ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล กับความพึงพอใจของประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี*

The Relationship between the Perception of Good Governance and the Service User's Satisfaction : A Case Study at Lak Ha Police Station, at Damneon Saduak District, in Rachaburi Province

รัศมี ลักขณาวรรณพร**
กาญจนา สวาทะสุข**
ลักษมี พันธุ์ธนโสภณ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจการรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า เมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ และตำบลที่อาศัย และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า รายด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มีการรับรู้บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า ในด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า รายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า รายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมการบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมการบริการ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพรับจ้างทั่วไป 5) ประชาชนที่อยู่ในตำบลที่อาศัย

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยคริสเตียน

**อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาดระหว่างประเทศ คณะบัญชี ธุรกิจ และมัลติมีเดีย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการบริการแตกต่างกัน แต่การให้บริการโดยรวมไม่พบความแตกต่างกัน ในด้านพฤติกรรมการบริการ พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบัวงามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้าน้อยกว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลดอนไผ่ และตำบลขุนพิทักษ์ 5) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

Abstract

The purpose of this research was to survey the service users at Lak Ha Police Station about their perception of the good governance and the service's satisfaction. Moreover, this research aimed to study the users' satisfaction with genders, careers and residences and the relationship between good governance and the user's satisfaction of Lak Ha Police station. The research findings were as follows : 1) Overall and each aspect, the service users of Lak Ha Police Station satisfied the service of policemen at the moderate level. 2) Overall and each aspect, the service users perceived the good governance from Lak Ha Police Station at the moderate level. 3) The comparison on gender toward the service satisfaction from Lak Ha Police Station found that the differentiation of gender both overall and each aspect were not significant difference. 4) The comparison on career toward the service satisfaction from Lak Ha Police Station found that the differentiation of career both overall and service behavior aspect were significant difference whereas the service process aspect was not significant difference. In the behavior service aspect, the farmers satisfied with the services from Lak Ha Police Station more than government officers, corporate employees and freelancers. 5) The comparison on residence toward the service satisfaction from Lak Ha Police Station found that the differentiation of residence both service process and service behavior were significant difference whereas overall service was not significant difference. In the service behavior, the service users who lived in Bua yanm sub-district were less satisfied than the service users from Don Pai sub-district and Khun Pithak sub-district. 5) The relation between the perception of good governance and the service' s satisfaction of Lak Ha Police Station was at the high level and shown positive relation.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปีพุทธศักราช 2540 ประเทศไทยประสบกับปัญหาทุจริตคอรัปชั่น จนทำให้ International Transparency จัดอันดับของการเป็นประเทศที่มีการทุจริตคอรัปชั่นอันดับที่ 60 (ดำรง ชลสุข, หน้า 1) ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของภาคธุรกิจ องค์กรภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแล และกำหนดกติกาการดำเนินงานของภาคเอกชน จึงเริ่มให้ความสำคัญกับ “ธรรมาภิบาล” โดย ใน พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน อันได้แก่ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านความมีส่วนร่วม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542) และนอกจากนั้นยังได้ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 กำหนดให้ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) มีบทบาทหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาระบบราชการ และธรรมาภิบาลในภาครัฐ ใน พ.ศ. 2546 ภาครัฐยังได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานส่วนราชการระดับกรมของภาครัฐ ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ใน พ.ศ. 2541 กรมตำรวจ ได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ และเพื่อให้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการปฏิบัติให้กับสถานีตำรวจ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ด้านการควบคุม และการจัดการจราจร และด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน ตำรวจภูธรภาค 6)

สถานีตำรวจภูธรตำบลหลักห้า เริ่มจัดตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2487 เดิมเป็นสายตรวจชุดหนึ่งของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ต่อมาใน พ.ศ. 2530 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะเป็นสถานีตำรวจตำบล ที่มีอำนาจการสอบสวนคดีอาญาได้ มีหัวหน้าสถานีเป็นสารวัตร และใน พ.ศ. 2545 ได้ปรับยกฐานะสถานีตำรวจ โดยมีรองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ และจาก พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2554 ได้ปรับชื่อตำแหน่งจากสารวัตรใหญ่ เป็นสารวัตรใหญ่สถานีตำรวจ เพื่อทำหน้าที่ในการดูแลความสงบเรียบร้อยของประชาชน โดยมีหน่วยบริการประชาชน จำนวน 4 หน่วย คือ หน่วยบริการประชาชนตำบลประสาทสิทธิ์ หน่วยบริการประชาชนตำบลดอนไผ่ หน่วยบริการประชาชนตำบลบัวงาม และหน่วยบริการประชาชนตำบลขุนพิทักษ์ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ให้บริการกับประชาชน และเพื่อตอบสนองความต้องการของภาครัฐ ที่กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดภาครัฐ จะต้องนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (Organizational Governance) ด้วยการนำหลักธรรมาภิบาล ไปปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ความเป็นธรรม อันจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ คณะผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาว่าปัจจัยใดที่เป็นสาเหตุให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลใดที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรสถานีตำรวจภูธรหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เพื่อมุ่งสู่การบริการในลักษณะ “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว”

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

2) สำรวจการรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้าคือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ของผู้ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

3) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า เมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ และตำบลที่อาศัย

4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรหลัก กับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1) เพศ อาชีพ และตำบลที่อาศัย ของประชาชนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า แตกต่างกัน

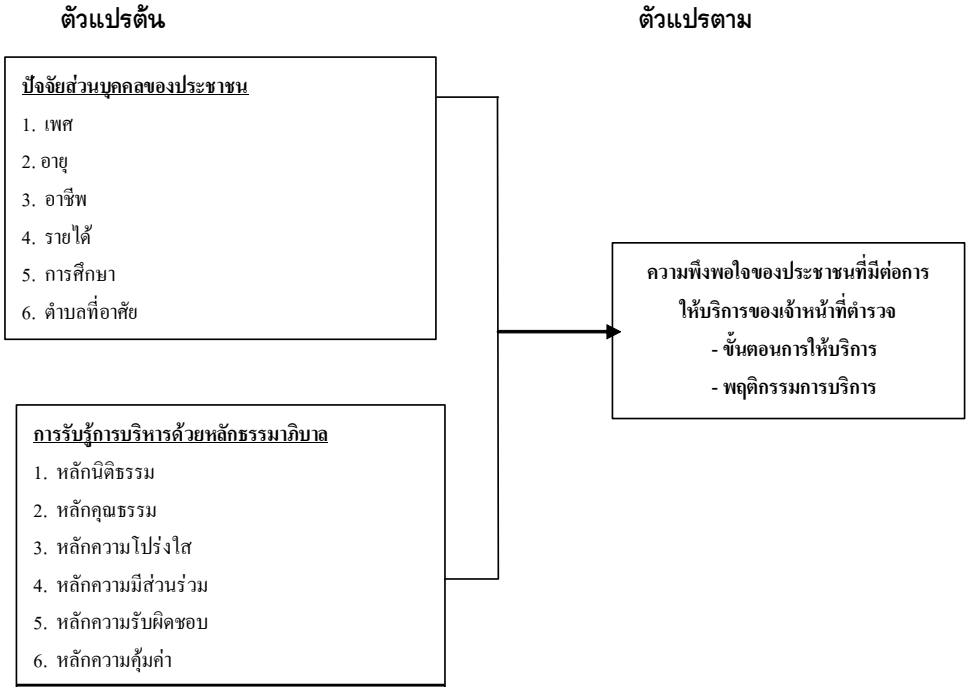
2) การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตการดูแลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า จำนวน 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลประสาทสิทธิ์ ตำบลดอนไผ่ ตำบลบัวงาม และตำบลขุนพิทักษ์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 22,056 คน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. นำไปปรับปรุงการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาธิภาลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

2. ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

3. ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ในการให้บริการในงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ ด้านการสืบสวน และสอบสวน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจราจร และด้านการปราบปรามยาเสพติด

2. แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล

ภาครัฐได้จัดทำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็นการใต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

2.2 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติหรือเจตคติของแต่ละบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ(Cognitive component) และมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด (Affective component) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันจะส่งผลต่อแนวโน้มต่อการเกิดพฤติกรรม (Behavioral tendency component) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับขวัญ (Morale) ซึ่งคำว่า “ขวัญ” คือทัศนคติ ความตั้งใจ แรงจูงใจ หรือการกระตุ้นที่มีในหมู่สมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และความมานะบากบั่น ขวัญ และความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งคำทั้งสองจะถูกใช้แทนกันอยู่เสมอ แต่เมื่อพิจารณาความแตกต่างของจุดเน้นแล้ว จะพบว่า ขวัญมักใช้กับกลุ่ม และมุ่งสู่อนาคตมากกว่า ในขณะที่ความพึงพอใจมักใช้กับ

เอกบุคคล และเกี่ยวข้องกับปัจจุบัน และอดีตมากกว่า จากการศึกษาของนักวิชาการ มีหลายท่านที่ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ ดังนี้

ความพอใจ คือ ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนหนึ่ง ๆ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, หน้า 98)

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป (สำนักนโยบาย และยุทธศาสตร์, หน้า 13)

สรุป ความพอใจคือ การแสดงทางความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อันเนื่องมาจากประสบการณ์ การรับรู้ และการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป

2.3 การบริการ

อาศยา โชติพานิช กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร (pharmacy.swu.ac.th/wp-content/uploads/.../การให้บริการที่ดี.pdf)

กิจจา ทองนิ่ม กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถ สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา (www.edu.tsu.ac.th/edu2011/article_analysis/file/kitja1_51.pdf)

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง กล่าวว่า การบริการสามารถแสดงออกได้ 2 แบบ คือ (www.op.mahidol.ac.th/orga/file/.../A%20service%20mind%20manual.pd...)

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้วยการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้อย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเชนให้เกียรติ มีหางเสียง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศ์ระพี ลอยสายออ. (2542). ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างบวก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติของประชาชนเพศชาย และเพศหญิงในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่ค่อนข้างเป็นบวกน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ

ธนกฤต เนืองพุด. (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร ตำบลบ้านบึง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติดในระดับ

ปานกลาง ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างต่างกันตามเพศ ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนไม่แตกต่างกันตามเพศ ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามอาชีพ ผลการทดสอบพบว่าความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามอาชีพ โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง หน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามพื้นที่อยู่อาศัย ผลการทดสอบพบว่าความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามพื้นที่อยู่อาศัยในเขตชุมชน เขตเมืองมีความพึงพอใจมากกว่าเขตชนบท และเขตพื้นที่ห่างไกล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี. (2553). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ทั้งในภาพรวมและเมื่อเปรียบเทียบรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ยศวริศ อันทรบุตร และ เชิงชาญ จงสมชัย. (2554). ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กรกฤช เทียมเทศ. (2555). ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการจัดการศึกษาต่อเนื่องของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมทุกหลักอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการจัดการศึกษาต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์. (2554). ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับการความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพบริการที่ดีของสถานประกอบการมีส่วนสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความภักดีในระดับที่สูงขึ้น โดยหากผู้บริโภคมีความพึงพอใจในบริการแล้ว จะเกิดความภักดี และเกิดการใช้บริการซ้ำบ่อยครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ผู้อื่น ให้มีการใช้บริการที่ตนมีความภักดีอีกด้วย นอกจากนี้การตอบสนองอย่างรวดเร็วของสถานบริการทางแพทย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. วิธีการศึกษา

3.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชน ที่เป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในเขตการดูแลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า จำนวน 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลประสาทสิทธิ์ ตำบลดอนไผ่ ตำบลบัวงาม และตำบลขุนพิทักษ์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 22,056 คน โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คน โดยมีเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามจะมีทั้งหมด 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended) มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended) มีคำถามทั้งหมด จำนวน 8 ข้อ โดยจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านพฤติกรรมการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามในตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามเกณฑ์ของไลเคอร์ (Likert's Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
5	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเฉลี่ยของคะแนนในตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การปฏิบัติงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ลักษณะแบบสอบเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended) มีคำถามทั้งหมด จำนวน 30 ข้อ ได้แก่ หลักนิติธรรม จำนวน 5 ข้อ หลักคุณธรรม จำนวน 5 ข้อ หลักความโปร่งใส จำนวน 5 ข้อ หลักความมีส่วนร่วม จำนวน 5 ข้อ ข้อ หลักความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ และหลักความคุ้มค่า จำนวน 5 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามในตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามเกณฑ์ของไลเคอร์ (Likert's Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
5	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
4	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
3	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การปฏิบัติในระดับปานกลาง
2	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การปฏิบัติในระดับน้อย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเฉลี่ยของคะแนนในตอนที่ 3 เกี่ยวกับระดับการรับรู้การปฏิบัติด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้ากับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า โดยรวม ด้วยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งกำหนดค่าความสัมพันธ์ดังนี้

– ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ .81 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

– ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง .61 – .80 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

– ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง .41 – .60ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

– ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง .21 – .40 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

– ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า .20 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ความดูแลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า และข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.4 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393 คน ตามพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 8 สัปดาห์ พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 370 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 94.14

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่า t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variable) ไคสแควร์ (Chi-Square) และ Linear Regression

4. ผลการศึกษาและอภิปราย

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน231 คน (ร้อยละ 62.40) อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 126 คน (ร้อยละ 34.10) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 114 คน (ร้อยละ 30.80) มีรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท จำนวน 144 คน (ร้อยละ 38.90) มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 137 คน (ร้อยละ 37.00) และส่วนใหญ่อาศัยที่ตำบลขุนพิทักษ์ จำนวน 112 คน (ร้อยละ 30.30)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.15, S.D. =0.59) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.17, S.D. =0.62) และด้านพฤติกรรมการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.17, S.D.=0.66) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 สรุปผลการสำรวจการรับรู้การปฏิบัติงานตามหลักการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่าประชาชนมีระดับการรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจ รายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.14, S.D. =0.59)

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรหลักห้า พบว่า ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสืบสวนสอบสวนอย่างจริงจัง (f = 52) มีการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล (f = 31) มีความเข้มงวดในการตรวจตราความเรียบร้อยในบริเวณชุมชน (f = 27) มีการปราบปรามยาเสพติดในชุมชน (f = 25) และควรมีการติดตามคดีความต่างๆ ในชุมชนอย่างจริงจัง (f = 21)

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า รายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน (P = 0.05)

2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมการให้บริการ (P = 0.00) และโดยรวม (P = 0.01) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน (P = 0.12)

3) ประชาชนที่อยู่ในตำบลที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (P = 0.04) และด้านพฤติกรรมการให้บริการ (P = 0.00)แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวม (P = 0.06)ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่า การรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ รายด้านและโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

4.2 อภิปรายผล

1) จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า ทั้งรายด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั้น สอดคล้องกับ กมลวัฒน์ รัตนอาจ พลสินธุ์ จำปาแก้ว พิษณุ พุฒมาลา และคณะฯ (2545) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิถต์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ในด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ และความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีค่าระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียง 22 คน หากเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่การดูแล มีจำนวน 22,056 คน เท่ากับว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ 1 คน ดูแลประชาชนจำนวน 1,002 คน จึงอาจทำให้การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายและการให้ความรู้เกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ กับประชาชนไม่ชัดเจน และนอกจากนั้น การมีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อย อาจส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความล่าช้า ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบบางตำบลมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่ามีการติดตามคดีล่าล้า และไม่เต็มใจในการให้บริการ ดังที่สหประชาชาติให้คำแนะนำว่าแต่ละประเทศควรมีตำรวจต่อประชากร 100,000 คน

อย่างน้อยที่สุดควรมีกำลังพลตำรวจ จำนวน 222 คน (http://www.matichon.co.th) ฉะนั้นเมื่อกำลังพลตำรวจไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนไม่เต็มศักยภาพเท่าที่ควร

2) จากการสำรวจการรับรู้การปฏิบัติงานตามหลักการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่า ประชาชนมีระดับการรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายด้าน คือ ในด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า และโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับ ยศวริศ อันทรบุตร (2554) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์การรับรู้การปฏิบัติงานตามหลักการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่าประชาชนมีค่าระดับการรับรู้การปฏิบัติงานตามหลักการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยรวม ในด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีหลักการทำงานแบบดั้งเดิม กล่าวคือ ตำรวจที่ดีต้องเก่งงานปราบปราม ต้องจับโจรเก่ง ซึ่งต่างจากแนวคิดแบบใหม่ที่มีแนวคิดว่า ตำรวจที่ดีไม่เพียงแค่เก่งงานปราบปราม สืบสวนจับกุมคนร้ายได้ แต่ต้องเก่งงานป้องกันและงานบริการด้วยคือต้องทำงานป้องกันก่อนที่เหตุจะเกิดและให้ความสำคัญกับการบริการช่วยเหลือประชาชน โดยเฉพาะมุมมองต่อการบริการนั้น ตำรวจแบบเดิมอาจมองว่าไม่สำคัญ จะทำงานบริการต่อเมื่อไม่มีงานหลัก แต่ตำรวจแบบใหม่ หรือตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มองว่างานบริการเป็นงานที่สำคัญและเป็นโอกาสที่ดีของตำรวจที่จะสร้างความคุ้นเคย สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน (พล.ต.ท.พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์) นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหลักห้ายังพบว่า มีการโยกย้ายแต่งตั้งผู้กำกับการตำรวจภูธรบ่อยทำให้บางครั้งอาจมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการทำงานตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญและใกล้ชิดกับบุคคลเฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น เช่น กำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน ดังนั้นโอกาสที่จะได้พบปะกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อแสดงความคิดเห็นยังมีน้อย นอกจากนี้การลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมเยียนประชาชน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมักจะไปเยี่ยมเยียนประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลที่ใกล้กับสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มากกว่าการลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมเยียนประชาชนในตำบลอื่นๆ ที่ห่างไกล ดังนั้นโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีน้อย

3) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า รายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุภัทร เรืองศรี (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า จำแนกตามเพศ พบว่า เพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องด้วยปัจจุบันเพศหญิง มีความเท่าเทียมกับเพศชาย ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อเพศหญิงและเพศชายจึงไม่แตกต่างกัน

4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากการให้บริการกับประชาชนมีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ดังนั้นไม่ว่าประชาชนที่มาใช้บริการจะประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมการให้บริการ และโดยรวม แตกต่างกันนั้น สอดคล้อง กับ สุภัทร เรืองศรี (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ในด้านพฤติกรรมการให้บริการพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพรับจ้างทั่วไป ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ พงศ์ระพี ลอยสายออ (2542) ที่ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี” พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่ค่อนข้างเป็นบวกน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น

จากการที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการนั้น เนื่องจากประชาชนที่อยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ประกอบด้วย 4 ตำบล คือ ตำบลประสาทสิทธิ์ ตำบลดอนไผ่ ตำบลบัวงาม และตำบลขุนพิทักษ์ ประชาชนโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ด้วยลักษณะของอาชีพประชาชนมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับบ้าน เพื่อดูแลพืชผลทางการเกษตร ดังนั้นจึงมีโอกาสพบปะและสร้างสัมพันธภาพกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ส่งผลให้ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ และนอกจากนั้นเนื่องจากลักษณะของอาชีพแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ และความเข้าใจของบุคคลแต่ละอาชีพย่อมมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกัน

5) ประชาชนที่อยู่ในตำบลที่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยส่วนรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับ ธนกฤต เนืองพุด (2549) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร ต. บ้านบึง” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามพื้นที่อยู่อาศัย โดยในเขตชุมชน เขตเมือง มีความพึงพอใจมากกว่าเขตชนบท และเขตพื้นที่ห่างไกล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบัวงามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้าน้อยกว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลดอนไผ่ และประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบล

ขุนพิทักษ์ เนื่องจาก ตำบลบัวงามตั้งอยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจภูธรหลักห้า โดยเขตตำบลบัวงามตั้งอยู่ชายแดนจังหวัดราชบุรี เนื่องด้วยสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ห่างไกลจากสถานีตำรวจภูธรหลักห้า จึงทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยาก ประกอบทั้งการตรวจตราความสงบเรียบร้อย และความมุ่งมั่นและจริงจังกับการปราบปรามยาเสพติดในบริเวณดังกล่าวมีน้อย ส่งผลให้ประชาชนในเขตตำบลบัวงามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลดอนไผ่ และตำบลขุนพิทักษ์ ซึ่งเป็นตำบลที่ตั้งอยู่ใกล้กับสถานีตำรวจภูธรหลักห้า และเป็นแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ที่ใกล้เคียงกับที่ทำการเทศบาล โรงเรียน และโรงพยาบาล จากสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ตั้งใกล้ชิดกับสถานีตำรวจภูธรหลักห้า จึงส่งผลให้ประชาชนมีโอกาสใกล้ชิด และมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้มากกว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลที่ห่างไกลจากสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

6) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า พบว่า การรับรู้การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ รายด้านและโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งผลจากการศึกษา แสดงให้เห็นว่าหากผู้บริหารนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากนั้นการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล จะส่งผลต่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากการศึกษาของ กรกฤช เทียมเทศ (2555) ในหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการจัดการศึกษาต่อเนื่องของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการจัดการศึกษาต่อเนื่อง โดยภาพรวมความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์ (2554) ในหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร” พบว่า คุณภาพบริการที่ดีของสถานประกอบการมีส่วนสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความภักดีในระดับที่สูงขึ้น การศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ และการให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัย ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า ดังนี้

1) ควรให้คำแนะนำ และชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนระเบียบและข้อบังคับต่างๆ กับประชาชนผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

2) ควรมีการจัดประชุมเพื่อให้ข้อมูลด้านระเบียบปฏิบัติ และข้อบังคับต่างๆ ให้กับประชาชนได้รับทราบ

3) ควรมีการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนให้มีความรวดเร็ว มีการสืบสวนสอบสวนติดตามคดีความต่างๆ ในชุมชนอย่างจริงจัง มีการปฏิบัติงานโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล

4) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

5) ควรให้ความสำคัญกับประชาชนทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น

6) ควรหาโอกาสเยี่ยมเยียนประชาชนในทุกตำบลโดยเฉพาะตำบลที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

7) ควรมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของตำรวจให้กับประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางกลุ่มยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหลักห้า

8) เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวภูธรหลักห้าควรจริงจังกับการปราบปรามยาเสพติดโดยเฉพาะตำบลบัวงาม ที่มีวัยรุ่นจำนวนมากติดยาเสพติด

9) ควรให้ความสำคัญกับการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธร ในตำบลต่างๆ ในเขตจังหวัดราชบุรี

6.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า กับสถานีตำรวจภูธรในตำบลต่างๆ ของเขตจังหวัดราชบุรี เพื่อหาแนวปฏิบัติด้านการบริการที่เป็นเลิศ

6.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหลักห้า กับสถานีตำรวจที่ได้รับรางวัลโรงพักต้นแบบเพื่อประชาชน เพื่อหาแนวปฏิบัติด้านการบริการที่เป็นเลิศ

บรรณานุกรม

กมลวัฒน์ รัตนอาจ พลสินธุ์ จำปาแก้ว พิษณุ พุฒมาลา และคณะฯ. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์.* [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่1 พฤศจิกายน 2555 ,จาก library.uru.ac.th/dbresearch finddew.asp?dew=350.

กรกฤช เทียมเทศ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการจัดการศึกษาต่อเนื่องของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2556, จาก prachuap.nfe.go.th/prachuap/?name=knowledge2&file...id=33

กิจจา ทองนิ่ม. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10S.* สืบค้น เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2555 จาก www.edu.tsu.ac.th/edu2011/article_analysis/file/kitja1_51.pdf?

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน ตำรวจภูธรภาค 6. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2556, จาก *www.police6.go.th/police6/board/show.php?Category=pmqa&No...*

ดำรง ชลสุข. (2555). *การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2556, จาก *ter.prd.go.th/clean/doc03.doc.*

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. (2555). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2555, จาก www.op.mahidol.ac.th/orga/file/...A%20service%20mind%20manual.pd...

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธนกฤต เนืองพุด. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2555, จาก digital_collect.lib.buu.ac.th/thesissearching.php?MAUTHOR.

พงศ์ระพี ลอยสายออ. (2542). *ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2556, จากdigital_collect.lib.buu.ac.th/thesissearching.php?MAUTHOR...

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. [ออนไลน์]. สืบค้น วันที่ 10 เมษายน 2556, จาก motkms.mot.go.th/CoP_T1/T1/i1/.../borihanbanmeangteede2542.htm.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2556). *เกณฑ์ตำรวจ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1361157199&grpid=03&catid=03.

ปรีชา ช้างขวัญยืน. (2540). *ความเสมอ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=738.

พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. (2553). *กว่าจะเป็นตำรวจผู้รับใช้ประชาชน*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.highwaypolice.org/cpo.pdf.

ยศวริศ อันทรบุตร. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15พฤศจิกายน 2555 จาก www.copag.msu.ac.th/files/pdfs/vijai/pdf-2554/15.pdf.

สุภัทร เรืองศรี. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2555, จาก ebooks.dusit.ac.th/sdubook/openbook.nsp?view...db0...

สำนักนโยบาย และยุทธศาสตร์. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดกระทรวงยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

อาศยา โชติพานิช. (2555). *การให้บริการที่ดี*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2555, จาก pharmacy.swu.ac.th/wp-content/uploads/.../การให้บริการที่ดี.pdf?.