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานก็ได้ ส่วนวิธีการที่จะช่วยปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การ เช่น การให้ความสนใจอย่างเป็นระบบ จริงจังและต่อเนื่องโดยผู้บริหารต่อเป้าหมายหรือแนวทางการปฏิบัติบางด้าน เพราะเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาโดยเฉพาะระดับสูงให้ความสำคัญ จะถูกพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ เช่น การเน้นความสำคัญของสถานีตำรวจ ในฐานะหน่วยปฏิบัติด่านแรกของกรมตำรวจต่อประชาชน ด้วยการทุ่มเททรัพยากรต่าง ๆ ลงไปที่สถานีตำรวจ เป็นต้น รวมทั้งการเชื่อมโยงผลตอบแทนบางอย่าง เช่น การเลื่อนเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งกับการไม่ขึ้นเงินเดือนหรือไม่เลื่อนตำแหน่งกับพฤติกรรมบางอย่างอย่างทันควัน และเห็นผลโดยทั่วไป เช่น ผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่นเป็นพิเศษก็จะได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งโดยมิต้องมีการร้องขอ ก็จะช่วยสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ตำรวจเป็นอย่างดี รวมทั้งเพื่อเป็นการกระตุ้นเตือน และจูงใจให้ตำรวจทุกนายให้ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองในการให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอวิธีการก็คือ ส่งเสริมให้มีการติดคำขวัญและสติกเกอร์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนในบริเวณโดยทั่วไปของสถานีตำรวจ หรือจุดที่ให้บริการงานตำรวจอื่น ๆ เช่น บริเวณตู้ยาม จุดรับแจ้งเหตุ จุดกดสัญญานไฟจราจร เหล่านี้เป็นต้น

3. สนับสนุนให้มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

เทคโนโลยีสมัยใหม่เริ่มก้าวเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างมากมาย โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยเคเบิ้ลใยแก้วนำแสง ดาวเทียม อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) เครื่องอัตโนมัติในลักษณะต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการลดทั้งเวลาของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และความสูญเปล่าของทรัพยากรต่างๆ วิธีการที่ควรที่จะมีการสนับสนุนให้สถานีตำรวจมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับใช้ในการให้บริการงานตำรวจในแต่ละเรื่อง เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร เครื่องที่ใช้บันทึกรูปภาพ (scanner) โทรทัศน์วงจรปิด เครื่องมือทันสมัยสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารกับสายตรวจในพื้นที่ด้วยคอมพิวเตอร์ หรือสัญญาณดาวเทียม เป็นต้น เมื่องานทุกอย่างเข้าสู่ระบบอย่างเป็นขั้นตอนแล้ว ตำรวจผู้ปฏิบัติงานก็มีโอกาสในการใช้ดุลยพินิจได้น้อยลง งานมีความโปร่งใส การจะใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิชอบก็จะลดน้อยลง

4. ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม

เพื่อช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของตำรวจ และเพื่อให้งานสำเร็จผลตามความมุ่งหมายด้วยการช่วยเหลือกันทำงาน วิธีการที่ควรที่จะมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (team building) ของตำรวจสายงานต่าง ๆ ในสถานีตำรวจตามภารกิจในแต่ละเรื่องในลักษณะของการจัดองค์กรตามแนวนอนที่เน้นการทำงานร่วมกัน หรืออาจอยู่ในรูปขององค์การแบบเมตริกซ์ (matrix organization) มากกว่าที่จะจัดองค์กรตามแนวดิ่งที่เน้นสายการบังคับบัญชา นอกจากนั้น การทำงานเป็นทีมจะบรรลุผลนั้นควรนำหลักการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ (management by objective) มาใช้ สำหรับงานที่ควรจะประยุกต์ใช้เป็นอย่างยิ่งคืองานสืบสวนสอบสวน และงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์

5. <u>การปลูกฝังทั้งตำรวจและประชาชนต้องร่วมกันปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของแต่ละฝ่าย</u>

จากความคาดหวังที่จะให้ตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติตัวอยู่ในกรอบที่ดีงาม อาทิเช่น มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา สุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ แต่สิ่งเหล่านี้ก็ไม่เกิดประโยชน์อย่างที่สุด หากตำรวจเองก็ควรจะได้รับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ตอบแทนกลับจากประชาชนผู้รับบริการบ้าง เพื่อขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติตนในลักษณะที่ดีงามนี้ต่อเนื่องตลอดไป นอกจากนั้นแล้ว หากเป็นไปได้ก็คงหวังที่จะให้ประชาชนเองมาให้ความร่วมมือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วย อาทิเช่น การปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี ไม่นิ่งดูดายในการช่วยเป็นหูเป็นตาให้ตำรวจ การรักษาวินัยในการใช้รถใช้ถนน หรือแม้แต่การไม่ควรที่จะเสนอผลประโยชน์ให้ตำรวจเพื่อให้ตำรวจช่วยปกปิดความผิดให้ หรือเพื่อให้ตำรวจเลือกปฏิบัติต่อตนเป็นกรณีพิเศษ เพราะอาจจะเป็นการสร้างเสริมให้พฤติกรรมของตำรวจกลับไปสู่แนวทางที่ไม่พึงประสงค์สำหรับประชาชนโดยทั่วไปได้

6. <u>การนำแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนมาเป็นผลในการประเมินผลบุคลากรและหน่วยงาน</u>

สภาพที่พบเห็นโดยทั่วไปของการให้บริการงานตำรวจทั้งในและนอกสถานีตำรวจก็คือคุณภาพของการให้บริการมักจะต่ำกว่าระดับที่ประชาชนผู้รับบริการพึงจะได้รับ หรือมิเช่นนั้นก็ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์สุดท้ายเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจว่าควรจะกำหนดเป้าหมายหลักอยู่ที่การให้บริการตรงกับความประสงค์ของลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ ด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจตลอดจนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ และบริการที่พึงประสงค์ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการงานตำรวจ และอาจเป็นไปได้ในอนาคต ที่อาจจะต้องมีการนำไปเปรียบเทียบกับการให้บริการของบริษัทธุรกิจเอกชนที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันเป็นเรื่อง ๆได้ ซึ่งจุดนี้เองสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ดีในการประเมินผลความสามารถของตำรวจในระดับบุคคล และความสำเร็จของหน่วยงานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2.ด้านความชัดเจนของระบบการให้บริการ

ความชัดเจนของระบบการให้บริการ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมากน้อยของกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือกติกาที่ได้ตั้งเอาไว้สำหรับการขอรับบริการจากตำรวจ ถือว่าเป็นตัวแปรภายนอกสุดที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งหมายความว่าถ้ามีความชัดเจนของระบบการให้บริการแล้ว จะมีส่วนทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวขึ้น ตำรวจจะมีพฤติกรรมที่ให้บริการมากขึ้น และจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1) การเผยแพร่ให้ทราบถึงช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการและเอกสารต่าง ๆที่เกี่ยวข้องในการติดต่อราชการกับตำรวจ

การให้บริการงานตำรวจไม่ว่าจะเป็นในเรื่องใดก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเผยแพร่ประกาศให้สาธารณชนได้ทราบโดยทั่วไปว่าการติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องดังกล่าวนั้น ผู้รับบริการจะสามารถติดต่อกับใคร ได้ที่ไหน เมื่อไหร่ และอย่างไร มีเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องมาติดต่อโดยตรงที่สถานีตำรวจพร้อมด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง หรือเรื่องใดที่สามารถใช้บริการได้โดยไม่จำเป็นต้องมาที่สถานีตำรวจ เมื่อประชาชนได้ทราบถึงช่องทางการติดต่อราชการและเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว ประชาชนก็จะไม่เสียเวลาต้องมาติดต่อหลายครั้ง การให้บริการก็เป็นไปโดยสะดวก รวมทั้งในแต่ละเรื่องนั้นมีขั้นตอนใดบ้าง แต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าใด รวมแล้วกว่าจะแล้วเสร็จใช้เวลาทั้งสิ้นเท่าใด สำหรับวิธีการเผยแพร่ก็สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การติดประกาศให้ทราบอย่างชัดเจนในบริเวณสถานีตำรวจหรือที่ให้บริการต่าง ๆ ที่สาธารณะโดยทั่วไป หรือผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ แต่ประการสำคัญการเผยแพร่ดังกล่าว ต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีตัวอย่างหรือรูปประกอบ ซึ่งอาจอยู่ในลักษณะของแผ่นพับ ใบปลิว หนังสือคู่มือประชาชน ข่าวสาร โปสเตอร์ เหล่านี้เป็นต้น

2) <u>การแจ้งสิทธิให้กับประชาชนผู้รับบริการทราบ</u>

โดยปกติแล้วประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ย่อมสามารถมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ แต่ในความเป็นจริงโดยส่วนใหญ่ในการให้บริการงานตำรวจ นอกจากกรณีที่ประชาชนไม่รู้ถึงสิทธิต่าง ๆอันพึงมีพึงได้แล้ว ตำรวจเองก็มักจะไม่ค่อยแจ้งสิทธิต่าง ๆให้กับประชาชนทราบไม่ว่าจะในฐานะผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือแม้แต่พยานเองก็ตาม ดังนั้น ในทุกสถานีตำรวจจึงควรที่จะมีการติดประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไปได้รับทราบเกี่ยวกับการสามารถแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนได้ โดยเฉพาะ ณ ที่ตั้งของสถานีตำรวจ หรือ สถานที่ซึ่งเป็นที่ให้บริการประชาชนอื่น ๆ รวมถึงการกระตุ้นให้ประชาชนใช้สิทธิดังกล่าวด้วย

3) <u>การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกและร้องเรียนได้</u>

การให้ประชาชนมีทางเลือกให้ใช้บริการ และสามารถร้องเรียนได้เมื่อไม่พอใจต่อการให้บริการหรือบริการที่ได้รับนั้น เป็นการประยุกต์มาจากแนวคิดเกี่ยวกับที่ว่าในการให้บริการสาธารณะนั้น ควรมีช่องทางให้ประชาชนมีทางเลือก (exit) ที่จะไปรับบริการจากแหล่งอื่นแทน หรือมิฉะนั้นก็สามารถร้องเรียน (voice) ต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ได้เสมอเพื่อชี้ให้เห็นปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการดีขึ้น เพื่อจะไม่ต้องเป็นการจำกัดโอกาสของประชาชนที่จำใจต้องจงรักภักดี (loyalty) ต่อบริการสาธารณะนั้น ๆ ดังนั้น ในกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจบางอย่างที่มีลักษณะเปิดให้มีการแข่งขันได้ก็ควรส่งเสริมให้มี เช่น การให้ประชาชนเลือกที่จะชำระค่าปรับผ่านทางธนาคาร ทางไปรษณีย์ หรือการมาชำระค่าปรับด้วยตัวเองที่สถานีตำรวจแล้วแต่ความสะดวก เป็นต้น ขณะเดียวกันในการให้บริการบางอย่างอาจจะยังมีข้อบกพร่องอยู่ หรือผู้รับบริการอาจมีแนวคิดใหม่ ๆที่จะช่วยแนะนำได้ ทุกสถานีตำรวจควรมีช่องทางสำหรับให้มีการร้องเรียนได้ ไม่ว่าจะโดยการติดตั้งตู้รับความคิดเห็น ตู้ ป.ณ.รับแจ้ง หรือแม้แต่การติดประกาศโดยชัดแจ้งว่า หากไม่ได้รับความเป็นธรรมให้ติดต่อกับผู้ใดได้ อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของข้อร้องเรียนดังกล่าวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตอบสนองโดยทันที หากปฏิบัติไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ทราบว่าติดขัดด้วยอุปสรรคอะไรบ้าง

4) <u>การสามารถถูกตรวจสอบได้</u>

แต่เดิมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจ จะมีที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น จากระเบียบ กฎหมาย วินัย หรือผู้บังคับบัญชา เท่านั้น แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทุกนายในสถานีตำรวจ ต้องสามารถถูกตรวจสอบได้จากสาธารณชน หรือสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ประชาชน สื่อมวลชน หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆซึ่งเป็นการนำแนวคิดการตรวจสอบสาธารณะ (public accountability) มาใช้ วิธีการก็คือ ต้องมีการลดการใช้กฎระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆให้น้อยลง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหารทั้งของในสถานีตำรวจและหน่วยเหนือขึ้นไปให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อรอง และทราบถึงความต้องการของประชาชนตั้งแต่ต้น ตำรวจก็จะได้สนองตอบต่อความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชนในพื้นที่ได้ นอกจากนั้นต้องเน้นสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนต่าง ๆในการปฏิบัติงานของตำรวจต้องมีความชัดเจนปราศจากข้อสงสัย ประกาศให้สาธารณชนได้ทราบโดยทั่วไป ซึ่งในส่วนของตำรวจเองก็จะมีภาพพจน์ของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เลือกที่รักมักที่ชังอีกด้วย

5) <u>การสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม</u>

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจนี้จะต้องให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการคือการช่วยกันคิด ช่วยกันทำ และช่วยกันแก้ไข นอกจากเพื่อดำเนินกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจได้สอดคล้องกับความต้องการทั้งของตำราจผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ แล้วยังเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน (sense of belonging) อีกด้วย สำหรับกิจกรรมที่สามารถให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ นอกจากกิจกรรมต่าง ๆที่ได้มีการดำเนินการตามงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ได้มีการปฏิบัติโดยทั่วไปแล้ว ควรให้ขยายไปถึงกิจกรรมการให้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จากภาคเอกชนเข้ามาร่วมให้คำแนะนำประชาชนบนสถานีตำรวจเป็นครั้งคราว การให้ตัวแทนชุมชนเข้ามาช่วยในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาสถานีตำรวจ หรือกิจกรรมสายตรวจ เช่น การจัดสายตรวจร่วมระหว่างตำรวจกับประชาชน เหล่านี้เป็นต้น

3. ด้านความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ จะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับความคล่องตัวและขจัดจุดอุดตันการไหลเวียนของงานในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการงานตำรวจ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) <u>การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น</u>

เพื่อให้การให้บริการงานตำรวจในทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ไม่ไปสดุดหรือติดขัด ณ จุดใดจุดหนึ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะมีการวิเคราะห์ระบบงานเพื่อทำให้งานง่ายขึ้น (work simplication) วิธีการก็คือศึกษาถึงกระบวนการของกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในแต่ละเรื่องในทุกขั้นตอนอย่างละเอียด ทั้งในแง่ของลักษณะกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับกำลังพลที่มีอยู่ โดยมีเป้าประสงค์หลักเพื่อลดขั้นตอนให้สั้นลง ขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป หรือรวมขั้นตอนที่คล้ายคลึงกันเข้าไว้เป็นขั้นตอนเดียวกัน โดยเฉพาะในกิจกรรมการให้บริการบนสถานีตำรวจทั้งที่เกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดี เพื่อให้การบริการต่าง ๆของสถานีตำรวจมีลักษณะที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น

2) <u>การรวมการให้บริการรวมอยู่ ณ จุดเดียว</u>

การรวมการให้บริการรวมอยู่ ณ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ (one - stop service) นับเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้งานมีความรวดเร็วขึ้น กล่าวคือแทนที่ประชาชนต้องไปติดต่อเพื่อรับบริการในเรื่องหนึ่ง ๆจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆฝ่าย ซึ่งอยู่ในบริเวณที่ห่างกัน ก็ควรนำมารวมเข้าไว้ด้วยกันที่จุดเดียว หรือในห้องเดียวด้วยการให้เจ้าหน้าที่หลาย ๆฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกับงานในเรื่องนั้นเข้ามานั่งให้บริการ

อยู่ที่เดียวกันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน อาทิเช่น การชำระค่าปรับใบสั่งจราจร ในสถานีตำรวจควรจัดให้พนักงานสอบสวน เสมียนเปรียบเทียบปรับ และเจ้าหน้าที่ที่เก็บรักษาใบสั่ง เข้ามานั่งอยู่ในบริเวณเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เมื่อผู้ต้องการชำระค่าปรับมาพบพนักงานสอบสวนเพื่อเซ็นสั่งจำนวนเงินที่เป็นค่าปรับแล้ว เสมียนเปรียบเทียบปรับก็บันทึกเปรียบเทียบปรับในทันที พร้อมกับคืนใบสั่งให้ ซึ่งก็ทำให้กระบวนการชำระค่าปรับใบสั่งจราจรเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เป็นต้น

3) <u>การกระจายอำนาจให้กับสถานีตำรวจมากขึ้น</u>

การเน้นให้งานบริการมีความสะดวก คล่องตัว และมีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นนั้น การประยุกต์แนวคิดการกระจายอำนาจ (decentralization) มาใช้นับเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่นับว่ามีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก หรือเรื่องที่น่าจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารของสถานีตำรวจ เนื่องจากสถานีตำรวจนับเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญที่สุดของกรมตำรวจ การปรับปรุงสถานีตำรวจจึงเป็นการปรับปรุงโครงสร้างขั้นพื้นฐานที่แท้จริง แนวทางที่เป็นไปได้คือ การให้ผู้บริหารสถานีตำรวจมีอำนาจในการบริหารงบประมาณ หรือจัดซื้อจัดจ้างในวงเงินที่เหมาะสม หรือให้อำนาจในการบริหารงานบุคคลในสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนหน้าที่ของตำรวจในสถานีตำรวจเพื่อความเหมาะสม รวมตลอดทั้งการพยายามทำให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานการให้บริการงานตำรวจสิ้นสุดลงที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด นอกจากนั้นคงจะต้องรวมถึงการกระจายสถานีตำรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น เน้นตรงที่ความสามารถในการดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง และการถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เป็นหลัก อาจจะอยู่ในลักษณะของสถานีตำรวจย่อย (box) หลาย ๆ แห่ง ซึ่งอาจไปตั้งอยู่ในสถานที่สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที เช่น บนตึกชั้นที่ 20 ของอาคารธุรกิจ บริเวณศูนย์การค้า บริเวณทางร่วมทางแยก ปากซอย สถานีขนส่ง หรือบริเวณที่มีคนพลุกพล่าน เป็นต้น

4) <u>การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน</u>

ปัญหาที่พบอยู่เสมอในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป ซึ่งรวมถึงสถานีตำรวจนครบาลด้วยก็คือ การให้บริการที่เน้นกฎระเบียบเป็นหลักการปฏิบัติงาน มากกว่าที่จะยึดเป้าหมายที่ประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นหลัก ผลที่เกิดขึ้นคือทำให้งานให้บริการขาดความคล่องตัว ล่าช้า แนวทางแก้ไขก็คือผู้บังคับบัญชาทั้งในระดับสถานีตำรวจ และระดับเหนือขึ้นไป ต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานทุกนาย ให้ยึดประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นหลัก ส่วนกฎระเบียบนั้น ให้ถือเป็นเพียงเครื่องมือเพื่อให้งานบรรลุผล แต่ไม่ใช่เป้าหมายสุดท้ายในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น การให้ประกันตัวผู้ต้องหา ต้องพิจารณาเสมอว่าผู้ต้องหายังถือว่าเป็นผู้บริสุทธิ์อยู่จนกว่าศาลจะตัดสินว่ากระทำผิด ดังนั้นการปฏิบัติต่อผู้ต้องหาต้องกระทำด้วยความละมุนละม่อมสมควรแก่คดี หากพิจารณาแล้วไม่มีพฤติการณ์ที่จะหลบหนี หรือทำให้เสียรูปคดี ต้องเปิดโอกาสให้มีการประกันตัวโดยเร็ว เพื่อให้เขามีโอกาสหาพยานหลักฐานมาต่อสู้คดี ไม่จำเป็นต้องรีรอถ่วงเวลา หรืออ้างระเบียบในกรณีที่ไม่มีผู้ที่เซ็นอนุญาตให้ประกันตัว เหล่านี้เป็นต้น

5) <u>การเน้นการทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น</u>

เนื่องด้วยลักษณะงานของการให้บริการงานตำรวจ จำเป็นจะต้องเป็นลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ การให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการนับว่ามีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง วิธีการที่สถานีตำรวจควรจะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเชิงรุกสามารถกระทำได้หลายวิธี อาทิเช่น การจัดสถานีตำรวจเคลื่อนที่ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของตู้ยามชุมชนที่สามารถเคลื่อนย้ายไปในที่ต่าง ๆได้ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ สถานีตำรวจเคลื่อนที่นี้อาจจะดัดแปลงจากรถตู้ หรือรถบรรทุกแล้วมาต่อเติมเป็นห้องรับแจ้งความ เช่นเดียวกับที่กองบัญชาการตำรวจนครบาลกำลังริเริ่มดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่น่าส่งเสริมและขยายให้ครอบคลุมไปทุก ๆสถานีตำรวจ และแต่ละสถานีตำรวจถ้ามีได้หลายแห่งก็จะยิ่งดีมากขึ้นเท่านั้น หรืองานเชิงรุกอีกประการหนึ่งก็เช่น การให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเลือกใช้บริการจากภายนอกถ้าหากเห็นว่าได้รับความสะดวกกว่า เช่น การชำระค่าปรับทางธนาคาร หรือไปรษณีย์ การคิดค้นเทคโนโลยีในการรับแจ้งความเอกสารหาย เช่นเดียวกับการเบิกเงินผ่านเครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ (ATM) เป็นต้น

6) การส่งเสริมให้มีการแข่งขันกัน

เพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ควรเน้นให้มีการส่งเสริมให้สถานีตำรวจต่าง ๆมีการแข่งขันกันในการทำหน้าที่ให้บริการงานตำรวจในกิจกรรมต่าง ๆให้มากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับสถานีตำรวจและในระดับบุคคล แล้วมีการให้รางวัลกับผู้ที่ทำหน้าที่ได้ดี ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษประจำปี การให้ล่รางวัล การให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ หรือแม้แต่การให้รางวัลเป็นเงินก็ได้ ตรงกันข้ามก็อาจต้องมีการตำหนิหรือลงโทษในบางครั้งต่อสถานีตำรวจหรือตำรวจที่ทำหน้าที่ย่อหย่อน หรือไม่ตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วย เพื่อให้เห็นผลทั้งในทางบวกและทางลบ

7) การลดภาระของสถานีตำรวจให้น้อยลง

ด้วยภาระของหน่วยราชการมีมากขึ้น ขณะเดียวกันภาคเอกชนเริ่มมีศักยภาพสูงขึ้นเพียงพอ ที่จะสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานราชการบางอย่างหรือบางกรณีอาจถึงขั้นทำหน้าที่แทนได้เลย ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงอาจจำเป็นต้องจำกัดบทบาทของตัวเอง หรือลดภาระให้น้อยลง (debureaucratic) สำหรับงานในสถานีตำรวจนครบาลสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าว เช่น งานบริการบางประเภท อาทิ งานทำความสะอาด งานของนักการภารโรง งานธุรการพิมพ์ดีด หรืองานจัดสวนไม้ประดับ เป็นต้น แทนที่จะใช้การรับสมัครบุคคลให้เข้ามาทำหน้าที่เป็นตำรวจ หรือลูกจ้าง เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ตลอดชีวิตรับราชการ แล้วยังต้องเสียค่าสวัสดิการต่าง ๆอีก ก็ใช้วิธีการจ้างเหมาให้ภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่เหล่านี้แทน เปิดโอกาสให้บริษัทต่าง ๆเข้ามาแข่งขันกันให้บริการ ถ้าบริการไม่ดี ก็เลิกจ้างหาบริษัทใหม่ หรือแม้แต่งานบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานหลักของตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชนที่ช่วยสนับสนุนงานป้องกันอาชญากรรม งานของมูลนิธิบ่อเด็กตั้ง หรือมูลนิธิร่วมกตัญญูที่ช่วยสนับสนุนงานสอบสวน งานอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย ที่ช่วยสนับสนุนงานกิจการพิเศษ ตลอดจนงานของชมรมสมาคมต่าง ๆที่ช่วยสนับสนุนงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ทุกสถานีตำรวจต้องหาทางส่งเสริมสนับสนุนให้มีมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็คงจำเป็นต้องกำหนดกรอบหรือกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มต่างๆเหล่านี้ให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถกำกับดูแลได้ด้วย

8) การใช้กลไกตลาดมาช่วยในการให้บริการงานตำรวจ

การประยุกต์แนวคิดการใช้กลไกตลาดมาช่วยในการให้บริการงานตำรวจ จะตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าตำรวจที่มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการจะต้องมีการยอมรับที่จะแลกเปลี่ยนต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น จากการให้บริการงานตำรวจในเรื่องหนึ่ง ๆ ไม่ใช่ลักษณะที่หน่วยงานของตำรวจในฐานะหน่วยงานของรัฐอยู่ในฐานะที่จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแต่เพียงฝ่ายเดียวในขณะที่ผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่น ๆที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์มากตลอด ทำให้หน่วยงานของตำรวจไม่สามารถที่จะนำทรัพยากรเหล่านั้นมาให้บริการสาธารณะแก่กลุ่มอื่น ๆ หรือเรื่องอื่น ๆได้ สำหรับในการให้บริการงานตำรวจในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีการเรียกเก็บค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือเสียภาษี ในทำนองเดียวกันกับการเสียภาษีน้ำท่วมก็ได้ เช่น การเสียค่าบริการในการขออนุญาตต่าง ๆ การรับแจ้งความบัตรหาย การชำระค่าปรับต่าง ๆ หรือบางทีอาจก้าวล้ำไปถึงหากต้องการรับการบริการที่เร็วกว่าเวลาที่กำหนด อาจจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับเจตนารมณ์หนึ่งในการออก ระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 ซึ่งต้องการจะให้เกิดแนวทางนี้ขึ้นเพื่อป้องกันการออกนอกช่องทางของเจ้าหน้าที่ ด้วยก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามในการจัดเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมดังกล่าว ต้องกระทำโดยโปร่งใส ประกาศให้สาธารณชนทราบในกติกานี้โดยทั่วกัน แล้วนำเงินค่าบริการเหล่านี้มาใช้ในการบริหารหน่วยงาน โดยมีคณะกรรมการของสถานีตำรวจ ซึ่งอาจมีตัวแทนประชาชนร่วมด้วยทำหน้าที่ร่วมกันบริหารเงินในส่วนนี้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เป็นตัวอย่างของข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติบางประการ เพื่อให้เป็นข้อมูลเชิงรูปธรรมมากยิ่งขึ้นในแต่ละกิจกรรมของการให้บริการงานตำรวจ ดังต่อไปนี้

1.กิจกรรมงานสายตรวจ

1.1 กำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ประชากร และสถานภาพอาชญากรรมของแต่ละสถานีตำรวจ โดยอย่างต่ำในแต่ละสถานีตำรวจนครบาลควรมีเขตตรวจไม่ต่ำกว่าสถานีละ 8 เขตตรวจ แล้วแต่งตั้งกำลังพลเข้าไปทำหน้าที่สายตรวจไม่ควรจะน้อยกว่าร้อยละ 80

1.2 กำหนดช่วงเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ปฏิบัติงานผลัดละไม่เกิน 8 ชั่วโมง และใน 1 สัปดาห์ไม่ควรปฏิบัติหน้าที่เกินกว่า 40 ชั่วโมง เพื่อให้สายตรวจได้มีการหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่กำลังพลมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ

1.3 บังคับใช้อย่างจริงจังตามโครงการสายตรวจ 3 นาทีถึงที่เกิดเหตุของกองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด หลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว

1.4 จัดเก็บข้อมูลท้องถิ่นประจำสถานีตำรวจอย่างถาวรและทันสมัยด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดทำโปรแกรมข้อมูลสามารถเรียกใช้ตรวจสอบได้โดยทันที มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสถานีตำรวจอื่น ๆและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

1.5 จัดตั้งตู้ยาม จุดรับแจ้งเหตุ พร้อมเครื่องมือเครื่องใช้ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง และถ้าหากสามารถจัดเป็นตู้ยาม หรือจุดรับแจ้งเหตุเคลื่อนที่หลาย ๆแห่ง ตรอบคลุมไปทั่วทุกจุดพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจโดยเฉพาะบริเวณชุมชนที่มีคนพลุกพล่าน ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 เพื่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่สายตรวจ จะต้องมีการเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการอื่น ๆให้กับเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่จริงเต็มตามสิทธิและเต็มตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

1.7 กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานสายตรวจ นอกจากการใช้ข้อมูลในเชิงวัตถุวิสัย เช่น ผลการจับกุม การควบคุมการเกิดคดีในพื้นที่ระเบียบวินัย แล้ว ควรมีการประยุกต์เอาข้อมูลเชิงอัตวิสัยมาใช้ด้วย เช่น ความพึงพอใจของประชาชน ความปลอดภัยหรือความหวาดกลัวภัยของประชาชน เป็นต้น

2.กิจกรรมงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

2.1 ประชาสัมพันธ์ แนะนำ และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและทรัพย์สิน

2.2 จัดชุดปฏิบัติการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในลักษณะของทีมงานชุดละประมาณ 10 นาย มีชั้นสัญญาบัตรอย่างน้อย 1 นายเป็นหัวหน้าให้ครบทุกสถานี โดยให้ทำหน้าที่เป็นหัวหอกในเชิงรุก ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่นอกสถานีตำรวจ

2.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายต้องทำตัวเป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์ด้วย หรืออย่างน้อยในระยะต้นต้องไม่ปฏิบัติสวนทางกับงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์

2.4 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีคุณสมบัติในการเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจให้เพียงพอ และมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน

2.5 พัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างศรัทธาที่ดีจากประชาชนโดยใช้สื่อทุกรูปแบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่มีประโยชน์ ถูกต้องต่อสาธารณชน

2.6 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจตราป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและชุมชน ด้วยการให้เข้าร่วมวางแผนจัดสายตรวจในบางครั้ง หรือจัดสายตรวจร่วมระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นต้น

2.7 ในการออกตรวจตราพื้นที่ของตำรวจไม่ว่าจะในหน้าที่ใดควรใช้หลักการ "หยุด เดิน และพูดคุย" (stop walk and talk) เพื่อสอบถามข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ให้ข้อแนะนำต่าง ๆที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และยังเป็นการช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนอีกด้วย

2.8 การวัดความสำเร็จในงานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนไม่ว่าจะในระดับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหรือในระดับหน่วยงาน นอกจากจะพิจารณาจากการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของตำรวจเองแล้ว ควรนำข้อมูลความเห็นของประชาชน หรือหน่วยงานข้างเคียงที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาด้วย

2.9 จัดทำเอกสาร คู่มือ คำแนะนำประชาชน ในการป้องกันภัยจากอาชญากรรม การติดต่อกับสถานีตำรวจ และข่าวสารต่าง ๆที่ประชาชนควรทราบแล้วแจกจ่ายให้กับประชาชนทราบโดยทั่วไป

3. กิจกรรมงานสอบสวน

3.1 จัดจำนวนร้อยเวรสอบสวนเป็นชุด ชุดละไม่น้อยกว่า 2 นาย ปฏิบัติหน้าที่แต่ละผลัดอย่างเหมาะสม ในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมากให้มีสารวัตรสอบสวนเป็นหัวหน้าชุด และอย่างน้อยถึงแม้จะต้องมีการออกไปตรวจสถานที่เกิดนอกสถานีตำรวจ ก็ต้องเหลือร้อยเวรสอบสวนอยู่ให้บริการที่สถานีตำรวจด้วย

3.2 มอบอำนาจให้หัวหน้าสถานีตำรวจมีอำนาจสั่งให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรทุกนายหมุนเวียนสับเปลี่ยนทำหน้าที่สอบสวน เพื่อให้มีจำนวนพนักงานสอบสวนที่เพียงพอในการให้บริการและมิให้เกิดความเบื่อหน่าย

3.3 ในเวรสอบสวนแต่ละผลัด ให้มีเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เพื่อเป็นการรวมการให้บริการสิ้นสุด ณ จุดเดียว เช่น พนักงานสอบสวน ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เสมียนประจำวัน เสมียนคดี เสมียนเปรียบเทียบ เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ และเจ้าหน้าที่ชุดคอยเหตุ เป็นต้น

3.4 ให้จัดชุดสืบสวนสอบสวนทำงานร่วมกันเป็นทีม แยกตามกลุ่มคดี หรือในคดีที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในภาพรวมได้

3.5 ปรับปรุงรูปแบบและเอกสารในสำนวนการสอบสวนให้มีเท่าที่จำเป็นสำหรับพนักงานอัยการจะนำฟ้องต่อศาล

3.6 กำหนดวิธีการสอบสวนทั้งคดีอาญาและจราจร การยึดและคืนของกลางให้รวดเร็วที่สุด การประกันตัวผู้ต้องหาควรแล้วเสร็จไม่เกิน 24 ชั่วโมง โดยไม่ให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น

3.7 กำหนดมาตรการในการคุ้มครองพยานและให้ค่าตอบแทนพยานที่เหมาะสมกับการมาทำหน้าที่พยาน

3.8 จัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการทำสำนวนการสอบสวน และงานต่าง ๆที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมพยานหลักฐาน

3.9 อบรมกำชับพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกนายให้มีจิตสำนึกและอุดมการณ์ที่จะให้บริการประชาชน ผดุงความยุติธรรม และให้ความเสมอภาคกับประชาชนทุกคนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

3.10 จัดตั้งสถานีตำรวจย่อยทั้งในลักษณะอยู่กับที่และเคลื่อนที่เพื่อกระจายการให้บริการการรับแจ้งเหตุ และการสอบสวน ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากที่สุด

3.11 ส่งเสริมให้มีการคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นในทุกระดับ โดยควรที่จะพิจารณาครอบคลุมทั้งผลงานการทำสำนวนการสอบสวน ระเบียบวินัย และความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้อื่น ซึ่งอาจได้ข้อมูลมาจากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการด้วย

4.กิจกรรมงานสืบสวนปราบปราม

4.1 กำชับผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนปราบปรามทุกนาย ให้มีจิตสำนึกในการทำหน้าที่ของตนเอง เจ็บร้อนแทนประชาชนที่ประสบภัยจากอาชญากรรมเสมือนหนึ่งตัวเองหรือญาติพี่น้องกำลังได้รับผลนั้นอยู่ด้วยจะทำให้ตำรวจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่และจริงจัง

4.2 เร่งรัดปราบปรามคดีที่เป็นบ่อเกิดอาชญากรรมให้ได้ผล เช่น แหล่งอบายมุข อาวุธปืน และยาเสพติด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชญากรรมที่ร้ายแรงและสะเทือนขวัญของประชาชน จะต้องดำเนินการปราบปรามอย่างเฉียบขาดภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

4.3 จัดระบบ และวิธีการต่าง ๆในการออกสืบสวนปราบปรามเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น โดยเฉพาะการประกอบกำลังในลักษณะทีมงานที่ประสานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายอื่น ๆที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายสอบสวน หรือฝ่ายสายตรวจ โดยจัดชุดทำงานตลอด 24 ชั่วโมง หมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่

4.4 ต้องเอาใจใส่ติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน ถึงแม้จะว่าเป็นความผิดเล็กน้อย แต่ประชาชนสัมผัสบ่อยครั้ง และส่งผลต่อความรู้สึกประชาชนได้ง่าย เช่น การแข่งรถบนถนน ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น วัยรุ่นมีพฤติการณ์ไม่ไว้วางใจซุ่มตัวอยู่ในที่มืด หรือบริเวณที่เปลี่ยว เป็นต้น

4.5 งานสืบสวนปราบปราม อาจจำเป็นต้องทำงานเชิงรุกมากขึ้น อาทิเช่น การสืบสวนหาข่าว หากมีข้อสงสัยจัดเก็บประวัติไว้ก่อน

4.6 นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลท้องถิ่น ประวัติและรูปภาพบุคคลต้องสงสัยหรือคนร้าย และแผนประทุษกรรม มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆเหล่านี้ กับสถานีตำรวจอื่น ๆหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

4.7 มีระบบและการวัดผลที่ชัดเจนล้วงลึกถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนถึงระดับบุคคล อาจจะเป็นการให้คะแนนบวกกรณีจับกุมคนร้ายหรือตามทรัพย์สินได้ ขณะเดียวกันหากใช้เวลาพอสมควรแล้ว งานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความคืบหน้าต้องมีคะแนนลบให้เห็น และมีการให้รางวัล หรือลงโทษตามสมควร

5.กิจกรรมงานจราจร

5.1 อบรม และปลูกฝังให้ตำรวจจราจรทุกนายต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี เสมอภาคและเป็นธรรม ภายใต้กฎหมายและระเบียบที่กำหนดไว้ รวมทั้งกำชับให้ระลึกอยู่เสมอว่าการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆจากประชาชนโดยมิชอบเป็นการผิดกฎหมาย และถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์ขององค์กรตำรวจโดยส่วนรวมอีกด้วย

5.2 การวางแผนจัดการ ควบคุมจราจร ในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้คำนึงถึงความสัมพันธ์สอดคล้องกับพื้นที่ข้างเคียง และมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ใช้รถใช้ถนนในพื้นที่ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อจัดการจราจรอีกด้วย

5.3 จัดทำแผ่นป้าย รูปภาพ คำแนะนำต่าง ๆ เช่น กฎจราจร หรือตารางสถิติอุบัติเหตุ ไว้ในที่พบเห็นโดยสะดวก

5.4 กำหนดอัตราค่าปรับกรณีความผิดตามกฎหมายจราจรไว้อย่างชัดเจน แน่นอน ไม่มีการใช้ดุลยพินิจว่ากล่าว ประกาศให้สาธารณชนโดยทั่วไปทราบถือเป็นมาตรฐานกลางที่ทุกสถานีตำรวจต้องปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

5.5 การบริการเปรียบปรับที่สถานีตำรวจ ต้องลดกระบวนการให้สั้น รวดเร็ว ณ สถานที่แห่งนั้น โดยให้นั่งรวมอยู่กับพนักงานสอบสวน และต้องมีการหมุนเวียนทำงานต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง

5.6 ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายด้านการจราจรอย่างเคร่งครัดและเสมอภาคต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

5.7 ใช้ความยืดหยุ่นในการจัดและควบคุมการจราจรให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ สถานการณ์และช่วงเวลา เช่น การจัดทางเดินรถสลับช่องทางในชั่วโมงเร่งด่วน การจัดเดินรถทางเดียว หรือ จัดทางเดินรถเป็นพิเศษสำหรับรถประจำทาง หรือ รถที่มีผู้โดยสารตามจำนวนที่กำหนด

5.8 รณรงค์และอบรมแนะนำประชาชน นักเรียน นักศึกษา ผู้ขับขี่ทั้งพลายให้เคารพกฎจราจรและปฏิบัติตามกฎจราจรดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

5.9 สนับสนุนให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรได้ตลอดเวลา โดยผ่านสื่อต่าง ๆเช่น จส.100 , สวพ.91 และตำรวจต้องใช้สื่อดังกล่าวให้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารการจราจรให้ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนและสื่อต่าง ๆดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร และประเมินผลความสำเร็จของหน่วยงานได้อีกด้วย

6.กิจกรรมงานกิจการพิเศษ

6.1 เข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนในโอกาส หรือเทศกาลพิเศษ เช่น งานทำบุญ งานศพ หรืองานเฉลิมฉลองต่าง ๆ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือประชาชนเพื่อบรรเทาภัยต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม เพลิงไหม้ เป็นต้น โดยต้องเป็นการปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

6.2 จัดอบรมอย่างเป็นประจำและต่อเนื่องในด้านจิตวิทยามวลชน การแก้ไขปัญหาสังคมเท่าที่ตำรวจจะสามารถกระทำได้ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในหน้าที่ตำรวจ การปฏิบัติต่อฝูงชน และเทคนิคการจูงใจคน ให้กับตำรวจทุกหน้าที่ในสถานีตำรวจ เพื่อสามารถปรับตัวเป็นหน่วยปฏิบัติการจิตวิทยาได้ เมื่อเกิดการจลาจล หรือการรวมตัวกันเคลื่อนขบวนของประชาชน

6.3 ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจ กับประชาชนให้ตระหนักถึงสาธารณภัยต่าง ๆเช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม เพื่อจะได้เตรียมการได้ทันท่วงทีโดยตำรวจจะต้องพยายามให้การสนับสนุนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

6.4 ให้ทุกสถานีตำรวจกำหนดแผน วางมาตรการการรักษาความปลอดภัยและรักษาความสงบเรียบร้อยไว้รองรับกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม งานราชพิธี รัฐพิธี มหกรรมที่มีประชาชนมารวมตัวกันมาก ๆ โดยเฉพาะการถวายการอารักขา เหล่านี้ ต้องมีการกำหนดกำลังพล วิธีการปฏิบัติ ไว้อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันทีเมื่อมีเหตุ

7.กิจกรรมงานให้บริการ

7.1 ประชุมกำชับให้ข้าราชการตำรวจทุกนายที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพอ่อนโยน เสมอภาคและเป็นธรรม ด้วยอัธยาศัยไมตรี

7.2 กำหนดเป้าหมายหลักของงานให้บริการของสถานีตำรวจไว้คือ "ความพึงพอใจของประชาชน" และใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานให้บริการประชาชนด้วย

7.3 ปรับปรุงการให้บริการบนสถานีตำรวจ โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และจัดเจ้าหน้าที่เป็นทีม ช่วยดำเนินการให้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นทางเดินของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน โดยไม่ต้องให้ประชาชนต้องเสียเวลาเดินเสนองานเอง

7.4 ปรับปรุงสถานีตำรวจ โดยกำหนดเป็นพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกชื่ออย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกของประชาชนในการติดต่อ ห้องทำงานแต่ละห้องควรจัดอย่างสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องตามลักษณะของงาน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สำหรับพื้นที่ที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการเป็นประจำ เช่น ห้องรับแจ้งความควรอยู่ในบริเวณที่หาง่าย กว้างขวาง เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมกันทำงานในห้องดังกล่าว ส่วนพื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น ห้องธุรการ ห้องประชุม สามารถขึ้นไปอยู่บนชั้นสอง ชั้นสามของสถานีตำรวจได้

7.5 จัดที่นั่งรับรอง หรือที่นั่งพักสำหรับประชาชนที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆไว้ตามสมควร รวมทั้งการจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนให้มากที่สุด ลดพื้นที่จอดรถของตำรวจเองให้น้อยที่สุด

7.6 ให้มีการรับแจ้งความทางโทรศัพท์ได้ในบางเรื่องที่สามารถดำเนินการได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบ รวมทั้งเพิ่มจำนวนโทรศัพท์ให้เพียงพอที่จะบริการประชาชน

7.7 งานรับแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น การรับแจ้งเอกสารหาย บัตรประจำตัวหาย ต้องลดขั้นตอนให้เรื่องเสร็จสิ้น ณ ที่รับแจ้งเพียงจุดเดียว โดยให้ใช้เวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้

7.8 ติดตั้งป้าย หรือประกาศต่าง ๆในบริเวณที่เห็นได้ง่ายแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับช่องทางในการติดต่อราชการ ขั้นตอน ระยะเวลา และสิทธิต่าง ๆของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งอาจให้มีการกระจายเสียงบนสถานี เพื่อให้คำแนะนำประชาชนทางเสียง ด้วยก็ได้

7.9 ติดตั้งตู้รับความคิดเห็น หรือ ตู้ ป.ณ.รับแจ้งเหตุ เพื่อขอรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในทุกครั้งที่มาติดต่อราชการ เพื่อที่จะได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม

1. สืบเนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในครั้งนี้ ใช้การศึกษาเชิงสาเหตุและผล (causal model) โดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัวแปรในตัวแบบ ทั้งที่ในโลกของความเป็นจริงแล้วอาจมีตัวแปรมากกว่านี้ ดังนั้น การวิจัยต่อไปในอนาคต อาจต้องมีการสำรวจตัวแปรต่าง ๆให้กว้างขวางครอบคลุมมากขึ้น แล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ต่อมาก็จัดเป็นกลุ่มตัวแปรแล้วจึงทำการวิเคราะห์เส้นทางต่อไป

2. การศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ อาจถือได้ว่าเป็นเพียงแง่มุมหนึ่ง ในการวัดความสำเร็จถึงการปฏิบัติงานของตำรวจ ด้วยการอาศัยข้อมูลเชิงอัตวิสัย (subjective) แต่หากได้มีการเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงวัตถุวิสัย (objective) บางอย่าง อาทิเช่น สถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับคดีที่เกิดขึ้น หรือ จำนวนตำรวจสายตรวจเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่ต้องดูแล แล้วดูความสัมพันธ์ของข้อมูลทั้งสองลักษณะดังกล่าว หากผลที่ได้มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะช่วยยืนยันให้ผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตเฉพาะการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีประสบการณ์ในการติดต่องานกับตำรวจ ต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น แต่เพื่อให้ผลการศึกษาขยายครอบคลุมไปกว้างขวางยิ่งขึ้น จึงควรเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการนำแนวคิด ตลอดจนระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดอื่น ๆนอกเหนือจากกรุงเทพมหานครว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไรต่อการให้บริการงานตำรวจ ซึ่งผลที่ได้รับก็จะช่วยเพิ่มความสามารถในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษาได้

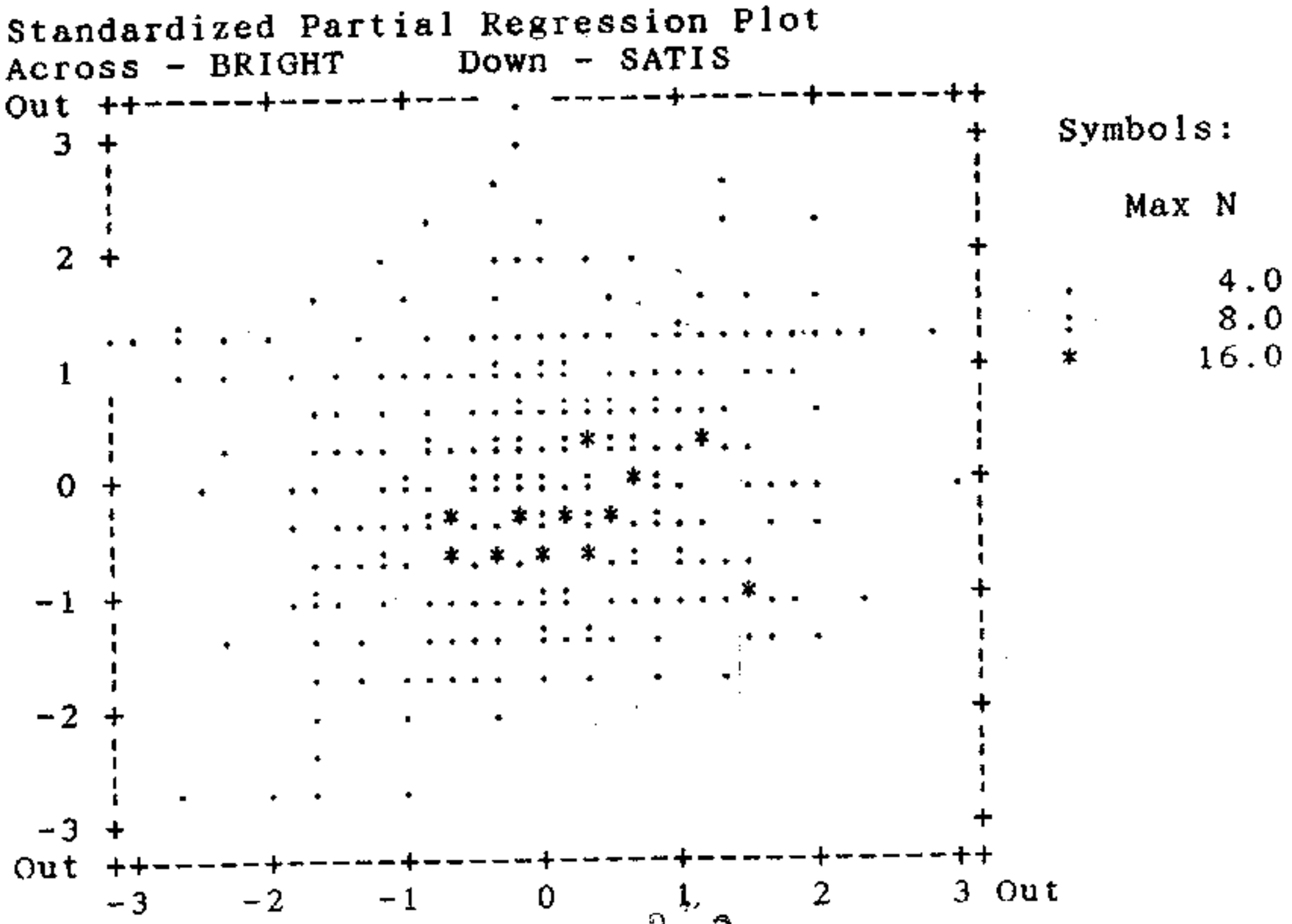
สรุปความ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปสาระสำคัญต่าง ๆในการวิจัยตลอดจนการอภิปรายผลต่อข้อค้นพบและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถตอบปัญหาในการวิจัยได้ กล่าวคือ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจอยู่ในระดับที่พอใจ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจดังกล่าวมี 3 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ลำดับต่อมาคือ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และตัวแปรสุดท้ายคือความชัดเจนของระบบการให้บริการ

นอกจากนี้ ได้มีข้อเสนอแนะที่จะช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากขึ้น ก็คือ การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เน้นความโปร่งใสในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริหารเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปนั้น ได้เสนอว่าควรที่จะมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องให้มีความครอบคลุมกว้างขวางขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเชิงอัตวิสัยและเชิงวัตถุวิสัย เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และน่าจะมีขยายผลไปศึกษาในพื้นที่อื่น ๆนอกเหนือจากพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะหาข้อมูลเชิงประจักษ์มาช่วยยืนยันหรือคัดค้านต่อข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

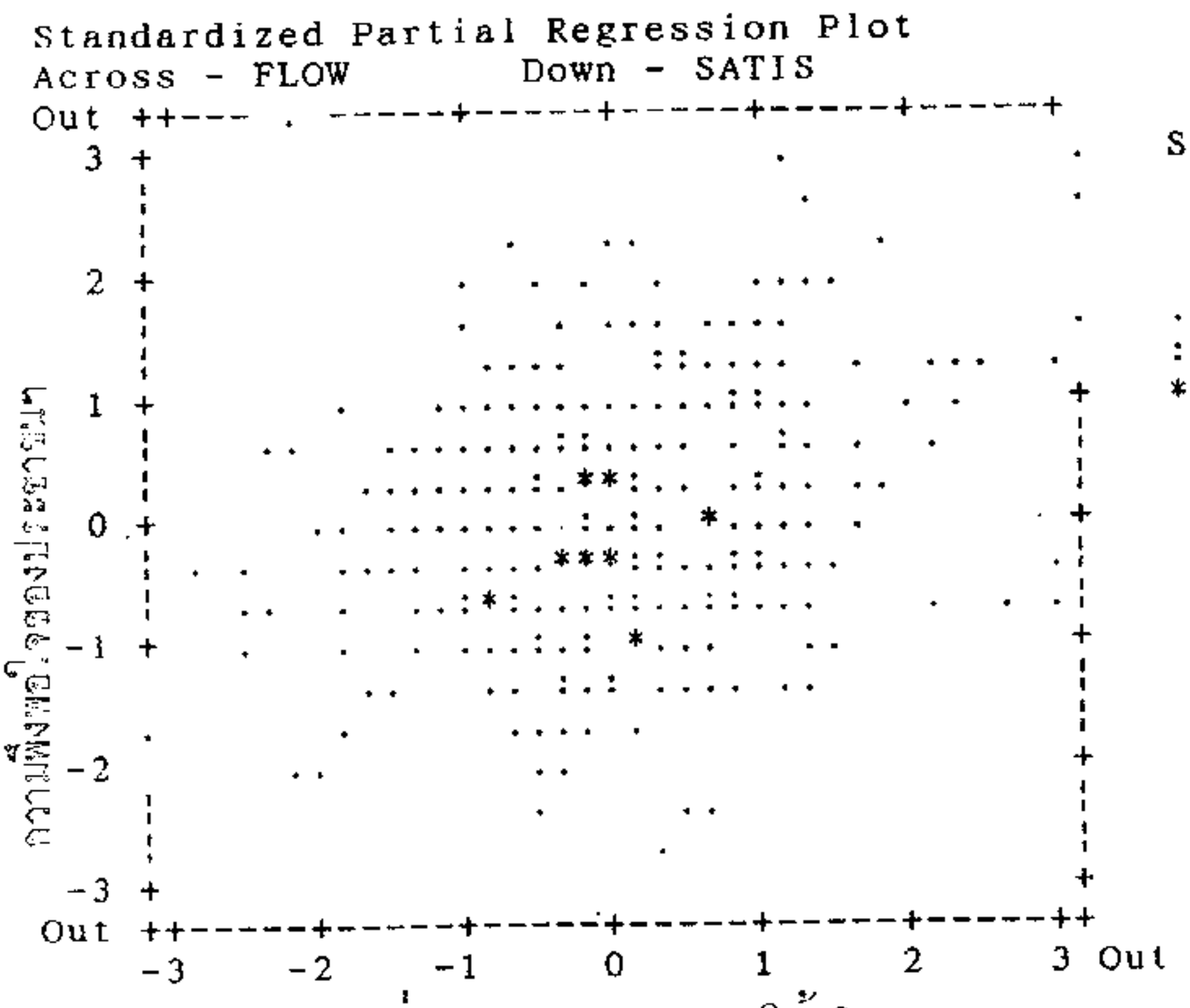
ภาคผนวก ค

กราฟแสดงการทดสอบฐานเคติต่าง ๆของสถิติพารามเมตริก



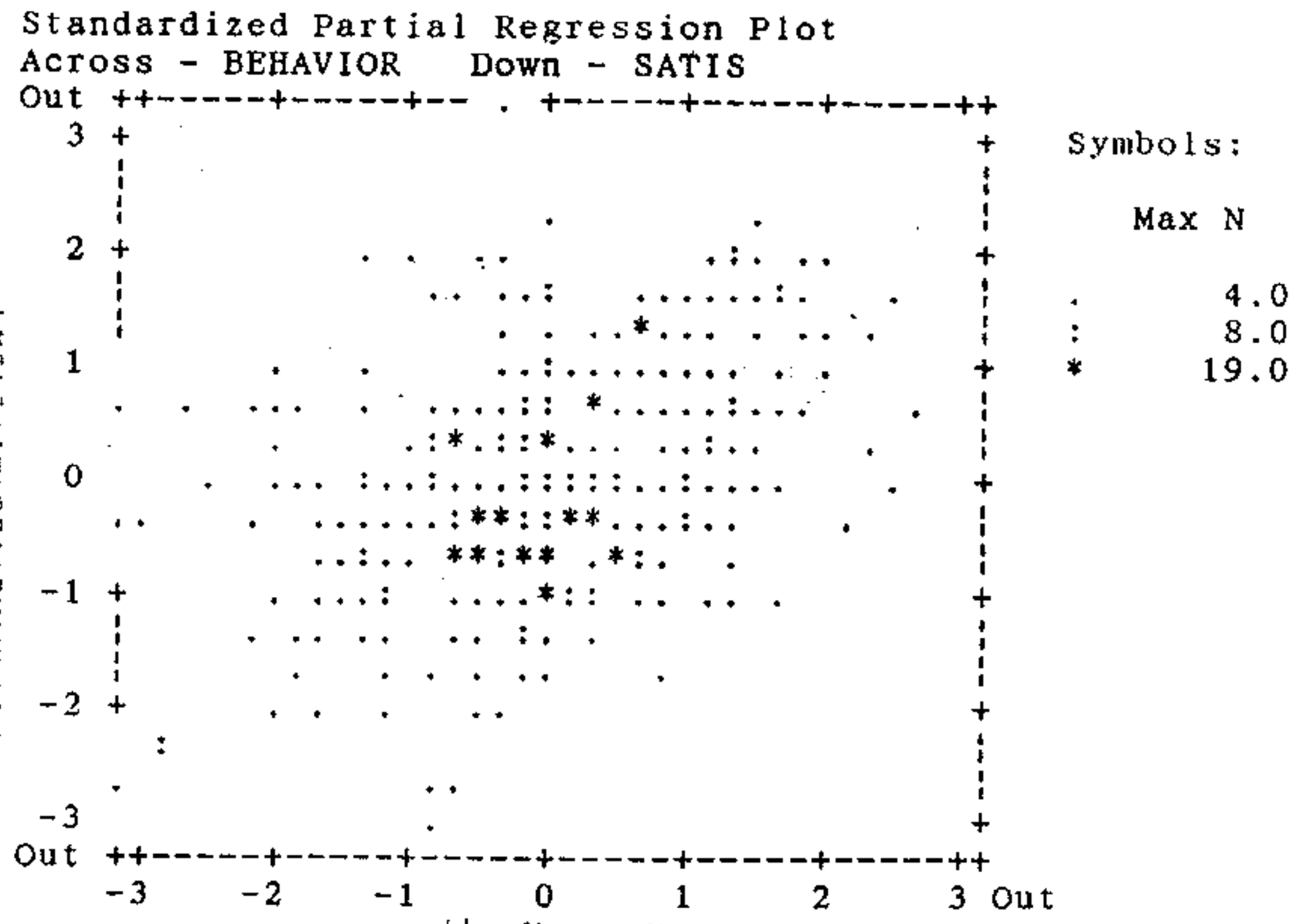
รูปที่ ค.1

การกำหนดจุดกราฟระหว่างตัวแปรอิสระ "ความชัดเจนของระบบการให้บริการ" กับตัวแปรตาม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"



รูปที่ ก.2

การกำหนดจุดกราฟระหว่างตัวแปรอิสระ "ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ"
กับตัวแปรตาม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"



รูปที่ ค.3

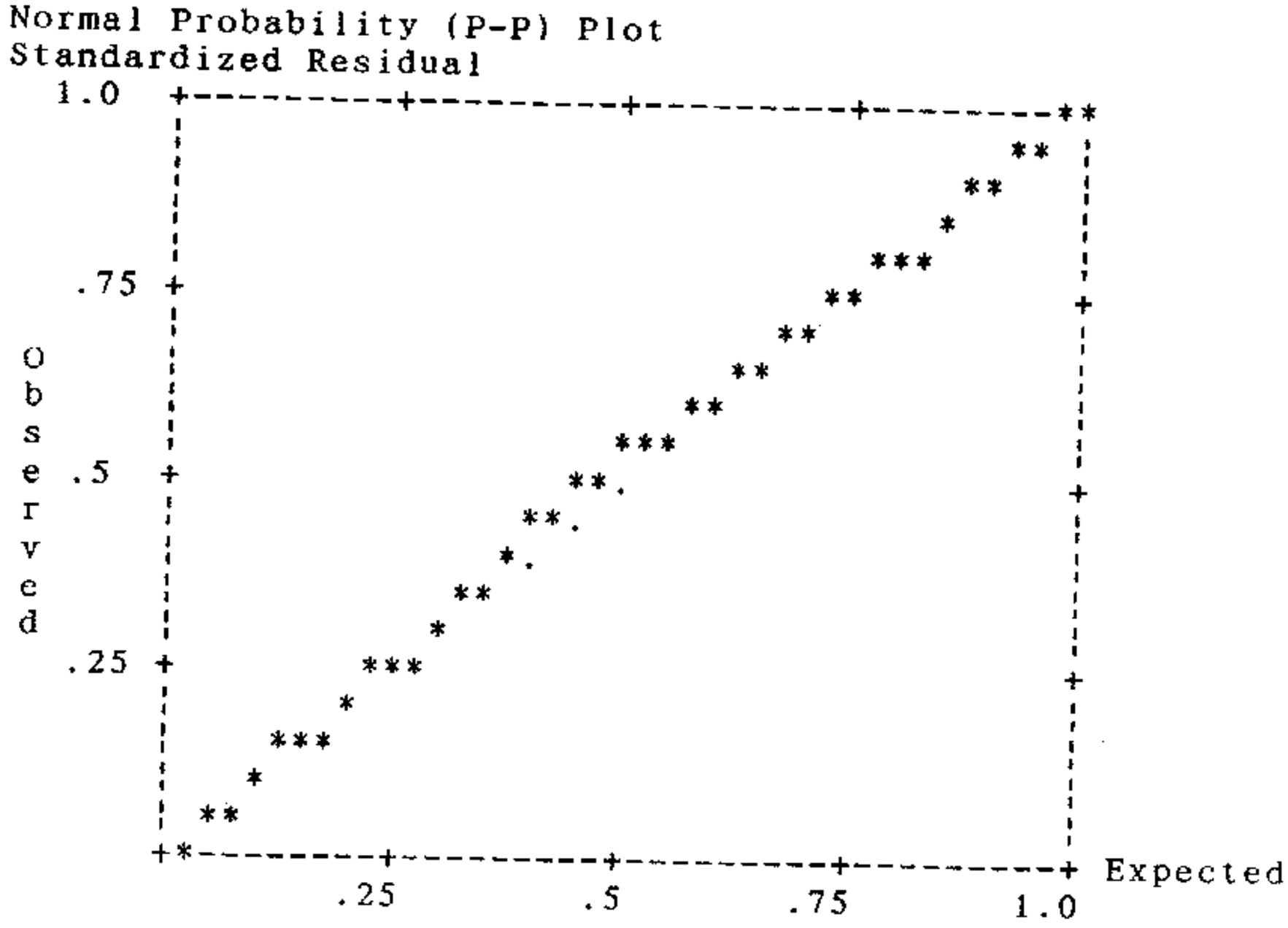
การกำหนดจุดกราฟระหว่างตัวแปรอิสระ "พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ"
กับตัวแปรตาม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ"

```
Histogram - Standardized Residual

NExp N       (* = 2 Cases,     . : = Normal Curve)
2  .54    Out *
1 1.07   3.00 :
1 2.73   2.67 :
6 6.24   2.33 **:
* 12.8   2.00 *****:**
* 23.4   1.67 ***********.
* 38.4   1.33 ******************.
* 56.5   1.00 ********************************:**
* 74.3    .67 ****************************************:**
* 87.7    .33 ****************************************
* 92.7    .00 ****************************************
* 87.7   -.33 ****************************************:***********
* 74.3   -.67 ****************************************:*
* 56.5  -1.00 ********************************:**
* 38.4  -1.33 ********************:*********
* 23.4  -1.67 ***********:
3 12.8  -2.00 **    .
3 6.24  -2.33 **.
5 2.73  -2.67 :**
0 1.07  -3.00 .
0  .54    Out
```

รูปที่ ก.4

การแจกแจงการกระจายโค้งปกติ



รูปที่ ก.5

การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ผนวก ง

การหาค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์และสมการโครงสร้าง

ผนวก ง 1

การหาค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์และสมการโครงสร้าง ของแบบจำลองเส้นโยงลดรูปตามรูปภาพที่ 5.2

จากสมการโครงสร้างของแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ในรูปภาพที่ 5.2 ได้แก่

$$Z_1 = e_1$$

$$Z_2 = p_{21}Z_1 + e_2$$

$$Z_3 = p_{32}Z_2 + p_{31}Z_1 + e_3$$

$$Z_4 = p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + p_{41}Z_1 + e_4$$

การคำนวณหาค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์

สูตรในการคำนวณ

$$r'_{ij} = \frac{\sum Z_i Z_j}{N}$$

โดย r'_{ij} หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ระหว่างตัวแปร I และ J

Z_i และ Z_j หมายถึง ตัวแปรมาตรฐาน

N หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$r'_{12} = \frac{\Sigma Z_1 Z_2}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{21} + Z_1 + e_2)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1{}^2 p_{21}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2}{N}$$

แต่เนื่องจากฐานคติที่ว่า **ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผิดพลาดและตัวแปรสาเหตุ** ดังนั้น $\frac{\Sigma Z_i e_j}{N} = 0$ และค่าแปรปรวนมาตรฐาน $\frac{\Sigma Z^2_j}{N} = 1$

เพราะฉะนั้น $r'_{12} = p_{21}$

$$r'_{13} = \frac{\Sigma Z_1 Z_3}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{32} Z_2 + p_{31} Z_1 + e_3)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1{}^2 p_{31}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_3}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{21} Z_1 + e_2) p_{32}}{N} + p_{31}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1{}^2 p_{21}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2}{N} \right] p_{32} + p_{31}$$

$$= p_{21} p_{32} + p_{31}$$

$$r'_{14} = \frac{\Sigma Z_1 Z_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{43} Z_3 + p_{42} Z_2 + p_{41} Z_1 + e_4)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 Z_3 p_{43}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{42}}{N} + \frac{\Sigma Z_1^2 p_{41}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{32} Z_2 + p_{31} Z_1 + e_3) p_{43}}{N} +$$

$$\frac{\Sigma Z_1 (p_{21} Z_1 + e_2) p_{42}}{N} + p_{41}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1^2 p_{31}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_3}{N} \right] p_{43} +$$

$$\Sigma Z_1^2 p_{21} p_{42} + \Sigma Z_1 e_2 p_{42} + p_{41}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1 (p_{21} Z_1 + e_2) p_{32}}{N} + p_{31} \right] p_{43} + p_{21} p_{42} + p_{41}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1^2 p_{21} p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2 p_{32}}{N} + p_{31} \right] p_{43} +$$

$$p_{21} p_{42} + p_{41}$$

$$= p_{21} p_{32} p_{43} + p_{31} p_{43} + p_{21} p_{42} + p_{41}$$

$$r'_{23} = \frac{\Sigma Z_2 Z_3}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2(p_{32}Z_2 + p_{31}Z_1 + e_3)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2^2 p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{31}}{N} + \frac{\Sigma Z_2 e_3}{N}$$

$$= p_{32} + \frac{\Sigma Z_1(p_{21}Z_1 + e_2)p_{31}}{N}$$

$$= p_{32} + \left(\frac{\Sigma Z_1^2 p_{21}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2}{N}\right)p_{31}$$

$$= p_{32} + p_{21}p_{31}$$

$$r'_{24} = \frac{\Sigma Z_2 Z_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2(p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + p_{41}Z_1 + e_4)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2 Z_3 p_{43}}{N} + \frac{\Sigma Z_2^2 p_{42}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{41}}{N} + \frac{\Sigma Z_2 e_4}{N}$$

$$= (p_{32} + p_{21}p_{31})p_{43} + p_{42} + p_{21}p_{41}$$

$$= p_{32}p_{43} + p_{21}p_{31}p_{43} + p_{42} + p_{21}p_{41}$$

$$r'_{34} = \frac{\Sigma Z_3 Z_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_3(p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + p_{41}Z_1 + e_4)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_3^2 p_{43}}{N} + \frac{\Sigma Z_2 Z_3 p_{42}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 Z_3 p_{41}}{N} + \frac{\Sigma Z_3 e_4}{N}$$

$$= p_{43} + (p_{32} + p_{21}p_{31})p_{42} + (p_{21}p_{32} + p_{31})p_{41}$$

$$= p_{43} + p_{32}p_{42} + p_{21}p_{31}p_{42} + p_{21}p_{32}p_{41} + p_{31}p_{41}$$

ผนวก ง 2

การหาค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์และสมการโครงสร้าง ของแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ตามรูปภาพที่ 5.3

จากสมการโครงสร้างของแบบจำลองเส้นโยงแต่งใหม่ในรูปภาพที่ 5.3 ได้แก่

$$Z_1 = e_1$$

$$Z_2 = p_{21}Z_1 + e_2$$

$$Z_3 = p_{32}Z_2 + p_{31}Z_1 + e_3$$

$$Z_4 = p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + e_4$$

การคำนวณหาค่าสหสัมพันธ์พยากรณ์

สูตรในการคำนวณ

$$r'_{ij} = \frac{\sum Z_i Z_j}{N}$$

โดย r'_{ij} หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พยากรณ์ระหว่างตัวแปร I และ J

Z_i และ Z_j หมายถึง ตัวแปรมาตรฐาน

N หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$r'_{12} = \frac{\Sigma Z_1 Z_2}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{21} + Z_1 + e_2)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1^2 p_{21}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2}{N}$$

เพราะฉะนั้น $r'_{12} = p_{21}$

$$r'_{13} = \frac{\Sigma Z_1 Z_3}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{32} Z_2 + p_{31} Z_1 + e_3)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1^2 p_{31}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_3}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{21} Z_1 + e_2) p_{32}}{N} + p_{31}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1^2 p_{21}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2}{N} \right] p_{32} + p_{31}$$

$$= p_{21} p_{32} + p_{31}$$

$$r'_{14} = \frac{\Sigma Z_1 Z_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{43} Z_3 + p_{42} Z_2 + c_4)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 Z_3 p_{43}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{42}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_1 (p_{32} Z_2 + p_{31} Z_1 + e_3) p_{43}}{N} +$$

$$\frac{\Sigma Z_1 (p_{21} Z_1 + e_2) p_{42}}{N}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1^2 p_{31}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_3}{N} \right] p_{43} +$$

$$\Sigma Z_1^2 p_{21} p_{42} + \Sigma Z_1 e_2 p_{42}$$

$$= \left[\frac{\Sigma Z_1 (p_{21} Z_1 + e_2) p_{32}}{N} + p_{31} \right] p_{43} + p_{21} p_{42}$$

$$= \left(\frac{\Sigma Z_1^2 p_{21} p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2 p_{32}}{N} + p_{31} \right) p_{43} +$$

$$p_{21} p_{42}$$

$$= p_{21} p_{32} p_{43} + p_{31} p_{43} + p_{21} p_{42}$$

$$r'_{23} = \frac{\Sigma Z_2 Z_3}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2(p_{32}Z_2 + p_{31}Z_1 + e_3)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2^2 p_{32}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 Z_2 p_{31}}{N} + \frac{\Sigma Z_2 e_3}{N}$$

$$= p_{32} + \frac{\Sigma Z_1(p_{21}Z_1 + e_2)p_{31}}{N}$$

$$= p_{32} + \left(\frac{\Sigma Z_1^2 p_{21}}{N} + \frac{\Sigma Z_1 e_2}{N}\right)p_{31}$$

$$= p_{32} + p_{21}p_{31}$$

$$r'_{24} = \frac{\Sigma Z_2 Z_4}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2(p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + e_4)}{N}$$

$$= \frac{\Sigma Z_2 Z_3 p_{43}}{N} + \frac{\Sigma Z_2^2 p_{42}}{N} + \frac{\Sigma Z_2 e_4}{N}$$

$$= (p_{32} + p_{21}p_{31})p_{43} + p_{42}$$

$$= p_{32}p_{43} + p_{21}p_{31}p_{43} + p_{42}$$

$$r'_{34} = \frac{\sum Z_3 Z_4}{N}$$

$$= \frac{\sum Z_3(p_{43}Z_3 + p_{42}Z_2 + e_4)}{N}$$

$$= \frac{\sum Z_3^2 p_{43}}{N} + \frac{\sum Z_2 Z_3 p_{42}}{N} + \frac{\sum Z_3 e_4}{N}$$

$$= p_{43} + (p_{32} + p_{21}p_{31})p_{42}$$

$$= p_{43} + p_{32}p_{42} + p_{21}p_{31}p_{42}$$

ผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ
เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

(ก่อนการทดสอบก่อน)

แบบสัมภาษณ์

ประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล

เลขที่ .....
ผู้สัมภาษณ์.....
เมื่อ.....

คำแนะนำ

1. แบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ใหญ่ๆด้วยกัน กล่าวคือ

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคล และแบบถามประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล

ส่วนที่สอง เป็นการสอบถามความเห็นของประชาชนต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการจากตำรวจ หรือพบปะการปฏิบัติงานของตำรวจ

ส่วนที่สาม เป็นการสอบถามความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อกิจกรรมต่าง ๆในการให้บริการงานตำรวจ

ส่วนที่สี่ จะเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. กรุณาแสดงความเห็นของท่านต่อข้อคำถาม โดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเห็นที่แท้จริงของท่าน หรือเติมคำในช่องว่าง

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ..... ปี ..... เดือน
3. การศึกษาของท่าน
   - ( ) ประถมศึกษา
   - ( ) มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา
   - ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
   - ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
   - ( ) อื่นๆ.....
4. สถานภาพสมรส
   - ( ) โสด
   - ( ) สมรสแล้ว
   - ( ) หย่าร้างหรือแยกทาง
   - ( ) คู่สมรสถึงแก่กรรม
5. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน ..... คน
6. อาชีพ
   - ( ) รับราชการ
   - ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   - ( ) พนักงานบริษัทเอกชน
   - ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
   - ( ) ค้าขาย
   - ( ) เกษตรกรรม
   - ( ) รับจ้างทั่วไป
   - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. พักอาศัยอยู่ ณ ที่อยู่ปัจจุบันมาแล้วเป็นเวลาประมาณ .....ปี .....เดือน

<u>ประสบการณ์ในการรับบริการจาก</u><u>สถานีตำรวจนครบาล</u>

ในการติดต่อหรือขอความช่วยเหลือจาก สถานีตำรวจนครบาล นั้น ท่านประสบปัญหาความยากลำบากหรือมีอุปสรรคอย่างใดบ้างหรือไม่ ภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

เรื่อง	ไม่เคยติดต่อ	เคยติดต่อ		ปัญหาที่พบ
		ไม่ประสบปัญหา	ประสบปัญหา	
1. การแจ้งความบนสถานีตำรวจที่เกี่ยวกับคดีอาญา				
2. การแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น แจ้งบัตรหาย ขออนุญาตต่างๆฯ				
3. การถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญา				
4. การเป็นคู่กรณีในคดีจราจร				
5. การได้รับบริการนอกสถานีตำรวจ เช่น การจราจร การช่วยเหลือเมื่อมีอุบัติภัย เป็นต้น				
7. ด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)...				

ส่วนที่สอง ในฐานะที่ท่านเป็นประชาชนผู้รับบริการของรัฐ ขอทราบความรู้สึกของท่านที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการจากตำรวจ หรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบชุมชนหรือที่พักอาศัยของท่าน ภายใต้หัวข้อต่างๆต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ความชัดเจนของระบบการให้บริการ

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การจะชำระค่าปรับกรณีถูกใบสั่งจราจร จำเป็นจะต้องมาชำระค่าปรับเฉพาะที่สถานีตำรวจเท่านั้น เป็นเรื่องยุ่งยากเกินความจำเป็น				
2. การแจ้งความดำเนินคดีอาญานั้น สามารถแจ้งความทางโทรศัพท์ก็น่าจะถือว่าเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องมาแจ้งด้วยตัวเองที่สถานีตำรวจ				
3. การติดต่อราชการที่สถานีตำรวจที่มักจะให้รอพบร้อยเวรสอบสวนเท่านั้น ทำให้เกิดความยุ่งยาก				
4. หลักฐานต่างๆที่จำเป็นในการมาแจ้งความที่สถานีตำรวจ ท่านทราบเป็นอย่างดีว่าต้องนำอะไรไปบ้าง				
5. การไปติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ ท่านทราบเป็นอย่างดีว่าควรจะติดต่อกับใคร ที่ไหน				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ในการติดต่อราชการบนสถานีตำรวจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ท่านทราบเป็นอย่างดีว่าเรื่องดังกล่าว มีกฎ ระเบียบในการดำเนินการอย่างใด				
7. เมื่อท่านต้องการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ท่านทราบเป็นอย่างดีว่าควรจะติดต่อกับใคร ที่ไหน				
8. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเหตุต่อตำรวจ ยุ่งยากซับซ้อน และมีขั้นตอนมากเกินไป				
9. ท่านเห็นว่าบนสถานีตำรวจมีแต่ความวุ่นวายสับสน จนไม่รู้ว่าจะสามารถติดต่อกับใครที่ไหนดี				
10. มีตำรวจจราจรคอยอำนวยความสะดวกบริเวณถนนหรือซอยต่างๆในชุมชนของท่านอยู่เป็นประจำ				
11. มีตำรวจเข้ามาพบปะเยี่ยมเยียนให้ข่าวสารในการป้องกันภัยจากอาชญากรรมอยู่เป็นประจำ				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12. ที่ตั้งสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนที่ท่านพักอาศัยอยู่ อยู่ในบริเวณที่หาง่ายไปมาสะดวก				
13. ท่านไม่ค่อยพบเห็นตำรวจสายตรวจออกมาตรวจตราผ่านบริเวณที่พักอาศัยของท่าน				

ตอนที่ 2 ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. เมื่อมีเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ ปรากฏว่าท่านได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี				
2. ในการติดต่อราชการบนสถานีตำรวจพบว่าเมื่อท่านมีเรื่องเร่งด่วน ตำรวจจะรีบดำเนินการให้ท่านก่อน โดยพยายามลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเสีย				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ตำรวจมักจะคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบแบบแผนมากกว่าความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ				
4. ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจพยายามจะยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์บ้างเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยมิได้เกิดความเสียหายต่อกฎระเบียบต่างๆ				
5. ในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ ท่านต้องติดต่อกับหลายโต๊ะ หลายคน หรือหลายห้อง				
6. ในการติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องใดๆก็ตาม ท่านมักจะต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้งกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ				
7. การติดต่อราชการกับตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม มักจะชักช้า ไม่ค่อยทันการอยู่เสมอ				

หัวข้อ		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8.ท่านมีความรู้สึกว่าตำรวจสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับท่านได้ทันกับความต้องการ					
9.เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นในชุมชนของท่าน ท่านมีความรู้สึกว่าตำรวจได้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว					
10.เป็นที่น่าสังเกตว่าในการติดต่อราชการกับตำรวจนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ไม่ค่อยมีอำนาจในการตัดสินใจได้อย่างเด็ดขาดโดยลำพัง					
11.จะเห็นได้ว่าตำรวจได้มีการเอาเทคโนโลยี่ใหม่ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น					
12.ตำรวจสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้อย่างทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอให้มีการทวงถามอยู่หลายๆครั้ง					
13.การจัดสถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจทำอย่างไม่เป็นสัดส่วน ทำให้การติดต่องานเป็นไปอย่างล่าช้า					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมของตำรวจ

ในฐานะประชาชนผู้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ท่านรู้สึกมีความรู้สึกอย่างใดต่อบุคลิก ท่าที ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจที่เคยไปติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ หรือพบปะการปฏิบัติทั่วไปในเขตพื้นที่ชุมชนของท่าน

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ในการติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เจ้าหน้าที่มักจะพูดจากับท่านด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน				
2. ตำรวจได้แสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อยในระหว่างที่ท่านกำลังติดต่อราชการอยู่ด้วย				
3. ตำรวจมักจะแสดงสีหน้าที่ไม่พอใจเมื่อท่านเข้าไปขอรับบริการด้วย				
4. การแต่งกายของตำรวจเท่าที่ท่านพบเห็นดูแล้วสะอาดสะอ้าน สง่า เป็นระเบียบเรียบร้อย				
5. เป็นที่น่าสังเกตว่าตำรวจมักจะให้การต้อนรับทักทายปราศรัย และเอาใจใส่ดีต่อประชาชน เฉพาะคนรวยหรือมีภูมิฐานดีเท่านั้น				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. เมื่อท่านไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่จะถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะต้องพบเจ้าหน้าที่คนใด โดยที่ท่านไม่ต้องออกปากถามก่อน				
7. เมื่อท่านซักถามปัญหาต่างๆที่ท่านไม่เข้าใจกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำ อธิบายและตอบปัญหาของท่านอย่างเต็มใจ จนท่านเข้าใจดี				
8. ในการมารอแจ้งความที่สถานีตำรวจ ท่านพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการ "ลัดคิว" ให้กับผู้แจ้งความบางรายเป็นกรณีพิเศษ				
9. ตำรวจได้มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการกับตำรวจ โดยเท่าเทียมกันทุกคน				
10. ตำรวจเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
11. การเสนอผลประโยชน์ให้แก่ตำรวจจะทำให้ได้รับการบริการที่เป็นพิเศษกว่าคนอื่น				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12.การติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องใดๆก็ตาม หากจะต้องมีการเสีย "ค่าน้ำร้อนน้ำชา"บ้าง ถือเป็นเรื่องปกติ				
13.ตำรวจถือเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน				

<u>ส่วนที่สาม</u> **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ**

ในฐานะประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการ ท่านรู้สึกพอใจต่อการปฏิบัติงานในกิจกรรมด้านต่างๆของ **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนหรือที่พักอาศัยของท่านตามที่ท่านได้พบประมาในหัวข้อต่างๆเหล่านี้ในระดับมากน้อยเพียงใด**

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1.สายตรวจรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนนตรอกซอกซอย					
2.สายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
3. การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้ง					
4. การระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เช่น มอเตอร์ไซค์เสียงดัง แข่งรถบนถนนฯ					
5. การปฏิบัติหน้าที่ประจำจุด เช่นบริเวณต้ยาม จุดรับแจ้งเหตุ					
6. การพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน					
7. การอบรมแนะนำประชาชนให้รู้ถึงการป้องกันภัยจากอาชญากรรม					
8. การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนในโอกาสต่างๆ					
9. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจ					
10. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ					
11. การรับแจ้งความ					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ทราบ
12. การรวมพยานหลักฐานในการสอบสวนคดีต่างๆ					
13. การนัดหมายเพื่อสอบสวนเพิ่มเติม					
14. การลงบันทึกประจำวัน					
15. การเปรียบเทียบปรับคดีอาญาและจราจร					
16. การติดตามจับกุมคนร้าย					
17. การติดตามทรัพย์สินสูญหาย					
18. การติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน					
19. การติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดัง แข่งรถบนถนน ฯ					
20. การควบคุมไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
21. การยืนโบกรถบริเวณทางแยกในชั่วโมงเร่งด่วน					
22. การตรวจจับผู้ขับขี่รถที่กระทำผิดกฎหมายจราจรซึ่งหน้า					
23. การออกใบสั่งรถจอดในที่ห้าม					
24. การตั้งด่านตรวจค้นรถหรือบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจร					
25. การช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เช่น ช่วยแยกรถให้หัดพ้นการกีดขวาง นำคนเจ็บส่งโรงพยาบาล เป็นต้น					
26. การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุน้ำท่วม					
27. การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุเพลิงไหม้					
28. งานรักษาความปลอดภัย เช่น รับเสด็จบุคคลสำคัญ สถานที่สำคัญ เป็นต้น					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
29. การรับแจ้งเหตุหรือให้คำแนะนำทางโทรศัพท์					
30. การให้คำแนะนำประชาชนในการติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ					
31. การรับแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น การแจ้งเอกสารสูญหาย เป็นต้น					
32. การให้คำตอบเมื่อประชาชนสอบถาม					

ส่วนที่สี่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาในการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ
เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

(หลังการทดสอบก่อน)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

10 เมษายน 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์

เรียน

ด้วยปัญหาอาชญากรรมและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญ แต่ปรากฏว่าหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในเรื่องนี้โดยตรงซึ่งก็คือกรมตำรวจมักได้รับความแคลงใจจากสาธารณชนตลอดมาว่ายังปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น กระผมจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมไทยทั้งในทางวิชาการ และการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ด้วยเหตุนี้ กระผมจึงใคร่ขอรบกวนเวลาของท่านเพื่อการสัมภาษณ์ โดยขอให้ท่านโปรดให้การสัมภาษณ์ด้วยความสบายใจ เพราะคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ มิได้มีการนำออกไปเผยแพร่ หรือระบุแหล่งที่มาของข้อมูลโดยเด็ดขาด

สุดท้ายนี้ กระผมหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ปิยะ อุทาโย)

นักศึกษาปริญญาเอก คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบสัมภาษณ์

ประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล

เลขที่ .....
ผู้สัมภาษณ์.....
เมื่อ.....

<u>คำแนะนำ</u>

1.แบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ๆด้วยกัน กล่าวคือ

<u>ส่วนที่หนึ่ง</u> เป็นข้อมูลส่วนบุคคล และสอบถามประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล

<u>ส่วนที่สอง</u> เป็นการสอบถามความเห็นของประชาชนต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการจากตำรวจ หรือพฤติการปฏิบัติงานของตำรวจ

<u>ส่วนที่สาม</u> เป็นการสอบถามความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อกิจกรรมต่าง ๆในการให้บริการงานตำรวจ

<u>ส่วนที่สี่</u> จะเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.กรุณาแสดงความเห็นของท่านต่อข้อคำถาม โดยขีดเครื่องหมาย✓ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเห็นที่แท้จริงของท่าน หรือเติมคำในช่องว่าง

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลส่วนบุคคล

1.เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2.อายุ ..... ปี ..... เดือน

3.การศึกษาของท่าน

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่นๆ.....

4.สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) สมรสแล้ว

( ) หย่าร้างหรือแยกทาง ( ) คู่สมรสถึงแก่กรรม

5.จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยอยู่ด้วยกัน ..... คน

6.อาชีพ ( ) รับราชการ ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

( ) ค้าขาย ( ) เกษตรกรรม

( ) รับจ้างทั่วไป ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7.พักอาศัยอยู่ ณ ที่อยู่ปัจจุบันมาแล้วเป็นเวลาประมาณ .....ปี .....เดือน

ประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาล

ในการติดต่อหรือขอความช่วยเหลือจาก สถานีตำรวจนครบาล นั้น ท่านประสบปัญหาความยากลำบากหรือมีอุปสรรคอย่างใดบ้างหรือไม่ ภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

เรื่อง	ไม่เคยติดต่อ	เคยติดต่อ		ปัญหาที่พบ
		ไม่ประสบปัญหา	ประสบปัญหา	
1.การแจ้งความบนสถานีตำรวจที่เกี่ยวกับคดีอาญา				
2.การแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น แจ้งบัตรหาย ขออนุญาตต่างๆฯ				
3.การถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญา				
4.การเป็นคู่กรณีในคดีจราจร				
5.การได้รับบริการนอกสถานีตำรวจ เช่น การจราจร การช่วยเหลือเมื่อมีอุบัติภัย เป็นต้น				
7.ด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)...				

<u>ส่วนที่สอง</u> ในฐานะที่ท่านเป็นประชาชนผู้รับบริการของรัฐ ขอทราบความรู้สึกของท่านที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการจากตำรวจ หรือพฤติการปฏิบัติงานของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบชุมชนหรือที่พักอาศัยของท่าน ภายใต้หัวข้อต่างๆต่อไปนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ความชัดเจนของระบบการให้บริการ

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.การจะชำระค่าปรับกรณีถูกใบสั่งจราจรจำเป็นจะต้องมาชำระค่าปรับเฉพาะที่สถานีตำรวจเท่านั้น เป็นเรื่องยุ่งยากเกินความจำเป็น				
2.การติดต่อราชการที่สถานีตำรวจที่มักจะให้รอพบร้อยเวรสอบสวนเท่านั้น ทำให้เกิดความยุ่งยาก				
3.การแจ้งความดำเนินคดีอาญานั้นสามารถแจ้งความทางโทรศัพท์ก็น่าจะถือว่าเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องมาแจ้งด้วยตัวเองที่สถานีตำรวจ				
4.เมื่อท่านต้องการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายท่านทราบเป็นอย่างดีว่าควรจะติดต่อกับใคร ที่ไหน				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเหตุต่อตำรวจ ยุ่งยากซับซ้อน และมีขั้นตอนมากเกินไป				
6. ท่านเห็นว่าบนสถานีตำรวจมีแต่ความวุ่นวายสับสน จนไม่รู้ว่าจะสามารถติดต่อกับใครที่ไหนดี				
7. ที่ตั้งสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนที่ท่านพักอาศัยอยู่ อยู่ในบริเวณที่หาง่ายไปมาสะดวก				

ตอนที่ 2 ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. เมื่อมีเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจ ปรากฏว่าท่านได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี				
2. ตำรวจมักจะคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบแบบแผนมากกว่าความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่ามีความพยายามที่จะยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์บ้างเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยมิให้เกิดความเสียหาย				
4.ในการติดต่อราชการกับตำรวจในเรื่องใดๆก็ตาม ท่านมักจะต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้งกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ				
5.ท่านมีความรู้สึกว่าตำรวจสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับท่านได้ทันกับความต้องการ				
6.เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นในชุมชนของท่าน ท่านมีความรู้สึกว่าตำรวจได้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว				
7.ตำรวจสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้อย่างทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอให้มีการทวงถามอยู่หลายๆครั้ง				

<u>ตอนที่ 3</u> พฤติกรรมของตำรวจ

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ในการติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เจ้าหน้าที่มักจะพูดจากับท่านด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน				
2.ตำรวจได้แสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อยในระหว่างที่ท่านกำลังติดต่อราชการอยู่ด้วย				
3.การแต่งกายของตำรวจเท่าที่ท่านพบเห็นดูแล้วสะอาดสะอ้าน สง่า เป็นระเบียบเรียบร้อย				
4.เป็นที่น่าสังเกตว่าตำรวจมักจะให้การต้อนรับทักทายปราศรัย และเอาใจใส่ดีต่อประชาชน เฉพาะคนรวยหรือมีภูมิฐานดีเท่านั้น				
5.เมื่อท่านไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่จะถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะต้องพบเจ้าหน้าที่คนใด โดยที่ท่านไม่ต้องออกปากถามก่อน				

หัวข้อ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. เมื่อท่านซักถามปัญหาต่างๆที่ท่านไม่เข้าใจกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำ อธิบายและตอบปัญหาของท่านอย่างเต็มใจ จนท่านเข้าใจดี				
7. ประชาชนโดยทั่วไปในพื้นที่ชุมชนของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากตำรวจเป็นอย่างดีเท่าเทียมกันทุกคน				
8. ตำรวจเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
9. การเสนอผลประโยชน์ให้แก่ตำรวจจะทำให้ได้รับการบริการที่เป็นพิเศษกว่าคนอื่น				
10. ตำรวจถือเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน				

<u>ส่วนที่สาม</u> **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ**

ในฐานะประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการ ท่านรู้สึกพอใจต่อการปฏิบัติงานในกิจกรรมด้านต่างๆของ **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนหรือที่พักอาศัยของท่านตามที่ท่านได้พบปะมาในหัวข้อต่างๆเหล่านี้ในระดับมากน้อยเพียงใด**

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1.สายตรวจรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกตรวจตราตามถนนตรอกซอกซอย					
2.สายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน					
3.การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้ง					
4.การพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน					
5.การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ					
6.การรับแจ้งความ					
7.การติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
8. การติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดังแข่งรถบนถนน ฯ					
9. การควบคุมไฟสัญญานจราจรบริเวณทางแยก					
10. การจับกุมหรือออกใบสั่งต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร					
11. การช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่างๆ เช่น เมื่อมีเหตุน้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น					
12. การให้บริการทั่วไปบนสถานีตำรวจ เช่น การต้อนรับทักทาย การให้คำตอบเมื่อมีการสอบถาม เป็นต้น การแจ้งเอกสารสูญหาย เป็นต้น					

ส่วนที่สี่ **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาในการให้บริการของหน่วยงาน**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงมหาดไทย. **แผนมหาดไทย ฉบับที่ 5 พ.ศ.2535-2539.** กรุงเทพฯ: เทพธการพิมพ์, 2524.

กองวิชาการ กรมตำรวจ. **ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 ภาคที่ 1.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ. 2521.

กองวิจัยและวางแผน กรมตำรวจ. **แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 พ.ศ.2535-2539.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ. 2535.

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. **ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล.** กรุงเทพฯ: กองบัญชาการตำรวจนครบาล. 2530.

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจนครบาลทดลอง. **รายงานการวิจัยประเมินผลโครงการสถานีตำรวจนครบาลทดลอง.** กรุงเทพฯ: ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์, 2527.

คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศึกษาปัญหาหลักของระบบราชการไทย. **การศึกษาปัญหาหลักของระบบราชการไทย.** กรุงเทพฯ: ดวงตีการพิมพ์, 2523.

จีราพร วีระพงษ์. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน". วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538.

จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. **ความพร้อมปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลและตำรวจภูธร**. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์และสำนักพิมพ์, 2521.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. **การบริหารการพัฒนา:ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. **ยกเครื่องรัฐบาล: กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา**. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ทางการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ประกิจ เปมกิตติ. "การปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลระดับสถานีตำรวจ". วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2516.

ประยูร กาญจนดุล. **กฎหมายปกครอง**. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.

ประหยัด ยะคะนอง. "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

ประเวศ วะสี. **พุทธธรรมกับสังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, 2528.

ประสิทธิ์ ดำรงชัย. "ศรัทธาของประชาชนต่อระบบราชการ". **หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน** ฉบับประจำวันที่ 30 พฤษภาคม 2537 : 37.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. **ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวริเอทและระดับมัลติเวริเอท**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. **ภาพพจน์ผู้ติดยาเสพติดในสายตาประชาชน**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2526.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. "อิทธิพลผลประโยชน์และพฤติกรรมในองค์การตำรวจไทย" ใน **สามมิติของตำรวจไทยในทศวรรษใหม่**. เอกสารการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ อันดับที่ 50 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.

พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว. "กระบวนการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529

พระเพ็ญ เพชรสุขศิริ. **การวัดทัศนคติ**. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

ไพบูลย์ ทาสระคู. "การบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

ภรณี กีร์ติบุตร. **การประเมินประสิทธิผลองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์, 2529.

มณีวรรณ ตั้นไทย. "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ". สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2533.

วรเดช จันทรศร. **การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย**. กรุงเทพฯ: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2534.

วัลลภา ชายหาด. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

วิรัตน์ ราชณรงค์. "ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม". วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2521.

ศิริวรรณ อนันต์โท. "ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.

สุดจิต จันทรประทีน. "การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2525.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2530.

สุวัฒน์ ทันทรัพย์ และคณะ. "แนวความคิดในการปรับปรุงโครงสร้างของกรมตำรวจในงานด้านปฏิบัติการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม" รายงานผลการสัมมนาในหลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ 19 กลุ่มที่ 10 กองบัญชาการศึกษา. 2536.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่** 7 **(พ.ศ.**2535-2539). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2535.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **ลักษณะสังคมไทย : ความต้องการพื้นฐานขั้นต่ำระดับหมู่บ้าน.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บำรุงนุกูลกิจ. 2525.

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต.** รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยร่วมกับคณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2537.

หนังสือพิมพ์เศรษฐกิจ ฉบับประจำวันที่ 8 พฤษภาคม 2535.

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับประจำวันที่ 12 กรกฎาคม 2535.

หนังสือพิมพ์แนวหน้า ฉบับประจำวันที่ 30 มิถุนายน 2526.

หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับประจำวันที่ 22 กรกฎาคม 2537.

อัญชลี เหล่าฐิติพงศ์. "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

เอกชัย ทิวถนอม. **การศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตเมืองและชนบท.** รายงานประกอบการศึกษาหลักสูตรการบริหารชั้นสูงสถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการศึกษา, 2535.

เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ ปีที่ 30 ฉบับที่ 336 กันยายน 2537.

ENGLISH

Bouman, James S. and Norman, David L.Jr. "Attitudes taward the Public Service: A Servay of University Students",**Public Personnel Management**. (March - April, 1975): 113-121.

Brown, Karin and Couler, Philip. "Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery". **Public Administration Review**. Vol 43 No 1 (January/ February. 1983): 50-58.

Brudney, Jeffrey and England, Robert E. "Urban Policy Making and Subjective Service Evaluation: Are they Competible ?". **Public Administration Rcvciw.** (March-April, 1982): 132.

Cox, S.M. and Wade, J.E. **The Criminal Justice Network: An Introduction**. Dubuque,Iowa: Wn.C.Brown, 1985.

Department of Economic and Social Affairs, United Nations. **Development Administration: Current Approaches and Trends in Public Administration for National Development**. New York: United Nations, 1975.

Exective Office of the President, National Performance Review. **From Red Tape to Results: Creating A Government That Works Better & Costs Less**. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office, 1993.

Elmore, Richard F. "Complexity and Control: What Legislator and Administrators can do about Implementation". **Public Policy**. paper no 11.Institute of Governmental Research . University of Washington. (April 1979).

Fitzgerald, Michael R.and Durant, Robert F. "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest". **Public Administration Review**. 40.(1980): 585-594.

Frederickson, George H. **New Public Administration**. Alabama: The University of Alabama Press, 1980.

Goodsell, Charles T. "Clients Evaluation of three welfare programs: A Comparative of three welfare programs". **Administrative and Society**. 12 (August 1980): 123-136.

Gultung, Johan. **Agarian Reform and Rural Development: A Perspective and some theses**. Tokyo: UN University, 1980.

Gundlach, James H.and Reid, Nelson P. "A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Services". **Journal of Social Service Reserch**. 7 (Fall 1983): 37-54.

Hall. Richard H. **Organizations:Structure and Process.** 3rd edition. Englewood Cliffs.N.J.: Prentice-Hall Inc., 1982.

In-Joung Wang. " Delivery System of Public Health Services in Rural Areas: The Korean Case" in Suchitra Punyaratabandhu-Bhadi et al.(eds.). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases inDevelopment Administration.** Bangkok: Thammasart University Press, 1986.

Keen. Peter G.W. "The California School Finance Simulation: A Case Study of Effective Implementation". **Research paper No.467.** Graduate School of Business Administration Stanford University. 1978.

Mayer. R.R. and Timms. Noel. **The Client Speaks.** London: Routledge and Kegan Paul Ltd, 1980.

Millet. John D. **Management** in the **Public Service.** New York: McGraw-Hill, 1954.

Nunally. J.C. **Psychometric Theory.** New York: McGraw-Hill, 1978.

Osborne. David and Gaebler. Ted. **Reinventing Government: How the entreneurial spirit is transforming the public sector.** Reading, Ma: Addison Wesley, 1992.

Panadiker, V.A.P.and Kshirsagar, S.S. **Bureaucracy and Development Administration**, New Delhi: The Center for Policy Research, 1978.

Price, J.L. **Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions**. Homewood Illinois: Richard D.Irwin Inc., 1968.

Rehfuss, John. **Public Administration as Political Process**. New York: Charles Scribner's Sons, 1973.

Steers, Richard M. **Organizational Effectiveness:A Behavioral View**. Santa Monica,California: Goodyear Publishing Company Inc., 1977.

Stipak, Brian."Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Issue as a Performance Indicator". **Public Admistration Review**, (January-February 1979): 46-52.

Streeten, Paul. **The Distinctive Features of a Basic Needs: Approach to Development**. Washington DC.: World Bank. 1977.

Suchitra Punyaratabandhu-Bhadi et al.(eds.). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasart University Press, 1986.

Weber. Max. "Bureaucracy" in Han Heinrick Gerth and C.Wright Mill (eds.). **From Max Weber.** New York: Oxford University Press. 1946.

Westcott.Jay B. "Governmtal Organization and Methods in Developing Countries" in Irwing Swerdlow (ed.). **Development Administration: Concepts and Problems.** Syracuse.New York: Syracuse University Press. 1963.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล พันตำรวจโท ปิยะ อุทาโย

วันเดือนปีเกิด 13 กันยายน 2505

การศึกษา

ประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนเตรียมทหาร (รุ่นที่ 22)

ปริญญาตรี

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (รุ่นที่ 38)

(รางวัลผลการเรียนยอดเยี่ยม ปีการศึกษา 2524-2527)

ปริญญาโท

1. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและ

การบริหารโครงการ) เกียรตินิยมดีมาก

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (การปกครอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาเอก

พัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(PHP Scholarship Award 1991 in Thailand)

การทำงาน สารวัตรแผนกทะเบียนพล กองกำกับการกำลังพล

กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ