

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำบลเขาพังไกร

อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

วีระศักดิ์ ศรีกว้างทอง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 367 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อค้นพบที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ว่า เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปราย ดังนี้

1. เพศต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใดต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

2. อายุต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอายุใดต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจบริการให้

3. ระดับการศึกษาต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาใด ต่างก็ต้องการให้ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่สลับซับซ้อน

4. อาชีพต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดต่างก็ต้องการให้มีการตรวจตราความปลอดภัยให้กับประชาชนในชีวิตและทรัพย์สินในพื้นที่รับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกรอำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยกำหนดผลสัมฤทธิ์เป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยกำหนดความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้ค่าพิสัยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00 = มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20 = มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40 = ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81.-2.60 = น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80 = น้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลและรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.59 และเป็นเพศชาย จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.41 ตามลำดับจำแนกตามอายุพบว่าอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 165 ราย ร้อยละ 44.58 อายุ 20-30 ปี จำนวน 118 ราย ร้อยละ 32.15 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 87 ราย ร้อยละ 21.26 ตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 113 ราย ร้อยละ 30.79 อาชีพเกษตรกร จำนวน 103 ราย ร้อยละ 28.07 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 ราย ร้อยละ 23.43 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 ราย ร้อยละ 17.71 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 276 ราย ร้อยละ 75.20 ปริญญาตรีจำนวน 86 ราย ร้อยละ 20.48 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 ราย ร้อยละ 4.32

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการป้องกันอาชญากรรม อยู่ในระดับมาก ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก และด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและเป็นรายด้านจำนวน 4 ด้านพบว่าโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อค้นพบที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบล เขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันอาชญากรรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร ประพุดินอก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภารกิจบริการสาธารณะ: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮอำเภอวาปีประทุมจังหวัดมหาสารคาม” พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ความสามารถในการดูแลการก่อสร้างระบบประปาชนบทของ อบต.ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพการก่อสร้างการปรับปรุงถนนหนทางของ อบต.ได้รับความสะดวกและใช้การได้ดีและการถ่ายโอนโครงการขุดลอกหนองน้ำและคลองธรรมชาติอบต.ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการทดสอบค่า t-test

ผลการวิจัยข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรพงษ์ ปันทวงศ์ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” จากการศึกษาพบว่า ในด้านการพัฒนาท้องถิ่น ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การพัฒนาท้องถิ่นเกี่ยวกับ การปรับขนาดหรือความกว้างของทางเดินภายในบริเวณพื้นที่ของเทศบาล การเพิ่มทางระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย การเพิ่มแสงสว่าง การประสานงานกับองค์กรโทรศัพท์เพื่อวางจุดโทรศัพท์สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลสุขภาพของตลาดสด หรือดูแลด้านสุขอนามัย การดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ การเพิ่มสถานที่พักผ่อนให้แก่ประชาชน การป้องกันปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ให้แก่วัยรุ่น ประชาชนเห็นว่าเทศบาลยังไม่สามารถพัฒนาประเด็นเหล่านี้ได้ดีนัก จึงเป็นสิ่งที่คณะผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ว่า เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันสามารถอภิปราย ดังนี้

1. เพศต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใด ต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

2. อายุต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอายุใด ต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

3. ระดับการศึกษาต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาใด ต่างก็ต้องการให้ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่สลับซับซ้อน

4. อาชีพต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอาชีพใด ต่างก็ต้องการให้มีการตรวจตราความปลอดภัยให้กับประชาชนและรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเอกสารการแนะนำชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยตระหนักถึงความสำคัญที่จะใช้หลักการประชาสัมพันธ์ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด

2. ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้มีและสามารถตอบคำถามให้แก่ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจนโปร่งใสมากขึ้น

3. จัดให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาแนะนำหากมีเหตุร้าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในพื้นที่ต่างๆ

2. ควรมีการวิจัยการปฏิบัติงานของตำรวจในสายงานอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการบริหารงานของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก