



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

เรื่องฤทธิ์ พรหมมา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

พ.ศ. 2557



**The Opinion of People Toward the Service of Police Officers, Project  
“ Police Station for People” Tungyangdang Police Station , Pattani  
Province.**

**RUANGRIT PROMMA**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of  
The Requirements for the Master of Art  
Field in Social Sciences for Development  
Graduate School  
Yala Rajabhat University**

**2014**

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ (ภาษาไทย)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”  
สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ (ภาษาอังกฤษ)

The Opinion of People Toward the Service of Police  
Officers, Project “Police Station for People”  
Tungyangdang Police Station , Pattani Province.

ชื่อผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

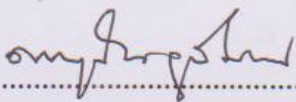
เรืองฤทธิ์ พรหมมา

สาขาวิชา

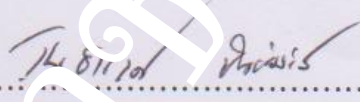
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

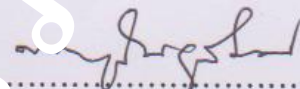


(ดร.ตายุติน อูสมาน )



(ดร.วันฮางค์ บินอิสริส)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม



(ดร.ตายุติน อูสมาน )

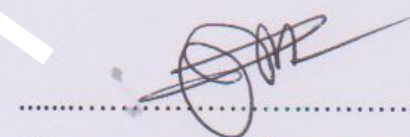


(ดร.เนาวรัตน์ ตรีไพบูลย์)



(ดร.เนาวรัตน์ ตรีไพบูลย์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อนุมัติให้นับการค้นคว้า  
อิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา



.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพร สุนทรนนท์)

วันที่ 8 เดือน เมษายน พ.ศ. 2567

“ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา”

## บทคัดย่อ

|                           |                                                                                                                                    |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ | ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ<br>โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง<br>จังหวัดปัตตานี |
| ชื่อผู้ทำการค้นคว้าอิสระ  | เรืองฤทธิ์ พรหมมา                                                                                                                  |
| ชื่อปริญญา                | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต                                                                                                                 |
| สาขาวิชา                  | สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา                                                                                                           |
| ปีการศึกษา                | 2556                                                                                                                               |

### คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

- |                            |               |
|----------------------------|---------------|
| 1. ดร.ตายุติน อูสมาน       | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.เนาวรัตน์ ศรีไพบูลย์ | กรรมการ       |

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี (2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี และ (3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้า เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการคำนวณค่าทดสอบ เอฟที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และทดสอบค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

### ผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า

1. ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการบริการทั่วไป และด้านการประชาสัมพันธ์

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและกิจกรรมที่มารับบริการแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีไม่แตกต่างกัน

4. โดยภาพรวมปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกธรรม ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านการบริการทั่วไปและด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

5. โดยภาพรวมปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกธรรมและด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

## **Abstract**

Independent Study Title : The Opinion of People Toward the Service of Police Officers,  
Project “ Police Station for the People” Tungyangdang Police  
Station , Pattani Province.

Researcher : Ruangrit Promma

Sought : Master of Art

Major : Social Sciences for Development

Academic Year : 2014

Independent study advisors

- |                            |             |
|----------------------------|-------------|
| 1. Dr.tayudin osaman       | Chairperson |
| 2. Dr. Nawarat Treepaiboon | Committee   |

The objectives of this study were 1) to study the individual. Environmental and public opinion on services of the police. "Police Station for the People " Pattani Police Station Tungyangdang 2) to compare the personal opinion of the public services of the police. "Station police station Tungyangdang". Pattani and 3) to determine the relationship between environmental factors and public opinion of the police service project. " Police Station for the People " police station Tungyangdang, Pattani. The sample used in the study. The people who come to police station Tungyangdang 400 tools used in this study used a questionnaire to collect data. For the statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. To test the hypothesis. To compare differences between two groups of variables, and t tests to compare differences between two groups of variables rather than using one-way analysis of variance. By calculating the F test. Statistically significant at the .05 and the Pearson correlation.

The Independent study was as follows

1. Environmental awareness and unrest in the southern provinces. At a high level, followed by the recognition of the information " Police Station for the People " as a whole is in much the same
2. Respondents opinion on services of the police. " Police Station for the People " overall level when considering the high level found in the following descending order and security in their lives. General services and public relations.

3. Respondents with a personal appearance by Santa gender, age, marital status, educational level, occupation, monthly income, and the service will have different opinions on the services of the police. " Police Station for the People " police station Tungyangdang. Pattani is no different.

4. Overall, environmental factors, and situational awareness unrest in the southern provinces. Bear To comment on the service of the police. " Police Station for the People " statistically significant at the .01 level, considering that aspect. The improvement of the environment. The convenience and justice. Public relations and security in their lives. Relating to comment on the service of the police. " Police Station for the People " statistically significant at the .01 level. The service and the general control and management of traffic not related to environmental factors, the perceived unrest in the southern provinces.

5. Environmental factors on the overall perception of project information. "The people are so" in a relationship. To comment on the service of the police " Police Station for the People " statistically significant at the .01 level, considering that aspect. The General Services. Maintaining the safety of life and property taken. Public relations and the improvement of the environment. Relating to comment on the service of the police. " Police Station for the People " statistically significant at the .01 level. Their convenience and justice, and the control and management of traffic not related to the environmental awareness of project information. " Police Station for the People ".

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถาบันตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี สำเร็จด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.ตายุติน อุสมาน ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะ ประเด็นที่เป็นประโยชน์ตลอดถึงแก้ไขข้อบกพร่องจนแล้วเสร็จสมบูรณ์ลุล่วงด้วยดี อีกหนึ่งท่าน คือ ดร.เนาวรัตน์ ตรีไพบูลย์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาอีกสองท่านที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือให้ข้อคิดแง่มุมต่างๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระทุกที่จากตำรวจมีความรู้มากยิ่งขึ้น ผู้ค้นคว้าอิสระซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การจัดทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ไม่สามารถเสร็จลุล่วงได้ด้วยดีหากไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนรุ่นทุกท่าน ตลอดถึงบุคลากรงานก่อสร้างในทุกๆ ตำแหน่งที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบระลึกถึงพระคุณอันยิ่งใหญ่ของคุณพ่อ คุณแม่ คุณครูและอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ได้มีความรู้ และได้ต่อยอดความรู้เหล่านั้นให้สูงยิ่งขึ้นไปช่วยเป็นแรงผลักดันเป็นกำลังใจให้สามารถศึกษาได้ในปัจจุบัน เพื่อจะได้พัฒนาตนเอง ครอบครัวยุคและสังคมประเทศชาติต่อไป ส่งผลให้นำพางานค้นคว้าอิสระครั้งนี้สู่ความสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

เรื่องฤทธิ์ พรหมมา

## สารบัญ

|                                                                       | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                                  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                               | ฉ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                                  | ช    |
| สารบัญ.....                                                           | ฅ    |
| สารบัญตาราง.....                                                      | ฉ    |
| สารบัญภาพ.....                                                        | ฌ    |
| <b>บทที่ 1    บทนำ</b>                                                |      |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                   | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ.....                                   | 2    |
| ความสำคัญของการค้นคว้าอิสระ.....                                      | 2    |
| ขอบเขตของการค้นคว้าอิสระ.....                                         | 3    |
| 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                             | 3    |
| 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา.....                                             | 3    |
| 3. ขอบเขตด้านตัวแปร.....                                              | 3    |
| 3.1 ตัวแปรต้น.....                                                    | 3    |
| 3.2 ตัวแปรตาม.....                                                    | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                                  | 4    |
| <b>บทที่ 2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                      |      |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....                                         | 7    |
| 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....                               | 7    |
| 2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้..... | 21   |
| 3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร.....                         | 23   |
| 4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงการ”โรงพักเพื่อประชาชน.....               | 27   |
| 5. สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี.....                       | 39   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------|------|
| <b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)</b> |      |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                          | 40   |
| กรอบแนวคิดในการค้นคว้าอิสระ.....                    | 51   |
| สมมติฐานการค้นคว้าอิสระ.....                        | 52   |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ</b>            |      |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                        | 53   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ.....         | 54   |
| 1. เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ.....           | 54   |
| 2. วิธีการสร้างเครื่องมือ.....                      | 58   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                            | 61   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                             | 61   |
| 1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | 61   |
| 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....             | 61   |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                 |      |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....            | 63   |
| ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | 63   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | 64   |
| <b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>          |      |
| สรุปผลการค้นคว้าอิสระ.....                          | 90   |
| อภิปรายผล.....                                      | 96   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                     | 104  |
| 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการค้นคว้าอิสระไปใช้.....     | 104  |
| 2. ข้อเสนอแนะในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป.....  | 105  |
| บรรณานุกรม.....                                     | 106  |
| ภาคผนวก.....                                        | 112  |

## สารบัญ (ต่อ)

| ภาคผนวก (ต่อ)                                                          | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาคผนวก ก สถิติที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ.....                            | 113  |
| ภาคผนวก ข ค่า IOC ในการค้นคว้าอิสระ.....                               | 118  |
| ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ.....                       | 123  |
| ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....                          | 133  |
| ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม.....                 | 135  |
| ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ..... | 137  |
| ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....                     | 139  |
| ภาคผนวก ซ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....        | 141  |
| ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....                                       | 143  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนประชาชนอำเภอทุ่งยางแดง แบ่งตามตำบล 4 ตำบล.....                                                                                                                                                                      | 54   |
| 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....                                                                                                                                                                         | 64   |
| 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....                                                                                                                                                                        | 64   |
| 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....                                                                                                                                                                     | 65   |
| 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                                                                                                               | 65   |
| 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....                                                                                                                                                                       | 66   |
| 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....                                                                                                                                                             | 66   |
| 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่มารับบริการ.....                                                                                                                                                       | 67   |
| 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวม.....                                                                                                                                                | 67   |
| 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้<br>สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้.....                                                                                               | 68   |
| 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้<br>ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”.....                                                                                           | 69   |
| 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง<br>จังหวัดปัตตานี.....                                                     | 70   |
| 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง<br>จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การบริการทั่วไป.....                         | 71   |
| 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง<br>จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก<br>..... | 72   |
| 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง<br>จังหวัดปัตตานีจำแนกตามด้าน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน.....      | 73   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                                                               | หน้า |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 16       | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การควบคุมและจัดการจราจร.....              | 74   |
| 17       | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีจำแนกตามด้าน การประชาสัมพันธ์.....                      | 75   |
| 18       | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีจำแนกตาม ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม..... | 76   |
| 19       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ.....                                                              | 77   |
| 20       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอายุ.....                                                                 | 78   |
| 21       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามสถานภาพ.....                                                             | 79   |
| 22       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                        | 80   |
| 23       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอาชีพ.....                                                                | 82   |
| 24       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....                                                       | 84   |

### สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                                                                                                        | หน้า |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 25       | การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม<br>กิจกรรมที่มารับบริการ.....                                                                                 | 85   |
| 26       | ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบใน<br>จังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็น<br>ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานี<br>ตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี..... | 87   |
| 27       | ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ<br>สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี.....                                                         | 88   |
| 28       | แสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....                                                                                                                                                                                                        | 89   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |                                                                                                                      | หน้า |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1      | แสดงกระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคคล.....                                                                              | 23   |
| 2      | กรอบแนวคิดในการค้นคว้าอิสระความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”..... | 51   |

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาต่างๆ ของสถานีดำรวจ ได้แก่ ไม่มีป้ายชี้บอกทางนำไปสถานีดำรวจ สถานที่คับแคบ ไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่องานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่องและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และบางครั้งก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยชี้แนะ บอกทางที่จะไปพบปะหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ได้ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างอาคารกำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีดำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับงานและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องในการรองรับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสมกับการใช้งานในสภาพสังคมปัจจุบัน ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์ และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน ประชาชนบางส่วนก็มองสถานีดำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจไม่สุภาพ แสวงหาผลประโยชน์ บริการขาดความเป็นธรรม ใช้ระบบเส้นสายมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยขาดความรับผิดชอบและไม่เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควรทำให้งานบริการที่ออกมา มีความล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วน ยังขาดวิสัยทัศน์ คุณธรรม จริยธรรม และความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการประชาชน ไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และไม่เข้าใจว่า สถานีดำรวจเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของตำรวจกับประชาชน ซึ่งจะปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว โดยไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนไม่ได้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2547 : 35)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีการดำเนินการโดยเน้นที่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ในระดับสถานีดำรวจ โดยมีเป้าหมาย คือ มุ่งเน้นที่ความมีประสิทธิภาพ ความมีมาตรฐานในการ ให้บริการ ความสะดวก และรวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีอัธยาศัยไมตรี เอาใจจริงเอาใจ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชน รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจ การดำเนินการ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ได้กำหนดแนวทางการพัฒนางานของตำรวจไว้ทั้งหมด 7 ด้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมงานในระดับสถานีดำรวจ คือ (1) ด้านการบริการทั่วไป (2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา (3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สิน (4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร (5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน (6) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และ (7) ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

อย่างไรก็ตาม สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทำการติดตามประเมินผลโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” โดยให้แต่ละกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัด ทำการติดตามประเมินผลสถานีดำรวจในสังกัด เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และผลการปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการ โดยการจัดทำรายงานภายในองค์กร ติดตามประเมินผลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ และการประเมินภายใน แต่ยังไม่เป็นระบบ และยังไม่ได้นำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิผลของโครงการ อีกทั้งในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันการปฏิบัติงานของสถานีดำรวจทั้งในการให้บริการบนสถานีดำรวจและการให้บริการนอกสถานีดำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

### วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

### ความสำคัญของการค้นคว้าอิสระ

1. ทำให้ทราบลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแผน นโยบายในการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการสอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีมากยิ่งขึ้น

## ขอบเขตการค้นคว้าอิสระ

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ที่อยู่ในพื้นที่ภายใต้การบริการจากสถานีตำรวจ จำนวน 21,375 คน โดยใช้สูตร Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) การบริการทั่วไป (2) ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม (3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (4) การควบคุมและจัดการจราจร (5) การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และ (6) การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 3.1 ตัวแปรต้น

3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการ

3.1.2 ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย การรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย (1) ด้านการบริการทั่วไป (2) ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม (3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน (4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร (5) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ (6) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การบริการประชาชนซึ่งประชาชนสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการพัฒนาการบริการที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการในยุคโลกาภิวัตน์โดยประชาชนจะได้รับความสะดวกสบายและบริการที่เป็นธรรมเสมอภาค จึงมีความมั่นใจว่าการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตต่างๆ นี้จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ประชาชนอย่างแน่นอน

2. ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีพนักงานมาสอบสวนไว้รับแจ้งความได้อย่างเหมาะสมเพียงพอ ซึ่งการประกันตัวผู้ต้องหาได้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว โดยห้องควบคุมผู้ต้องหานั้นมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะการแจ้งความหรือร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม พนักงานสอบสวนสามารถรวบรวมพยานหลักฐานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพทำให้การสอบสวนดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอและรักษาความปลอดภัยได้ทั่วถึงซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สายตรวจไปถึงเหตุได้อย่างรวดเร็ว

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกตามแยกหรือจุดที่จราจรคับคั่งมีการว่ากล่าวตักเตือนและจับปรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรมีการอบรมและเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังระเบียบวินัยการจราจรที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหารถจราจรโดยมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชน ด้วยความสุภาพกับผู้มาบริการ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงข้อมูล เกี่ยวกับภารกิจของงานตำรวจอย่างชัดเจน มีการแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องขออย่างเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ร่วมกับ ชุมชน วัด โรงเรียน ซึ่งจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วาจาด้วยความสุภาพกับผู้มาบริการ

6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม หมายถึง มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ เพื่อความสะดวกในการเดินทางโดยจัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานี

ตำรวจให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน มีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสมสำหรับที่นั่งในการให้บริการแก่ประชาชน มีแผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงานให้บอกขั้นตอนการติดต่องานโดยมีบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จัดวางเป็นระเบียบ บริเวณภายในอาคารของสถานีตำรวจและบริเวณรอบอาคารของสถานีตำรวจเพื่อให้มีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม

**ปัจจัยแวดล้อม** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ หมายถึง เหตุการณ์ความไม่สงบมีผลต่อชีวิตประจำวัน ทำให้ต้องมาใช้บริการสถานีตำรวจ โดยใช้ความร่วมมือของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อคลี่คลาย เหตุการณ์ความไม่สงบความรุนแรงที่สื่อมวลชนนำเสนอ เครียด ตกใจกลัวและต้องระมัดระวังตัวเมื่อออกจากบ้าน การเมืองท้องถิ่นมีส่วนกับเหตุการณ์ความไม่สงบและรัฐบาลต้องมีความจริงใจในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ

2. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” หมายถึง มีความประทับใจในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการลงพื้นที่ตามที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ตัวต่อตัวกับประชาชนมากกว่า หรือจะให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการฯ โดยผู้นำศาสนา และผู้นำชุมชน จะต้องมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

**ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง เพศของประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี ที่มารับบริการในสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง

2. อายุ หมายถึง อายุของประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ที่มารับบริการในสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงตามปฎิทิน โดยแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุต่ำกว่า 22 ปี อายุระหว่าง 23 – 28 ปี และมากกว่า 29 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ที่มารับบริการในสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ซึ่งจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ โสด สมรสและหม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ ระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี

5. อาชีพ หมายถึง อาชีพที่ผู้มาใช้บริการประกอบอยู่สามารถแบ่งได้ 6 ประเภท ประกอบด้วย ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม และ รับจ้าง

6. รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพหรือค่าตอบแทนต่างที่ได้รับแต่ละเดือน แบ่งได้ 3 กลุ่ม รายได้ต่ำกว่า 7,000-10,000 บาท ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท และ รายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

7. กิจกรรมที่มารับบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ที่มารับบริการจากสถานีดารวจภูธรทุ่งยางแดง แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้ (1) ขอประกันตัวผู้ต้องหา (2) เสียค่าปรับคดีจราจร (3) แจ้งเอกสารหาย (4) แจ้งความเป็นหลักฐาน (5) ติดต่อขออนุญาตต่างๆ และ (6) เชื้อมผู้ต้องหา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าโดยมีเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”
5. สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการค้นคว้าอิสระ

สมมติฐานการค้นคว้าอิสระ

#### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

นพมาศ ชีระเวคิน (2549 : 99) ได้สรุปความหมายของคำว่า ความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือเพื่อพูดเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เป็นสิ่งสะท้อนความในใจด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมนักมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่ง หรือมักเรียกกันว่าการสำรวจประชามติ (Polling) อาจกล่าวได้ว่า การหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็นในปัจจุบัน

วศพล แสนเทพ (2547) กล่าวถึงความคิดเห็น หมายถึง ความสนใจ ความรู้สึก ทำที่ความชอบ การให้คุณค่าหรือปรับปรุงค่านิยม ที่ยึดถือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจคน การเกิด

พฤติกรรมด้านความคิดเห็นจะเป็นไปตามขั้นตอนดังนี้ คือการรับรู้หรือการให้ความสนใจ การตอบสนองด้วยความเต็มใจ พอใจ การจัดกลุ่มคำ และการแสดงลักษณะตามคำนิยามที่ยึดถือ

สมยศ อักษร (2546:27) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้ พจนานุกรมศัพท์ สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับบัณฑิตยสถาน (2544:246-247) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่งคือ ทัศนนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

พจนานุกรมของฉบับเวบสเตอร์ (Webster s New Twentieth Century, 1967 : 1254) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการประเมินค่าการแสดงความรู้สึก หรือการคาดการณ์ในเรื่องคุณภาพหรือคุณค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลและการที่จะยอมรับความคิดเห็นนั้นๆ ว่าต้องมีการพิจารณา หรือถกเถียงเพื่อหาข้อสรุปของความแตกต่างในเรื่องทัศนนะและความเชื่อนั้นมาก่อน

กู๊ด (Good.1973 : 239) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

ฮิลการ์ด และ แอทกินสัน (Hilgard and Atkinson 1971 : 531) มีความเห็นว่า การที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันนั้นเป็นเรื่องยากเมื่อความคิดเห็นของเราเปลี่ยนแปลงไป ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ดันแคน (Duncan. 1971 : 135) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อ หรือการพิจารณาตัดสินโดยบุคคล ซึ่งอาจไม่เป็นที่ยอมรับในแต่ละช่วงเวลา ความคิดเห็นนี้ไม่สามารถที่จะทดสอบความรู้และความจริงของความเชื่อมั่นของบุคคลได้และต้องยอมรับว่าประชาชนโดยทั่วไปนั้นอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป

เทอร์สโตน (Thurstone 1967 : 77) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูดเป็นความคิดเห็น ความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราต้องการวัดทัศนคติ เราก็ทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

จากนิยามและความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ภายใต้พื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมโดยที่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลและของกลุ่มบุคคลหรือของสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

### 1.1 ความหมายของการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549: 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ ได้ยาก

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547:14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1.ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ 2. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546: 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548: 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จากนิยามและความหมายของการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดที่กระทำต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจ ในการส่งมอบในบริการนั้นให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

## 1.2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดมพัฒน์กิจ (2548 :21 – 22) ได้กล่าวไว้ว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีความพึงพอใจมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการทำงานบริการเป็น การที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและ ประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการ ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการ บริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและ จัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้ง ในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มี คุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการ บริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้ บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและกา ดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

จากองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องพยายามกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ประการที่สอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการ ที่ตรงกับ ความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประการที่สาม ความพร้อมในการบริการ (Readiness) บริการหรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจก็ จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ประการที่สี่ ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ ประการที่ห้า ความสนใจต่อการบริการ (Interest) ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน ประการที่หก ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการและ ประการที่เจ็ด ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) การกำหนดแผน ในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ

พาราซูรามานและเบอรี่ (Parasuraman and Berry ,1985) ได้กล่าวว่า การบริการ ที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้ 1) ความเชื่อถือ ประกอบด้วย 1.1) ความ

สม่ำเสมอ 1.2) ความพึงพอใจ 2) การตอบสนอง ประกอบด้วย 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน 3) ความสามารถ ประกอบด้วย 3.1) ความสามารถในการให้บริการ 3.2) ความสามารถในการสื่อสาร 3.3) ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ 4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกเรียบร้อยขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนจนเกินไป 4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย 4.3) เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ 4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก 5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี 6) การสื่อสาร ประกอบด้วย 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 8) ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ 9) ความเข้าใจ ประกอบด้วย 9.1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ 9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ 9.3) ให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ 10) การสร้างสิ่งจำเป็น 10.1) เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett, 1954 : 397-420) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่มีฐานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) Millett เห็นว่าความเสมอภาคเท่าเทียมกันหรือความรวดเร็วทันต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์

ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริกรว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และ 5) ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่หาหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

โคทเลอร์ (Kotler : 1994: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ ซึ่งลักษณะการบริการมีลักษณะแตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้ 1) ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการนั้นเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบ จับตรวจสอบสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อได้ การให้บริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้ใช้บริการมาแล้ว 2) ความเป็นนามธรรม (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการตัดสินใจซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับ แล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว 3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือขายบริการ ซึ่งการผลิตและการบริโภคจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งแตกต่างจากตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกัน เหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการในเวลาเดียวกัน 4) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ การบริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกคืนกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง 5) ลักษณะของความหลากหลาย (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถที่จะกำหนด

มาตรฐานที่แน่นอนเนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดิมแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการอาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันและ 6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการที่มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นถาวรทันที ในขณะที่การซื้อบริการเมื่อผู้ซื้อบริการจ่ายเงินชำระค่าบริการใด ผู้ซื้อจะได้รับบริการตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำเพื่อการบริการนั้น

จากนิยามและความหมายของการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดที่กระทำต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบในบริการนั้นให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

### 1.3 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

วรรัชดา ปือกเทิง (2546:7) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิด และจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้องโดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าต่อสังคม เพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้าน หรือสมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆเหล่านั้น เพื่อให้หน่วยงานได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือที่ดีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาวต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ

วิมลพรรณ ปิตธวัชชัย (2546) รายงานจากสมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (The International Public Relations Association) สมาคมนักประชาสัมพันธ์นานาชาติจากทั่วโลก ได้ให้ทัศนะและแนวความคิดของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนที่ดี มีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์และดำรงรักษาความเข้าใจอันดี มีความเห็นอกเห็นใจ และได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่องค์กรเกี่ยวข้องอยู่ โดยองค์กรจะต้องใช้วิธีการวัดประเมินถึงประสิทธิผล และนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดเป็นแผนงานและนโยบายขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งใช้วิธีเผยแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชน

สก็อตและแอลเลน (Scott and Allen 1978 : 5) อธิบายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์คือการวางแผนในอันที่จะมีอิทธิพลต่อประชนชาติโดยอาศัยวิธีการยอมรับกันในสังคมว่า เป็นวิธีการ

ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดหลักการสื่อสารสองทาง คือ เป็นการสื่อสารทั้งจากสถาบันไปยังประชาชนและจากประชาชนไปยังสถาบัน เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

เอ็ดเวิร์ด (Edword 1952:52) ให้ทัศนะว่า การประชาสัมพันธ์ ถ้าหากพิจารณาในแง่พฤติกรรมศาสตร์แล้ว (Behavioral Science) มีหน้าที่ดังนี้ 1) สำรวจและประเมินถึงทัศนคติของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง 2) ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการเพิ่มพูนความเข้าใจแก่ประชาชนและเป็นที่ยอมรับของประชาชน กล่าวคือ ยอมรับนโยบาย แผนงานและบุคลากรขององค์กร 3) วัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดขึ้นนี้ จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนกลุ่มต่างๆและ 4) ปรับปรุงและประเมินผลโครงการประชาสัมพันธ์ที่องค์การกำลังดำเนินอยู่เพื่อให้เป็นที่เข้าใจ และเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชน

จากคำนิยามต่างๆเหล่านี้ พอสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจได้ง่ายๆ คือวิธีการสื่อสารอย่างมีแบบแผน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การหรือหน่วยงานกับสาธารณะชนอันจะนำมาซึ่งความเชื่อความศรัทธาและนำไปสู่ความร่วมมือและการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าความหมายของประชาสัมพันธ์ดังกล่าว มุ่งถึงการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง และเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางโดยมุ่งเน้นถึงการยอมรับความร่วมมือของกลุ่มบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การด้วย

#### 1.4 หน้าที่และขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

สมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Public Relations : IPR) ได้อธิบายหน้าที่และขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546:65) ดังนี้ 1) การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายการจัดการในองค์การ ( management function) 2) การประชาสัมพันธ์เป็นการกระทำที่ต้องอาศัยการวางแผนและการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (continuing & planned) 3) การประชาสัมพันธ์เป็นการกระทำเพื่อสร้างสรรค์และธำรงไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีความเห็นอกเห็นใจ (sympathy) และการได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่องค์การสถาบันเกี่ยวข้องอยู่ หรืออาจจะเกี่ยวข้องด้วย 4) การประชาสัมพันธ์เป็นการกระทำที่ต้องใช้วิธีการสำรวจวิจัยเพื่อประเมินถึงประชมติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อองค์การสถาบัน 5) การประชาสัมพันธ์เป็นการนำผลแห่งการวิจัยหรือการประเมินประชมตินั้นมาใช้พิจารณาตัดสินใจประกอบเป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานและนโยบายขององค์การให้สอดคล้องกับประชมติ หรือความต้องการของประชาชนและ 6) การประชาสัมพันธ์ใช้วิธีการเผยแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชน เพื่อให้บังเกิด

ความร่วมมือและบรรลุถึงประโยชน์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของทั้งสองฝ่าย คือ องค์การสถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาเกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือ การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการในองค์การ ต้องมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์โดยวิธีการเผยแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ต้องประเมินความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์การ และนำผลการประเมินที่ได้้นั้นมากำหนดแผนงานและนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบรรลุถึงผลประโยชน์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างองค์การ สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

การประชาสัมพันธ์ดำเนินกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องงานประชาสัมพันธ์จึงมีคุณลักษณะของกิจกรรม 1) การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือสื่อความหมายและความคิดเห็นจากองค์กรไปยังประชาชนและรับฟังความคิดเห็นและปฏิกิริยาจากประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อประสิทธิผลประโยชน์และความพึงพอใจซึ่งกันและกัน 2) การประชาสัมพันธ์ เป็นการสื่อสารโน้มน้าวใจที่ยึดหลักความเป็นจริงการสื่อสารโน้มน้าวใจนั้น คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารมุ่งให้ผู้รับเกิดความเชื่อถือและปฏิบัติตามโดยสมัครใจ แต่การประชาสัมพันธ์ยึดหลักความเป็นจริงอย่างมีความรับผิดชอบเต็มที่ 3) การประชาสัมพันธ์ดำเนินการสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และหวังผลระยะยาวทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์ คือวิธีการขององค์กรอันมีแผนการและกระทำต่อเนื่องกันไป เพื่อผลระยะยาว คือ ความเข้าใจ ความไว้วางใจ ความนิยม ความเชื่อความศรัทธา และความประทับใจ ซึ่งใจเกิดขึ้นได้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน แต่จะดำรงอยู่และเป็นผลดีมากกว่าวิธีการอื่นๆในระยะยาว 4) การประชาสัมพันธ์เป็นงานวางแผนและประเมินผล เป็นการดำเนินงานอย่างมีระบบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผล แก้ไขปรับเปลี่ยน ในกรณีเกิดอุปสรรคปัญหาต่างๆได้และ 5) การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างสรรค์ ต้องอาศัยทั้งศาสตร์ ซึ่งมีหลักการในการดำเนินงานเชิงทฤษฎีและความเป็นศิลป์ซึ่งต้องอาศัยการสร้างสรรค์ในเชิงปฏิบัติ อาศัยหลักจิตวิทยาสร้างความแปลกใหม่ ความดึงดูดใจ ความประทับใจ งานประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะการสร้างสรรค์ที่โดดเด่นจะก่อให้เกิดความสำเร็จได้มาก โดยเฉพาะในการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชนที่มีการแข่งขันสูง

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น นักประชาสัมพันธ์ หรือผู้ที่ทำงานทางด้านประชาสัมพันธ์ถึงยึดถือหลักปฏิบัติสังเขป 3 ประการ (วิรัช ลภีรัตนกุล , 2546) ดังนี้ คือ 1) การกระทำดี หมายถึง การประพฤติปฏิบัติที่ดีมีคุณธรรม สมควรแก่การเชื่อถือศรัทธาและให้ความไว้วางใจ นอกจากนี้การปฏิบัติงานจะต้อง

ดำเนินไปด้วยดีมีผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และควรแก่การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงระลึกไว้เสมอว่า ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นเราต้องยึด (truth) 2) สร้างความสนใจแก่ประชาชน การเผยแพร่ผลงานให้ประชาชนทราบตามแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้นั้น จะต้องมีเทคนิคหรือวิธีการสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนให้ประชาชนหันมาสนใจเรื่องหรือสิ่งซึ่งเราประสงค์จะสื่อสารและประชาสัมพันธ์นอกจากนี้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของประชาชนด้วยมิใช่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การสถาบันเพียงอย่างเดียวและ 3) ใช้เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์หรือผู้ดำเนินงานด้านนี้ จะต้องมีการวางแผนในการใช้สื่อหรือเครื่องมือการประชาสัมพันธ์อย่างรัดกุมเหมาะสม รวมทั้งวิธีการและเทคนิคในการใช้สื่อต่างๆ และคุณภาพของเครื่องมือหรือสื่ออื่นๆ ซึ่งในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์บางครั้งอาจต้องใช้สื่อหรือเครื่องมือประชาสัมพันธ์หลายๆอย่างประกอบกันไป เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า คือ การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์จะต้องมีการเผยแพร่งานประชาสัมพันธ์นั้นในเชิงรุก ใช้เทคนิคต่างๆ ในการสร้างความสนใจเลือกใช้สื่อและเครื่องมือประกอบการประชาสัมพันธ์หลายๆอย่าง เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของ สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลที่ต้องการ

### 1.5 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

วรัชดา ปือกเทิง (2546 : 56) ได้ให้ความหมายของคำว่า วัตถุประสงค์ ว่ามีความหมายในทางแสดงออกให้เห็นถึงจุดหมายของกิจกรรมที่มีลักษณะที่ชัดเจน และในขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นถึงผลงานที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นด้วย ดังนั้นเพื่อความสำเร็จผลตามความมุ่งหมายจึงต้องการมีการจำแนกรายละเอียดของวัตถุประสงค์ออกไปในลักษณะต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์นี้เองจะก่อให้เกิดการกำหนดนโยบายแผนงานหรือโครงการในขั้นต่อไปดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ 1) เพื่อสร้างค่านิยม (Goodwill) ความมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ก็คือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน วิธีหนึ่งที่จะทำให้บรรลุความมุ่งหมายนั้นได้ก็คือการสร้างค่านิยมชมชอบโดยการแสดงให้ประชาชนเห็นถึงคุณงามความดีการเผยแพร่ให้รู้การชี้แจงให้เข้าใจอันเป็นหนทางให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสและเกิดความผูกพันทางในการสร้างค่านิยมนี้มีวิธีการปฏิบัติได้หลายทางที่สำคัญก็คือการก่อให้เกิดและรักษาไว้ซึ่งค่านิยมและความสนใจตลอดไปกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง

ค่านิยมนี้จึงมุ่งเน้นไปในสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจ 2) เพื่อป้องกันชื่อเสียงมิให้เสื่อมเสีย (Reputation) ซึ่งก็คือการพัฒนาปรับปรุงตนเองแก้ไขพฤติกรรมระเบียบและวิธีการปฏิบัติต่างๆที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจหรือไม่สะดวกใจเกี่ยวกับการบริการที่ให้แก่ประชาชนเพราะความไม่สะดวกต่างๆเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดและมองไปในแง่ร้ายแล้วนำไปวิพากษ์วิจารณ์จนทำให้เสียชื่อเสียงหรือกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ประชาชนเกิดความนิยมชมชอบนั่นเอง และ3) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเรียกร้องความร่วมมือเพราะว่าการประชาสัมพันธ์ไม่ใช่การโฆษณาสินค้าหรือโฆษณาชวนเชื่อหากแต่เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องบนพื้นฐานของความจริงและชอบธรรมความร่วมมือสนับสนุนที่เกิดจากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ก็จะเกิดขึ้นด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง มีเหตุผล ไม่ใช่เกิดขึ้นเพราะการจูงใจด้วยกลลวงที่มีขอบ

กล่าวได้ว่าวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือ การประชาสัมพันธ์กระทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม โครงการต่างๆของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการสร้างภาพพจน์ให้กับมหาวิทยาลัยฯเพื่อเป็นการป้องกันการเข้าใจผิดของนักศึกษาและบุคลากร

การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันมีหลักใหญ่ๆ สำคัญ 3 ประการคือ 1)การบอกกล่าวถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และผลงานหรือกิจกรรมต่างๆตลอดจนข่าวคราวการเคลื่อนไหวขององค์การสถาบันให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบและรู้เห็นถึงสิ่งดังกล่าว ซึ่งนับว่าเป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจในตัวองค์การสถาบัน ทำให้สถาบันเป็นที่รู้จัก เข้าใจและเลื่อมใสตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์การ การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่มีจุดหมายในด้านการแจ้งให้ทราบและในด้านการให้ข่าวสารความรู้แก่ประชาชนรวมทั้งเรียกร้องความสนับสนุนจากประชาชน การบอกกล่าวชี้แจงเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจตัวองค์การย่อมเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสถาบันย่อมเลื่อมใส ศรัทธาและให้ความร่วมมือ 2) การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดซึ่งมีความสำคัญมากเพราะป้องกันไว้ย่อมมีผลดีกว่าจะต้องทำการแก้ไขทีหลังฉะนั้นการป้องกันความเข้าใจผิดจึงเป็นการกระทำที่ป้องกันมิให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเกิดความเข้าใจผิดในตัวสถาบัน 3) การสำรวจประชามติหลักที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์อีกประการหนึ่ง คือจะต้องมีการสำรวจวิจัยประชามติเพราะองค์การสถาบันจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน หรือที่เรียกว่าประชามติต้องทราบว่าประชาชนต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่งตลอดจนทำที่ต่างๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การซึ่งจะได้ทราบจากการสำรวจวิจัยประชามติเพื่อองค์การสถาบันจะสามารถตอบสนองสิ่งต่างๆให้สอดคล้องกับ

ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของประชาชน การสำรวจประชามติจึงจำเป็นคู่กับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

จากแนวคิดดังกล่าว การประชาสัมพันธ์ ก็นับว่า เป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจในตัวองค์กรสถาบัน ทำให้สถาบันเป็นที่รู้จัก เข้าใจและเลื่อมใส ตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์กร การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่มีจุดหมายในด้านการแจ้งให้ทราบและในด้านการให้ข่าวสารความรู้แก่ประชาชนรวมทั้งเรียกร้องความสนับสนุนจากประชาชนการบอกกล่าวชี้แจงเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจตัวองค์กรย่อมเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสถาบัน

### 1.6 แนวคิดเรื่องการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่หรือกระจายข่าวสารต่างๆในงานประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องใช้สื่อและเครื่องมือเป็นตัวกลางการถ่ายทอดให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ นิยามศรัทธา และสามารถเรียกร้องความร่วมมือสนับสนุนได้แต่ในการติดต่อสื่อสารทำการเข้าใจกันไม่ว่าสื่อจะออกมาเป็นคำพูด สิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนสื่ออื่นๆนั้น ล้วนแต่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันทั้งสิ้น เพื่อให้รับรู้ (Receiver) และผู้รับฟัง (Source) ได้รับข่าวสาร (Message) และข้อมูลถูกต้องตรงกันเพราะว่าการประชาสัมพันธ์จะสำเร็จหรือล้มเหลวในส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับการใช้เครื่องมือและสื่อการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมถูกต้อง ดังนั้นเครื่องมือและสื่อจึงเป็นหัวใจสำคัญของการประชาสัมพันธ์กับนักศึกษา บุคลากร และกลุ่มเป้าหมายต่างๆซึ่งอาจจะกระทำได้หลายวิธี โดยใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆเข้ามาช่วยส่งเสริมให้การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานหรือองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงนักศึกษาและบุคลากรกลุ่มต่างๆได้ตามเป้าหมาย

ในการสื่อสารจะต้องอาศัยสื่อกลางในการถ่ายทอดข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารประชาสัมพันธ์จะต้องอาศัยการวางแผนการดำเนินการใช้สื่อให้เหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

วรชดา ป็อกเทิง (2546:43) กล่าวถึงแนววิธีการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้ 1) Repeating การย้ำหรือการทำบ่อยๆ ติดต่อกันไปจะช่วยให้เกิดความน่าสนใจยิ่งขึ้นคงทนถาวรมากขึ้นเหมือนตอกตะปูย้ำยิ่งคิดแน่นแม่นยำแต่การใช้วิธี Repeating นี้มีข้อควรระวังอยู่ว่าถ้าย้ำบ่อยๆและกระทำต่อเนื่องกันนานอาจถึงจุดอิ่มตัวผลจะลดลงทันทีเพราะผู้รับข่าวสารเริ่มเบื่อหน่ายหรือชินชาเพราะฉะนั้น Repeating นี้ถ้าจะทำอยู่เรื่อยๆควรให้มีทั้ง Continuity คือการทำการติดต่อกันไปเรื่อยๆและมี Variation คือยามใดให้ถี่ก็ถี่ยามใดควรห่างก็ห่างอย่าซ้ำๆอยู่ตลอดเวลา

ควรมีช่องว่างห่างบ้างถี่บ้างสลับกันไปและ 2) การให้โอกาสผู้รับมีส่วนร่วม (Audience Participation) เช่นในรายการโทรทัศน์ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับมีส่วนร่วมสามารถทำได้ทั้งการบันทึกความรู้ เปิดโอกาสให้ผู้ชมทางบ้านสอบถามปัญหายังรายการ

การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครนั้น ควรจะมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องหรือมีการเว้นช่วงการประชาสัมพันธ์ห่างบ้างถี่บ้างสลับกันไปเพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้นักศึกษาและบุคลากรที่สนใจในกิจกรรมต่างๆได้มีโอกาสสอบถามปัญหาต่างๆหรือแสดงความคิดเห็นมายังกองประชาสัมพันธ์ได้

สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าด้วยกัน ด้วยวิธีที่สารไหลจากแหล่งสารที่เป็นบุคคลหรือสถาบันไปยังผู้รับสารซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือสถาบันก็ได้ซึ่งคำว่า “สื่อ” ประมะ สตะเวทิน (รัชดา ปือกเทิง 2546:43) กล่าวว่าไว้ว่าโดยปกติสื่อที่ใช้ในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) สื่อบุคคล หมายถึง ตัวคนที่ถูกนำมาใช้ในการสื่อสารกับผู้รับสารในลักษณะเผชิญหน้าทั้งในรูปของการสนทนาหรือในรูปของการประชุมกลุ่ม ซึ่งการใช้สื่อบุคคลในการสื่อสารก่อให้เกิดผลดี คือ 1.1) สามารถนำข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่ไปสู่ผู้รับสารได้โดยตรงและสามารถชักจูงใจผู้รับสารได้โดยวิธีการพูดคุยแบบกันเองและ 1.2) สามารถทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปในลักษณะที่ยืดหยุ่นปรับให้เข้ากับผู้รับสารเป็นรายๆไปได้และยังทำให้ได้รับทราบความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารได้ทันที 2) สื่อมวลชน หมายถึง สื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาเดียวกันหรือเวลาที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่หนังสือพิมพ์วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ นิตยสาร และภาพยนตร์ ซึ่งสื่อมวลชนมีคุณสมบัติที่ดีกล่าวคือ 2.1) สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่ผู้รับสารจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็วและ 2.2) สามารถให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับได้เป็นอย่างดีและ 3) สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาเฉพาะและจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม เช่น หนังสือคู่มือ จุลสาร แผ่นพับโปสเตอร์ ภาพ สไลด์ นิทรรศการ เป็นต้น ซึ่งลักษณะที่ดีของการสื่อเฉพาะกิจคือ 3.1) ผู้ส่งสารสามารถส่งข่าวเฉพาะเรื่องให้ผู้รับสารเป้าหมายได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น 3.2) สื่อเฉพาะกิจ สามารถทำให้ผู้รับสารเป้าหมายได้รับทราบข่าวสารความรู้ โดยตรงและถูกต้องอันจะส่งผลต่อการตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารต้องการได้ในการแบ่งประเภทของสื่อดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีการจำแนกประเภทของสื่อออกเป็นรูปแบบต่างๆอย่างกว้างขวาง ดังนั้น เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผู้ส่งสารควรมีการแบ่งประเภทของสื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อจะได้ใช้เป็นกรอบในการเลือกใช้สื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าว คือ สื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาเดียวกันหรือเวลาที่ใกล้เคียงกันสามารถทำให้ผู้รับสารเป้าหมายได้รับทราบข่าวสารความรู้ โดยตรงและถูกต้องอันจะส่งผลต่อการตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารต้องการได้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้

สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส ได้เริ่มเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในวันที่ 4 มกราคม 2547 ประมาณ 1.00 น. มีคนร้ายประมาณ 50 คน พร้อมอาวุธได้บุกเข้าปล้นอาวุธในกองพันพัฒนาที่ 4 ค่ายกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ตำบลมะรือโบออก อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ทหารยศจำสิบเอก 4 นายถูกสังหารในการปล้น ระยะเวลาที่ไล่เกี่ยวกับการปล้นอาวุธ คือช่วงเวลาประมาณ 01.30 - 02.45 น. ปรากฏว่ามีโรงเรียนจำนวน 20 แห่งในจังหวัดนราธิวาสถูกลอบวางเพลิง ในวันเดียวกันนั้นในเขตจังหวัดนราธิวาสก็มีการวางระเบิดทั้งระเบิดจริงและระเบิดปลอม รวมทั้งสิ้น 7 จุด และในเขตจังหวัดยะลา มีการเผาโรงเรียนเป็นหย่อม ๆ ตามถนนและเส้นทางต่าง ๆ โดยไม่ทราบสาเหตุ ในวันถัดมาคือวันที่ 5 มกราคม มีการวางระเบิดหลายจุดในจังหวัดปัตตานี แต่ที่รุนแรงคือระเบิดที่ซุกซ่อนเอาไว้ในรถจักรยานยนต์ หน้าบริษัทพินาณพาณิชย์ปัตตานี ระเบิดได้เกิดระเบิดขึ้นขณะบุคลากรผู้เชี่ยวชาญกำลังจะทำการเก็บกู้ เป็นเหตุให้บุคลากร 2 นายเสียชีวิต และบาดเจ็บอีก 1 นาย หลังจากนั้นได้มีการยิงถล่มโรงพักและติดตามมาด้วยการสังหารบุคลากรทหาร ตำรวจ หรือแม้แต่พระสงฆ์ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลให้มีคนเสียชีวิตไปเป็นจำนวนมาก (สุวรรณิ เนตรศรีทองและปฐมามาศ โชติบัณฑิต, 2548:1)

สถานการณ์ความรุนแรงใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ปะทุมาตั้งแต่ต้นปี 2547 ได้มาถึงขั้นรุนแรงในวันที่ 28 เมษายน เมื่อปรากฏว่ามีกลุ่มบุคคลมากกว่า 100 คนได้บุกเข้าโจมตีฐานที่มั่นและป้อมค่ายของกองกำลังฝ่ายรัฐบาลทั้งทหารและตำรวจ 11 จุดใน 10 อำเภอ ของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้คือปัตตานี ยะลา และสงขลา การปะทะกันระหว่างกองกำลัง 2 ฝ่ายทำให้ฝ่ายผู้ก่อการเสียชีวิต 108 คนบาดเจ็บ 4 คน ถูกจับ 17 คน ฝ่ายเจ้าหน้าที่เสียชีวิต 5 คน บาดเจ็บ 21 คน ที่สำคัญคือเหตุการณ์ที่มัสยิดกรือเซะ จังหวัดปัตตานี ซึ่งมีฝ่ายผู้ก่อการเสียชีวิตถึง 32 คน (คอยลิน อันวาร์และสุกฤษณ์ กาญจนขุนดี. ไฟใต้ใครจุด.2547) เหตุการณ์ครั้งนี้กลายเป็นข่าวสะเทือนขวัญของประชาชนคนไทยเป็นอย่างยิ่งหลังจากนั้นยังมีการลอบทำร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดความหวาดกลัว ไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่งผลให้วิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่เปลี่ยนไปอย่างมากสถานการณ์ความรุนแรงไม่มีแนวโน้มที่จะสงบ

จับคู่ต้องหาได้น้อยมากไม่สามารถขยายผลได้ชัดเจน ซึ่งยังไม่อาจสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

สถิติความรุนแรงจังหวัดชายแดนภาคใต้ในรอบ 65 เดือนนับตั้งแต่มกราคม 2547 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2552 เกิดเหตุการณ์ยิง ระเบิด วางเพลิงและการก่อวินาศกรรมอื่น ๆ จำนวนประมาณ 8,908 เหตุการณ์ ทำให้มีผู้เสียชีวิตประมาณ 3,471 คน และบาดเจ็บประมาณ 5,740 คน รวมเป็นผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บรวมกันทั้งสิ้น 9,211 คน กล่าวโดยรวม เหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในรอบ 65 เดือนหรือ 5 ปีกับอีก 5 เดือนที่ผ่านมา มีผลกระทบทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและการบาดเจ็บสูญเสียชีวิตของผู้นับถือศาสนาอิสลามและพุทธศาสนิกชนและบุคลากรรัฐ รวมแล้วเกือบถึงหมื่นคนแล้ว (ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ : 2552)

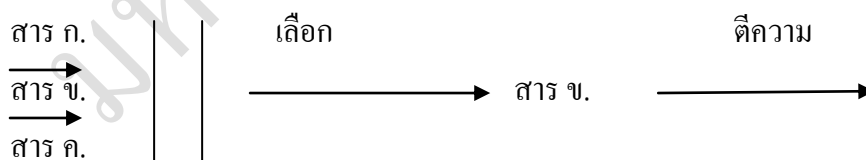
ปัจจัยที่มีผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้เนื่องจากในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส มีประชากรรวมทั้งสิ้นประมาณ 1.78 ล้านคน นับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 78 ศาสนาพุทธและอื่นๆ จะเห็นได้ว่าประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการศึกษาได้จำแนกผลกระทบดังกล่าวออกเป็น 4 ประการดังนี้ 1) ผลกระทบต่อตนเองในเรื่องของความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความทุกข์ยากลำบากในการดำเนินชีวิตที่เป็นผลจากสถานการณ์ความไม่สงบ รวมถึงขวัญและกำลังใจของประชาชน ซึ่งจากความสูญเสียจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะ การเสียชีวิตของญาติพี่น้องที่ใกล้ชิดกันทำให้กระทบกระเทือนจิตใจและส่งผลต่อสุขภาพจิตของประชาชนอยู่เสมอ ดังนั้น สุขภาพจิตของบุคคลจะเป็นอย่างไรจึงขึ้นอยู่กับปรับตัว ความเข้าใจต่อสถานการณ์และการแก้ปัญหาของแต่ละคน โดยที่ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และคณะ 2518 อ้างใน อภิรัช มงคลและคณะ, 2548 :13) ได้กล่าวถึงมิติของผู้มีสุขภาพจิตดีไว้ 3 ประการ คือ 1) ความรู้สึกต่อตนเอง ได้แก่ ความไม่เกิดอารมณ์ต่างๆ มากนัก เช่น โกรธ กลัว อิจฉาริษยา วิตกกังวล สามารถควบคุมความผิหวางได้ เข้าใจตนเองอย่างถูกต้อง เช่น การยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง ไม่เข้าข้างตนเอง หรือแก้ตัวให้กับตนเองตลอดเวลา ยอมรับสถานการณ์ที่แก้ไขไม่ได้ รู้สึกไม่พอใจในสิ่งต่างๆ 2) ความรู้สึกต่อผู้อื่น ได้แก่ การให้ความรักแก่ผู้อื่น และยอมรับความสนใจของผู้อื่น คบหาสมาคมกับผู้อื่นได้ ไว้วางใจคนอื่นๆ ไม่หวาดระแวง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ 3) ความสามารถในการดำเนินชีวิต ได้แก่ ความสามารถแก้ไขปัญหาวชีวิตได้เป็นอย่างดี มีสิทธิและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง รู้จักทำสภาพแวดล้อมให้ดีที่สุด รู้จักวางแผนการดำเนินชีวิตไม่หวาดกลัวอนาคต ยอมรับประสบการณ์และความคิดใหม่ๆ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ วางเป้าหมายนำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิตของตนเองได้ 2) ผลกระทบต่อครอบครัว ในเรื่องของความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความทุกข์ยากลำบากในการดำเนินชีวิตที่เป็นผลจากสถานการณ์ความไม่สงบ รวมถึงขวัญและกำลังใจของสมาชิกและญาติในครอบครัว โดยเฉพาะกรณีครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากการสูญเสียผู้นำครอบครัวโดยตรง ผลที่ตามมาไม่เพียงแต่ปัญหาทางสุขภาพจิตของครอบครัวแต่ยังส่งผลถึงสถานภาพของครอบครัวที่ขาดผู้นำ เกิดปัญหาหนี้หม้าย เด็กกำพร้าครอบครัวต้องสูญเสียรายได้ อันจะนำมาซึ่งปัญหาต่างๆอีกมากมาย 3) ผลกระทบต่อหน้าที่การทำงานสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้ ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของประชาชน ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทางไปปฏิบัติงานในแต่ละวัน 4) ผลกระทบต่อกิจกรรและบริการทางสังคม สถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้ ดังกล่าวที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การเดินทางไปติดต่อกงานต่าง ๆ ตลอดจนการไปตลาด ออกกำลังกาย พักผ่อนหย่อนใจ และรวมทั้งการพบปะพูดคุย

### 3. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

เนื่องจากคนเรามีการรับรู้ต่างกันความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทศนคติ และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความสารที่ได้ตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยรู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ดังนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสาร 2 คนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน กระบวนการรับรู้ข่าวสารของคนอาจจะแสดงเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคคล

ที่มา : วิภาวรรณ พัฒนพงษ์ (2547 : 16)

โดยทั่วไป สิ่งต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละคน ได้แก่ 1) แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็น และได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน เพื่อตอบสนองของตนเอง 2) ประสบการณ์เดิม (past experience) คนเราต่างเติบโตในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน เช่น คนที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศและเพื่อนเจ้าของประเทศที่เอื้อเพื่อช่วยเหลือจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อคนของชาตินั้น มากกว่าคนที่พบเพื่อนซึ่งถูกเหยียดหยามชาติของตน 3) กรอบอ้างอิง (frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ดังนั้นคนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างๆ ต่างกันก็ได้ 4) สภาพแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน 5) สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ เช่น เราจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ขณะที่อารมณ์เราไม่ดีหรือหงุดหงิดแต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยในขณะที่มีความรัก เป็นต้น

### 3.1 การเลือกรับรู้ข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็ยิ่งเร็วมากขึ้น

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilbur Schramm: 1978) กล่าวว่า โดยทั่วไปบุคคลมักจะเลือกรับสื่อใช้ความพยายามน้อยที่สุดหรือหมายถึงสะดวกในการรับรู้มากที่สุด และได้ผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดในการเลือกรับรู้ข่าวสาร ผู้รับสารมีกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความเชื่อ ทัศนคติ ฯลฯ ซึ่งกระบวนการในการเลือกสรรนี้เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filter) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ประกอบด้วยการกรอง 3 ขั้นตอน ดังนี้ (วิภาวรรณ พัฒนพงษ์, 2547 : 17) 1) การเลือกรับหรือการเลือกสนใจ (Selective Exposure) กล่าวคือ บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการของตน เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาและเป็นข้อมูลเพื่อสนองความต้องการของตน นอกจากบุคคลเลือกรับข่าวสารแล้วบุคคลยังเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงการข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อ ทัศนคติ และความสนใจทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสบายใจ และความพึงพอใจในการรับสาร 2) การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) กล่าวคือ เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใด แหล่งหนึ่งผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือตีความสารที่ได้ตามความเข้าใจของตนเอง ทัศนคติ

ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง และแรงจูงใจของตน 3) การเลือกจดจำ (Selective Retention) กล่าวคือหลังจากที่บุคคลเลือกรับ เลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารที่ต้องการจำเข้าไปไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อจะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป ในขณะที่เดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจหรือไม่เห็นด้วย

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆที่เป็นตัวกำหนด ให้เกิดความแตกต่างในการเลือกรับข่าวสารของมนุษย์ ซึ่งงานศึกษาของเดอเฟลอร์ (De Fleur, 1996:90) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรแทรก (Intervening Variable) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยเน้นให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับและเกิดเหตุโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นจิตวิทยาและสังคม ตลอดจนอิทธิพลของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นสังกัดอยู่ ซึ่งจะมามีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารนั้น ทำให้เกิดผลไม่เหมือนกันหรือไม่เป็นไปตามเจตคติของผู้รับสาร

ทฤษฎีสำคัญของเดอเฟลอร์ (De Fleur, 1996) เกี่ยวกับเรื่องนี้มีด้วยกัน 3 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล (Individual Differences Theory) เป็นทฤษฎีที่ใช้ให้เห็นว่าผู้รับสารในแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันในทางจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อทำให้ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารหรือการตีความข่าวสารจากสื่อมวลชนแตกต่างกัน ไม่มีความสอดคล้องกัน หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล มีดังนี้ 1.1) มนุษย์เรามีความแตกต่างกันมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล 1.2) ความแตกต่างนี้บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาพ หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากความแตกต่างที่เกิดจากการเรียนรู้ 1.3) มนุษย์ซึ่งถูกขบเลี้ยงภายใต้สภาพการต่างๆจะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวางและ 1.4) จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างดังกล่าวได้กลายเป็นสถานะเงื่อนไข (Conditioning) ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลจะมีอิทธิพลต่อผลการสื่อข่าวสาร 2) ทฤษฎีกลุ่มทางสังคม (Social Categories Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวไว้ว่า ประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่คล้ายคลึงกัน จะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารคล้ายคลึงกันพฤติกรรมการสื่อสารนี้ได้แก่ การเปิดรับสื่อมวลชน ความชอบต่อสื่อประเภทต่างๆ และผลของการสื่อสารเป็นต้น สำหรับลักษณะส่วนบุคคลนั้นได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ชาติพันธุ์ ศาสนา อายุ เพศ และภูมิฐานะเป็นต้น จึงทำให้ประชาชนที่มีลักษณะสังคมอยู่ในกลุ่มเดียวกันมักมีความสนใจหรือมีพฤติกรรมในทางเดียวกันและ 3) ทฤษฎีความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relations Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ทางสังคม

ระหว่างผู้รับสารกับบุคคลอื่นในสังคม ในลักษณะของกลุ่มปฐมภูมิหรือกลุ่มทุติยภูมิ โดยกลุ่มปฐมภูมิมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน หรือคนในครอบครัวและวงสาคณาญาตินี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากกว่ากลุ่มทุติยภูมิ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดน้อยกว่า ข่าวสารต่างๆที่ได้รับจากสื่อมวลชน มักจะถูกรับรู้หรือตีความโดยมีอิทธิพลของกลุ่มหรือบุคคลในกลุ่มเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ เช่น การที่ปัจเจกบุคคลจะเชื่อข่าวสารจากโฆษณาใดหรือไม่นั้น มักจะได้รับอิทธิพลจากการปรึกษาหารือหรือไต่ถามเพื่อนฝูงหรือผู้ใกล้ชิดอิทธิพลที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารในลักษณะนี้เรียกว่า “อิทธิพลของบุคคล” (Personal Influence)

ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องสรีระ ภูมิหลัง และสภาพแวดล้อม นับได้ว่าเป็นเหตุผลพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้พฤติกรรม的开รับข่าวสารแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และส่งผลไปถึงความแตกต่างในทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

นอกจากนี้ในกระบวนการเลือกรับข่าวสารต่างๆยังมีองค์ประกอบอื่นๆ คือ (Schamm, 1973:10) 1) ประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกัน 2) การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารผู้รับข่าวสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง 3) ภูมิหลังที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีความสนใจต่างกัน 4) การศึกษาและสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในพฤติกรรม的开รับสื่อและเนื้อหา 5) ความสามารถในการรับสารเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้พฤติกรรม的开รับทางข่าวสารต่างกัน 6) บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจและพฤติกรรมผู้รับสาร 7) อารมณ์สถานภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารจะทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายของข่าวสารหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารก็ได้และ 8) ทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับ และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่ได้พบ

พฤติกรรม的开รับสารของบุคคล เกิดขึ้นในลักษณะต่างๆกันนั้นมีปัจจัยเป็นตัวกำหนด 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคลมีแนวคิดที่ว่าคนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลกระทบถึงระดับสติปัญญา ความคิด ทัศนคติ ตลอดจนกระบวนการของการรับรู้ การเรียนรู้ และการสนใจ 2) ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากคนเรามักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใดก็ตามนั้นคือ มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มและ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสารจากแนวคิดที่ว่า ปัจเจกบุคคลมักจะรวมกันเป็นกลุ่มทางสังคม และนำเอาลักษณะพื้นฐานบางประการของแต่ละบุคคลที่

เหมือนกันจัดเข้าไว้เป็นกลุ่ม ลักษณะพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมที่จะรับเนื้อหาของการสื่อสารที่คล้ายคลึงกัน และย่อมจะมีการตอบสนองต่อเนื้อหาไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ข่าวสารของบุคคล

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงนั้น นอกจากเพื่อสนับสนุนความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้ว ยังเป็นการเลือกรับรู้ข่าวสารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆ เช่น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในกาให้บริการต่างๆ ของโครงการฯ ซึ่งการเลือกรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ นั้นจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพ ซึ่งแต่ละสื่อ่นั้นมีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันไปด้วยเหตุนี้ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดงแต่ละคน อาจมีความต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ไม่เท่ากัน อีกทั้งมีความพยายามสนใจ รับรู้ และจดจำข่าวสารที่แตกต่างกันเช่นกัน แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นทฤษฎีหนึ่งในการศึกษาว่า ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ที่มีลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดยนำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม พร้อมทั้งนำมาประกอบการอภิปรายผลการศึกษา

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” เป็นโครงการที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงานโดยยึดหลักทางสายกลาง เพื่อให้หน่วยงานรอดพ้นจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในการไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น

ในการดำเนินโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ได้ยึดหลักการพัฒนาและบริหารงานตำรวจเพื่อยกระดับในการอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อีกทั้งสร้างความมั่นใจให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยมีนโยบายที่จะพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสและจัดการทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดินและการ

ให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต

อนึ่งโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน”ได้นำแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัวและระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวหน้าทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความพอเพียงหมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควร ต่อการมีผลกระทบใดๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้ จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบครอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการทุกขั้นตอนและขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกในคุณธรรมความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบครอบ เพื่อให้สมดุลและความพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินการให้โครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน”เป็นไปอย่างมีคุณภาพมีความต่อเนื่องและเกิดสัมฤทธิ์ผล อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจึงได้เร่งดำเนินการเพื่อตอบสนองแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและนโยบายของรัฐบาลจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเพื่อศึกษารายละเอียด และพิจารณาปรับปรุงโครงการให้สามารถปฏิบัติงาน รวมทั้งให้มีการตรวจสอบติดตามและการประเมินผลบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะกรรมการได้ทำการศึกษา เพื่อจัดทำโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ได้กำหนดทิศทางและปรับกลยุทธ์การทำงานของสถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการหลัก ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและให้บริการประชาชนทั้งเชิงรุกและเชิงรับ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เน้นให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) และเน้นถึงการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้บริการต่อ

ประชาชน ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และมีความขี้มียิ้มแจ่มใสตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และมีจรรยาบรรณ ยึดมั่นตามอุดมคติดำรง

ความสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการตามโครงการนี้ จะสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับหัวหน้าสถานีดำรงทุกคนจะต้องมีความเข้าใจ และความตั้งใจการนำไปปฏิบัติโดยชี้แจงให้ข้าราชการดำรงในสังกัดมีจิตสำนึก และอุดมการณ์ในการให้บริการประชาชนที่พร้อมจะร่วมกับประชาชนในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน รวมทั้งให้ประชาชนสามารถตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของข้าราชการดำรงได้ โดยสถานการณ์ปัจจุบันดำรงจะต้องมีน้ำใจ ความจริงใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติได้ในทันที อีกทั้งผู้บังคับบัญชาของดำรงจะต้องประพุดิตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ประชาชนทั่วไปได้ทราบไม่ว่าจะเป็นความขยัน การประหยัด การทำงานที่โปร่งใสก็ตาม

โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2541 ในช่วงปีแรก (2541) เป็นระยะเริ่มต้น เป็นช่วงของการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ข้าราชการดำรงทุกระดับ และให้สถานีดำรงดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่กำหนดไว้ตามขีดความสามารถที่จะดำเนินการได้เอง โดยนำขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ไปทดลองใช้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะมีการประกาศใช้บังคับเป็นระเบียบต่อไป

ระยะพัฒนา (ปีงบประมาณ 2542 - 2544) เป็นการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดแนวทางการดำเนินการต่างๆ การชี้แจงทำความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการลงมือปฏิบัติรวมไปถึงการติดตามประเมินผล โดยมีการพิจารณา ทบทวนและปรับปรุงวิธีการดำเนินการ พร้อมรายละเอียดต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี

ระยะพัฒนา (ปีงบประมาณ 2542 - 2544) เป็นการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดแนวทางการดำเนินการต่างๆ การชี้แจงทำความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการลงมือปฏิบัติไปจนถึงการติดตามประเมินผล โดยมีการพิจารณา ทบทวนและปรับปรุงวิธีการดำเนินการ พร้อมรายละเอียดต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี

การดำเนินงานตามโครงการฯ ช่วงระหว่างปี 2541 – 2542 เป็นระยะเริ่มต้น มีการชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่ข้าราชการดำรง พร้อมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงโครงการฯ ตลอดจนทดลองใช้มาตรการบางอย่างเพื่อดูแล การปฏิบัติในภาพรวมทั้งความเหมาะสม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก่อนที่จะมีการบังคับใช้ อย่างทั่วถึง และจริงจังครั้งพอเริ่มเข้าระยะพัฒนาโครงการฯ ได้มีการติดตามประเมินผล การ

ดำเนินงานตามโครงการฯ โดยกำหนดตัวชี้วัดซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมต่างๆที่กำหนดตัวชี้วัดซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ 7 ด้าน จำนวน 70 กิจกรรม เพื่อให้ทุกสถานีดำรงไว้ได้ ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งคัดเลือกสถานีดำรงที่ดำเนินการตามโครงการฯ ดีเด่นและสมควรประกาศเป็นสถานีดำรงดีเด่นเป็นตัวอย่างของแต่ละปีตลอดจนนำผลการคัดเลือกสถานีดำรงดีเด่นดังกล่าว มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาความดีความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษแก่หัวหน้าสถานีดำรง ข้าราชการดำรงในสถานีดำรง และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปีอีกด้วย

การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ ในปี 2542 ผลในภาพรวมปรากฏว่าสถานีดำรงส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการติดตามโครงการฯ ดีพอสมควร แต่ยังมีปัญหาความไม่เข้าใจในแนวทางการดำเนินการตามโครงการฯ โดยหัวหน้าสถานีดำรงส่วนใหญ่ยังมุ่งให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานที่ทำการ และการปรับปรุงการให้บริการประชาชน แต่ขาดความสนใจพัฒนางานด้านการจัดสายตรวจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ฯลฯ จึงทำให้ผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ในระดับหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งยังมีสถานการณ์ที่ต้องแก้ไขปัญหาในสถานีดำรง เช่น การแก้ไขแพร่ระบาดของยาเสพติดและหลายพื้นที่ปล่อยให้มีการเล่นการพนันในเขตชุมชน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนไม่มีความพึงพอใจ การปฏิบัติงานของข้าราชการดำรงบางสถานีดำรง

ในปี 2543 การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ ได้มีการปรับปรุงวิธีการและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม กระจายอำนาจและมีส่วนร่วม โดยการแต่งตั้งคณะทำงานต่างๆ เพื่อให้ทำหน้าที่ตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ

จากการประเมินผล ปี 2544 ในภาพรวมสถานีดำรงทั่วประเทศ ส่วนใหญ่สถานีดำรงดำเนินการตามโครงการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ผ่านการคัดเลือกรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีดำรงทั่วประเทศ ซึ่งพบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น สรุปได้ดังนี้ 1) หน่วยงานบางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามประเมินผลโครงการฯ อย่างจริงจัง 2) คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการฯ ที่ถูกต้อง จึงมุ่งพัฒนาแต่เพียงบางด้าน โดยให้ความสนใจด้านอื่นๆ น้อยกว่าที่ควร 3) ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการฯ ดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมที่สุดคือตัวหัวหน้าสถานีดำรง 4) ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการฯ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โครงการฯ ประสบผลสำเร็จและ 5) จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการ ตามโครงการฯ ใน

ระดับต่างๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนนยังไม่เป็นมาตรฐานทำให้คณะทำงานติดตามประเมินผล ในระดับต่างๆ อาจมีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกันได้

จากการประเมินผลดังกล่าว คณะทำงานตรวจติดตามผลการดำเนินการตามโครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เสนอข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินการตามโครงการฯ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ และเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง คือการสร้าง ความเข้าใจในแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการฯ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างเต็มที่ 2) การประกาศรายชื่อและมอบรางวัลให้แก่สถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการฯ ดีเด่นในแต่ละปี รวมทั้งการนำผลการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการฯ ดีเด่น ไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ และเป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจที่มีความขยันหมั่นเพียร มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่สนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันกันทำความดี ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 3) สถานีตำรวจควรจะนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดและ 4) แนวทางการดำเนินโครงการฯ ในปีต่อไปควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เครื่องมือในการติดตามประเมินผลมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การบริการประชาชน ของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชน ที่สำนักงานตำรวจจะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการคือ 1) มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนทั้งในส่วนของการบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ 2) โปร่งใสทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ 3) ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีจิตสำนึกในการให้บริการ

ประชาชนและมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี 4) สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีดำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีดำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว 5) เสมอภาคและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสถานีดำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองโดยไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ 6) มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีดำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน 7) สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีดำรวจให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ 8) มีทางเลือก ประชาชนในฐานะของผู้รับบริการของสถานีดำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีดำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ 9) มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีดำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนและ 10) ยึดถือประโยชน์ร่วมกัน สถานีดำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ จากเป้าประสงค์ดังกล่าวข้างต้นการดำเนินการตามโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน”จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ 12 ประการดังนี้ 10.1) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว 10.2) เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า 10.3) เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข 10.4) เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม 10.5) เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 10.6) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานีดำรวจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของสถานีดำรวจให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนในสถานีดำรวจ

10.7) เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน 10.8) เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ 10.9) เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง 10.10) เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสอดคล้องกับหลักพื้นฐาน 6 ประการ ตามระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า 10.11) เพื่อรักษามาตรฐานการบริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ มีทัศนคติและจิตวิญญาณในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจและ 10.12) เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสงบสุข ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและแก้ปัญหาอาชญากรรม ตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล โดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายไว้ 3 ระดับ คือ 1) เป้าหมายเบื้องต้น (Primary Goal) คือ การสร้างสัญญาประชาคมของสถานีตำรวจในการบริการประชาชนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ 2) เป้าหมายระดับกลาง (Intermedia Goal) คือการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยปรับปรุงกลยุทธ์ และระบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs) ที่เป็นรูปธรรม สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและ 3) เป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) คือ การสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับสังคม และประชาชน อันเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Outcomes) ของการปฏิบัติงานตำรวจ ซึ่งมี 3 มิติ ควบคู่กัน คือ

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด (ทั้งในเรื่องความรุนแรงและความสูญเสีย) และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้ว จะต้องสืบสวนสอบสวนติดตามผู้กระทำความผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย หรือลดความระแวงของประชาชนต่อภัยอันตรายและความสูญเสียต่างๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

มิติที่ 3 สร้างความรู้สึกรับผิดชอบและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจในการคุ้มครองแก้ไขปัญหา และขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นเพื่อการดำเนินการตามเป้าหมายตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติข้างต้น บรรลุผลสมความมุ่งหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” คือ 1) ประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 2) ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 3) ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวัน ได้อย่างปกติสุข และมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ปลอดภัย และร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างจริงจัง 4) ประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจ จากการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการตำรวจ 5) ประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถตรวจสอบลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ 6) ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาไว้วางใจเป็นที่รักใคร่ของประชาชนสมกับการเป็นผู้พิทักษ์ สันติราษฎร์อย่างแท้จริงทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น 7) ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 8) ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม 9) สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น และ 10) ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหายาเสพติด และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจเป็น “โรงพักเพื่อประชาชน” รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ตามคำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ที่ 2/2540 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2540 มีพลตำรวจเอก พรศักดิ์ คุ้มขวัญ รองอธิบดีกรมตำรวจ (ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม) เป็นประธาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรและสถานีตำรวจนครบาลรวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ

เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งต่อมาคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของคณะอนุกรรมการดังกล่าวแล้ว เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541

การพัฒนาสถานีดำรงในครั้งนี้ เป็นการจัดทำโครงการตามแนวความคิดของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีดำรง กรมดำรง ซึ่งได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540 - 2544) ทั้งนี้ กรมดำรงได้นำแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นมาผสมผสานเข้ากับหลักการและแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรงในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีดำรงในสังกัดดำรงภาค 1 โครงการ “โรงพักของเรา” และคู่มือบริหารสถานีดำรงของดำรงภาค 4 ตลอดจนแนวความคิดและการดำเนินการของกรมดำรงในปัจจุบันของคณะทำงานพัฒนาการจัดระบบสายตรวจ ประจำปี พ.ศ. 2541 รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบาย ในแต่ละด้าน ดังนั้นโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกโดยย่อว่า โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” จึงมีหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนี้ 1) การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหาร ทั้งในระดับกรมดำรงไปจนถึงสถานีดำรงในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีดำรงถือเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน 2) การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการดำรง จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีดำรงให้มากขึ้น 3) การปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่างๆ ของงานดำรงสิ้นสุด ณ ที่สถานีดำรงให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีดำรงให้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่างๆ ของสถานีดำรงไว้ในที่เดียวกัน ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่างๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง 4) การมอบหมายให้สถานีดำรงเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหาทรัพยากรที่มีอยู่ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีดำรงและข้าราชการดำรงดีเด่นจากประชาชน 5) การกระจายบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของสถานีดำรงออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก

โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด 6) การปรับแก้ยกล้างผลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการให้บริการประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมองหมายอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล 7) การปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของกรมตำรวจ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก

เป้าประสงค์ของการบริการประชาชนตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กรมตำรวจได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชนที่กรมตำรวจจะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ 1) มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ให้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรแต่ละสถานีตำรวจ 2) โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ 3) ความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี 4) สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว 5) เสมอภาคและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ 6) มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน 7)

สุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การต้อนรับและ  
บริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือ  
เกื้อกูลด้วยความเต็มใจ 8) มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมี  
ทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจ ที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่  
กฎหมายบัญญัติไว้ 9) มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชน  
และข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ  
เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้นและจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้อง  
เหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนและ 10) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม  
สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือ  
ประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการบริการประชาชน โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”  
มีวัตถุประสงค์ 7 ประการ ดังนี้ 1) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว  
2) มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็น  
ธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า 3) มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมี  
ความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข  
4) มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่  
เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม 5) มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและ  
ประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้  
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 6) มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันเป็นแหล่งที่  
พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน  
สะดวกต่อการให้บริการประชาชน 7) มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติ  
หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจจริงเอาใจ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการ  
ให้บริการและช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

เป้าหมายของการบริการประชาชน โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีเป้าหมายใน  
การพัฒนาสถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทุกแห่งทั่วประเทศ ดังนี้ 1) เพิ่ม  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก  
ยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการ  
ควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการ  
ปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา 2)  
ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่างๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานี

ตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันมีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

อนึ่ง ในการพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานดีตามข้อ 1) และความพร้อมในการบริการประชาชนตามข้อ 2) เป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง เพื่อให้สถานีตำรวจอื่นๆนำไปใช้เป็นแม่แบบในการพัฒนาและเพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่มีความสมบูรณ์ไปเรื่อย ๆ ให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด

จุดเน้นในการดำเนินงานกรมตำรวจ (2541: 3) ตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตามเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สำหรับสถานีตำรวจได้กำหนดจุดเน้นในการดำเนินงาน ดังนี้

จุดเน้นประการแรก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกัน ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของประชาชน

จุดเน้นประการที่สอง คือ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนขึ้นเป็นครั้งแรก ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ โดยคณะทำงานได้กำหนดขั้นตอน ระยะเวลาและเงื่อนไขในการบริการในเบื้องต้นแล้ว จึงให้สถานีตำรวจนำไปทดลองปฏิบัติ มีกำหนด 6 เดือน นับแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นไป และติดประกาศให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้มาทราบทั่วกัน จากนั้นกรมตำรวจจะได้ติดตามประเมินผลการทดลองเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนประกาศใช้เป็นระเบียบให้ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

จุดเน้นประการที่สาม คือ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็วและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกัน และให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับการบริการบางประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตัวเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ด่วนก็ได้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและจุดเน้นดังกล่าวข้างต้น กรมตำรวจได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการประชาชนไว้ 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการ

จรรยา ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

## 5. สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

เดิมอำเภอทุ่งยางแดง เป็นส่วนหนึ่งของอำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอ และเป็นอำเภอ ในเวลาต่อมา โดยตั้งอยู่ที่ บ้านโคกมุด หมู่ที่ 1 ตำบลตะโละแมะนา อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พิกัด Q.H. 687312

ประมาณ พ.ศ.2510 ได้มีการตั้งสถานีดำรวจภูธรตำบล ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 ตำบล พิเทน ซึ่งได้ขึ้นตรงกับสถานีดำรวจภูธรอำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี และต่อมาในปีพ.ศ.2525ได้ดำเนินการก่อสร้างสถานีดำรวจภูธรกิ่งอำเภอทุ่งยางแดง ตั้งอยู่ที่ตั้งปัจจุบันและได้ยกฐานะเป็นสถานีดำรวจภูธรอำเภอทุ่งยางแดงเมื่อปี พ.ศ. 2537

สถานีดำรวจภูธรทุ่งยางแดง ห่างจากตัวจังหวัดปัตตานี ประมาณ 45 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอเมืองยะลา ประมาณ 23 กิโลเมตร มีถนนสายทางหลวงหลักและรองตัดผ่าน จำนวน 5 สาย ประกอบด้วย 1) ถนนหลวงสาย 4092 เขตติดต่อ อำเภอมายอ – ตำบลท่าธง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา 2) ถนนหลวงสาย 4074 สี่แยกบ้านปาญ – อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี 3) ถนนหลวงสาย 4071 สามแยกตลาดคามิ – อำเภอรามัน จังหวัดยะลา 4) ถนนหลวงสายรอง 3009 หน้าอำเภอทุ่งยางแดง – บ้านและแะและ 5) ถนนหลวงสายรอง 3016 สามแยกบ้านช้างลิ้ง – บ้านพิเทน

มีพื้นที่ 114.97 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีภูเขาอยู่ทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และที่ราบลงไปทางทิศตะวันออก ซึ่งมีลักษณะเป็นที่ลุ่ม พรุ ประมาณ 3,000 ไร่ โดยมีเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ เขตติดต่อ อำเภอมายอ,อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ทิศใต้ เขตติดต่อ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ทิศตะวันออก เขตติดต่อ อำเภอสายบุรี, อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานีและทิศตะวันตก เขตติดต่อ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

แบ่งการปกครอง ออกเป็น 4 ตำบล 23 หมู่บ้าน ดังนี้ ตำบลตะโละแมะนา จำนวน 4 หมู่บ้าน ตำบลน้ำคำ จำนวน 5 หมู่บ้าน ตำบลปาญ จำนวน 7 หมู่บ้านและ ตำบลพิเทน จำนวน 7 หมู่บ้าน

ประชากรร้อยละ 95 นับถือศาสนาอิสลาม โดยมี สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง มัสยิด จำนวน 26 มัสยิด ในด้านสาธารณสุข มี โรงพยาบาลประจำอำเภอ จำนวน 1 แห่ง สำนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง โรงพยาบาล 3 แห่ง ด้านการพาณิชย์มี สถานีน้ำมัน จำนวน 2 แห่ง ร้านจำหน่ายทองรูปพรรณ จำนวน 1 แห่ง ด้านสาธารณูปโภคมี ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง และ สถานศึกษามีโรงเรียนดัดกา จำนวน 26 แห่ง โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จำนวน 4

แห่ง สถาบันศึกษาปอเนาะ จำนวน 11 แห่ง สังกัด สพฐ.จำนวน 13 แห่ง การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

**สถานที่สำคัญมี 1) อุทยานปราสาทนางผมหมอม** เป็นวนอุทยานที่ยังมีความสมบูรณ์ทั้งทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่านานาชนิด มีน้ำตกที่สวยงาม เหมาะอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวในการที่จะศึกษาธรรมชาติ ที่อุดมสมบูรณ์ 2) **สุสานโตะยัง บ้านพีเณร** จากการเล่าสืบต่อกันมากกว่า 300 ปี ชาวพิเทน อพยพมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา ซึ่งในสมัยนั้น ช้างเผือกคู่บ้านคูเมืองเกิดสูญหาย พระเจ้าแผ่นดินจึงมีพระราชโองการในราชองครักษ์ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาช้าง ออกติดตามโดยพีเณรและพี่น้องอีก 6 คน คือ 1) นายอ่อน หรือโตะอ่อน 2) นายแก้ว หรือโตะแก้ว 3) นายหมอน หรือโตะหมอน 4) นางผมขาวเก้าสอก 5) นางเลียดขาว 6) เจ้าภา ซึ่งเป็นควานช้างได้ออกติดตามช้างมา แต่ปรากฏว่าช้างสูญหายลงมาทางใต้ และร่อนรอยได้สูญหายไปในพื้นที่ของเมืองปัตตานี ซึ่งเป็นจังหวัดปัตตานีในปัจจุบัน เมื่อออกติดตามช้าง แต่ไม่สามารถนำช้างกลับไปได้ เพราะไม่พบช้าง พีเณรและพี่น้องทั้งหมดไม่กล้าเดินทางกลับอยุธยา เพราะกลัวอาญาแผ่นดิน พี่เณรและพี่น้องจึงตั้งรกรากในป่าทึบ คือ ตำบลพิเทนในปัจจุบัน ต่อมาพีเณรได้เสียชีวิตลง และได้ฝังศพไว้ยัง สุสานโตะยัง บ้านพีเณร หมู่ที่ 2 ตำบลพิเทน อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี 3) **สวนลองกองสมเด็จพระเทพ** เป็นสวนลองกองที่นายดอโรเม้ง กาลิ ราษฎรหมู่ที่ 1 บ้านข่าลิง น้อมเกล้าฯถวายสมเด็จพระเทพฯ เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2538 มีเนื้อที่ทั้งหมด 2 ไร่ มีต้นลองกองทั้งหมด จำนวน 112 ต้น ซึ่งสวนดังกล่าว ตั้งอยู่ที่บ้านข่าลิง หมู่ที่ 1 ตำบลพิเทน อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีซึ่งปัจจุบันทางสำนักงานเกษตรอำเภอทุ่งยางแดงเป็นผู้ดูแล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ค้นคว้าอิสระได้ศึกษารวบรวมผลงานวิจัย บทสัมภาษณ์ และบทความที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน และการบริการ โดยเฉพาะส่วนของภาครัฐเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสนับสนุนการวิจัยของผู้วิจัย ดังต่อไปนี้

พันตำรวจโทเนติพงษ์ ธาตุท่าเล (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ โดยแบ่งการบริการของสถานีตำรวจ ออกเป็น 5 ด้าน คือ บริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกการรักษาความปลอดภัยในชีวิตประจำวันและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ผลจากการศึกษาดังกล่าวปรากฏว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลางและมีแนวโน้มค่อนข้างต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชน พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ มีความคาดหวัง

สูงกว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจ และเมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของสถานีตำรวจแล้วปรากฏผลสรุปมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของสถานีตำรวจทั้ง 5 ด้านมีดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านการบริการทั่วไป การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีการจัดบุคลากรและจำนวนโทรศัพท์สำหรับการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ และมีแบบฟอร์มที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ รวมทั้งมีป้ายที่ตั้งของหน่วยงานและมีประชาสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อแผนกต่างๆ บนสถานีตำรวจ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 1.1 มีเก้าอี้สำหรับการติดต่อและที่นั่งพักรอร้อยละ 50 ของจำนวนผู้มาติดต่อในห้วงเวลาให้บริการสูงสุดที่สถานีตำรวจในแต่ละวัน มีอาคารและสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบรวมทั้งมีห้องสุขา โทรศัพท์สาธารณะ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือวารสารบริการประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 1.2 มีโทรศัพท์หมายเลข 191 สำหรับการรับแจ้งจำนวน 3-5 เครื่อง และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หมายเลข 191 ครอบคลุมจำนวนโทรศัพท์และให้บริการปฏิบัติงานผลัดละ 8 ชั่วโมง โดยจะต้องรับโทรศัพท์เมื่อมีสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้นไม่เกิน 3 ครั้ง ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 1.3 มีแบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้องและแบบฟอร์มขออนุญาตอย่างครบถ้วน ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 1.4 ความรวดเร็วและความถูกต้องในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ สามารถดำเนินการให้เสร็จภายใน 30 นาที

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการอำนวยความสะดวก กระบวนการสอบสวนที่ให้ความยุติธรรมทางอาญา อย่างรวดเร็ว การให้ความคุ้มครองแก่เหยื่ออาชญากรรม ผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา ความรู้ ความสามารถ และความเพียงพอของพนักงานสอบสวน ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 2.1 ผู้แจ้งความร้องทุกข์ได้รับการสอบสวนภายหลังจากมาถึงสถานีตำรวจและพบพนักงานสอบสวนภายใน 1 ชั่วโมง ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 2.2 ผู้เสียหาย พยาน เหยื่ออาชญากรรม และผู้เกี่ยวข้องต้องได้รับการคุ้มครองเมื่อได้รับการร้องขอ ร้อยละ 100 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 2.3 พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ 1 คน รับผิดชอบคดีอาญา ปีละไม่เกิน 70 คดี

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การสืบสวนติดตามคนร้าย และการปราบปราม การจัดกำลังสายตรวจจรดยนต์ รถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า เพื่อป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 3.1 ความสามารถในการคลี่คลายคดี และการสืบสวนติดตามจับกุมคนร้าย ร้อยละ 80 ของคดีที่เกิดขึ้น ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 3.2 ร้อยละ 80 ของพื้นที่รับผิดชอบ ต้องจัดให้มีสายตรวจเข้าไปสอดส่องดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยมีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบของ

อาสาสมัคร สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ฯลฯ และเมื่อได้รับแจ้งเหตุ สายตรวจต้องไปถึงเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 8 นาที ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 3.3 ร้อยละ 80 ของแหล่งอบายมุข สถานเริงรมย์ ในพื้นที่รับผิดชอบ ได้รับการตรวจตรา เพื่อป้องกันการกระทำความผิด และหากพบผู้กระทำความผิดที่ฝ่าฝืนกฎหมายให้ทำการจับกุม

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการจัดการจราจรการบริหารจัดการจราจรเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบคล่องตัวและให้ประชาชนเคารพกฎหมายรวมทั้งการลดอุบัติเหตุ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 4.1 สถานีตำรวจมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการบริหารจัดการจราจร ร้อยละ 10 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด และมีประสบการณ์ด้านการจราจรอย่างน้อย 5 ปี

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติในสถานีตำรวจ งบประมาณ และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อบริการประชาชน การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสารสนเทศและการมอบหมายความรับผิดชอบที่ได้สัดส่วนกับบุคลากร ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5.1 สถานีตำรวจ ต้องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายปฏิบัติการ 1 นายรับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ไม่เกิน 550 คน และต้องมีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการตามสัดส่วนที่เหมาะสม ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5.2 งบประมาณดำเนินการของสถานีตำรวจ จะต้องได้รับไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณทั้งหมด ส่วนเครื่องใช้ประเภทที่ไม่สิ้นเปลืองใช้งานได้นานต้องจัดหาให้ครบ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5.3 มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน พร้อมทั้งสร้างสารสนเทศของสถานีตำรวจรวมทั้งการประชุมชี้แจงและสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5.4 ให้งานแต่ละของสถานีตำรวจ กำหนดภาระงานขั้นต่ำของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละฝ่าย ต่อปี และจัดให้มีโครงการพัฒนามูลนิธิเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 3-5 โครงการ

จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดในการปฏิปัติราชการของข้าราชการไทยกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดในการปฏิปัติราชการที่สอดคล้องกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นแนวความคิดสมัยใหม่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยเฉพาะ เมื่อพิจารณาในรายด้านปรากฏว่า ด้านการเน้นลูกค้าอยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะการรณรงค์ให้ข้าราชการเห็นความสำคัญในประเด็นการให้บริการเพื่อให้เกิดพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนให้เป็นรูปธรรมที่แต่เดิมเคยเป็นปัญหามาก่อน นอกจากนี้ยังพบว่า ความคิดที่เป็นจุดอ่อนของข้าราชการไทยส่วนมากมีอยู่ด้วยกัน 8 ด้าน ได้แก่ การวัดผลการปฏิบัติงานการเลียนแบบการจัดการของภาคเอกชน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ การแข่งขันการทำงานในรูปความสัมพันธ์เชิงสัญญาหรือคล้ายสัญญา การมีภาระรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่ง จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์ ได้เสนอเชิงการปฏิบัติไว้ว่า ควรจัดทำแผนพัฒนาส่วนที่

เป็นจุดอ่อนและจุดเด่นทางความคิดในการปฏิบัติราชการของข้าราชการไทย โดยให้ข้าราชการได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเป็นฐานในการรองรับการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีหลักการ

นางลัทธน์ สุขสงบ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการให้บริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อภูมิลำเนา ประเภทของการบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุทธิ ฌ ลำพูน (2548) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทรถที่มาบริการ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ไม่แตกต่างกัน

ปองผล อำพันแสง (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร: ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองยานพาหนะขนส่งทหารบก พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรอายุ รายได้ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สำหรับตัวแปรด้านเพศ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อุดมพร สุคนธธยา (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจุดเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านสถานที่ให้บริการ

ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพให้บริการ พบว่า เพศ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน

ร.ต.อ.สงคราม ขาเหล็กดี (2546) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ตำรวจสายตรวจที่มีอายุ ชัยยศ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้สถานภาพสมรส ที่พักอาศัย และการสนับสนุนของครอบครัวที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตำรวจสายตรวจที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเสริฐ เลอสรวง (2553) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษา หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญส่วนระดับการศึกษา การได้รับการฝึกอบรมและการเป็นคณะทำงานด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อระดับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเชิงบวก นอกจากนั้น ยังพบว่า สิ่งที่บุคลากรส่วนใหญ่คาดหวังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน (3.85) ประโยชน์เพื่อความสำเร็จขององค์กร หรือส่วนรวม (3.84) และเพิ่มความสำเร็จในงานของตน (3.78) ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การพิจารณาถึงความน่าสนใจของหัวข้อองค์ความรู้นั้น (3.78) และการพิจารณาประโยชน์ที่จะได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (3.77) และการจัดสรรเวลาจากงานประจำ (3.51) โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ สรุปได้เป็น 4 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน 4) ปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์กับผู้อื่นสามารถชี้ชัดได้ว่าประวัติศาสตร์ความเป็นมาและความรุ่งเรืองของรัฐปัตตานีในอดีต ความรู้สึกรู้ว่ามีความแตกต่างจากคนส่วนใหญ่ของประเทศ การถูกกดขี่ข่มเหงรังแกและได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในอดีต ประกอบกับการบิดเบือนหลักคำสอนทางศาสนาเป็น

ปัจจัยสำคัญที่กลุ่มผู้ก่อความไม่สงบใช้บิดเบือนและกล่าวอ้างเพื่อสร้างความชอบธรรมในการใช้ความรุนแรงต่อรัฐและผู้บริสุทธิ์ตลอดมา

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพอายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัลลรินทร์ ภูกิจ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาและแนะนำผลการศึกษา พบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำแนะนำอยู่ในระดับดี โดยผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองในรับสูง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนและปลูกจิตสำนึกของการ เป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ

อัญจรวดี มณีวรรณ (2549) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในระดับมัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท สมรสแล้ว และอาศัยอยู่ในตำบลป่าแดด ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่องานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และความรู้ความเข้าใจต่องานทะเบียน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และตำบลที่อยู่อาศัย

สุทธิชัย ทองเจริญ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ทะเบียนต่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วและปัจจัยที่มีผลต่อ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า พฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนประทับใจมากที่สุด คือด้านการวางแผนเป็นกลางของเจ้าหน้าที่ ทะเบียน คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม ใครมาติดต่อก่อนก็ได้บริการ ก่อน และเจ้าหน้าที่ทะเบียนให้การบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนย่อมเท่าเทียมกัน โดยมีได้คำนึงถึง ความแตกต่างทางฐานะและการศึกษา

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับ บริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้าน สังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการให้บริการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความ พึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลก้งแอน อำเภอลำปาง จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งาน บริการสาธารณสุขและด้านงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ละเมื่อทำการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลก้งแอน อำเภอลำปาง จังหวัด สุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชษฐชัย จิตุชัย (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึง พึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความพึง พึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิชาติ เชิดชัยภูมิ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกาจังหวัดปทุมธานี ปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล คือ เพศ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล คือ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนในการรับ บริการของเทศบาลเมืองคูคต

ดูรันส์ (Durant 1995) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ที่มีต่อการ บริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ บริการรับอภัยสิทธิ์ สาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เชื้อชาติรายได้ อายุขนาดของเมืองกับปัจจัยทางด้านความคิดเห็นคติเช่น ความคิดเห็นที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนด ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามาอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ด้วย จากผลการศึกษาทั้ง ปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยด้านความคิดเห็นคติทั้งสองประการ มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและส่งผล ต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากเข้ามา มีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความ พึงพอใจ คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติรายได้และความคิดเห็นคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง ค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

บราว แอน คัลเตอร์ (Brown and Coulter 1998) ศึกษาที่เมืองทศลาฐสมลรัฐโอลาบามา เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัย และวัดวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ ทั้งนี้การวัดในเชิงอัตวิสัย จะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึก พึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของตำรวจในส่วนนี้จะมีสองลักษณะโดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความคิดเห็น ของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติตัว ของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าละแวกบ้าน ของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้อง การได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลา ของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุและลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนที่ดีกว่าหรือ แย่กว่ากัน นอกจากนั้นคำถามยังครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสิทธิภาพของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจตลอดจนการเคยตก

เป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัย หรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงจิตวิสัยจะประกอบด้วย สถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร

วูเทน ลิน เพอร์รี่ (Wooten Lynn Perry, 1995:25) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการด้านกลยุทธ์ของบริษัทผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ : การสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บริการสำหรับลูกค้า และผลประโยชน์ทางการเงิน พบว่า แม้ว่าบริษัทผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ (professional service firms/psf) จะมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของอเมริกา แต่ศาสตร์ด้านการจัดการได้มีการเรียนรู้ศึกษาพฤติกรรมด้านกลยุทธ์ได้น้อยมาก งานวิทยานิพนธ์นี้จึงศึกษาหัวข้อ "พฤติกรรมด้านการจัดการ" ที่ยังไม่ค่อยมีงานวิจัยกล่าวถึงและดำเนินการศึกษาโดยผสมผสานบทบาททบทวนวรรณกรรมจากทฤษฎีองค์การ, การจัดการด้านกลยุทธ์ และสังคมวิทยาเพื่อพัฒนาและทดสอบแบบจำลองที่อธิบายเรื่องการควบคุมซึ่งมีพื้นฐานบนด้านทรัพยากร ตลอดจนศึกษากลไกความร่วมมือในบริษัทผู้ให้บริการแบบมืออาชีพเข้าด้วยกันแบบจำลองหรือ model นี้ ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า "รูปแบบการควบคุมที่แน่นอนและกลไกความร่วมมือของบริษัทผู้ให้บริการแบบมืออาชีพจะปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรขององค์กร/หน่วยงานที่มีลักษณะซับซ้อนได้และการปรับปรุงดังกล่าวจะส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพผลดำเนินการของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความสามารถในการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้า ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงเป้าหมายทางเศรษฐกิจของบริษัท" ในการทดสอบแบบจำลอง/ model ที่ถูกตั้งตามสมมุติฐานนั้นจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานที่ให้บริการด้านบัญชีแก่สาธารณะประจำท้องถิ่นจำนวน 515 แห่ง แล้ววิเคราะห์การใช้แบบจำลองอย่างไม่เป็นทางการ ผลของข้อมูลผ่านการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า กลไกการควบคุมแบบราชการขัดแย้งกับคุณสมบัติด้านทัศนคติของลูกค้าจ้างมืออาชีพ กลไกข้างต้นจึงไม่มีค่าต่อบริษัทที่ให้บริการแบบมืออาชีพอีกทั้งกลไกนี้ยังส่งผลต่อการดำเนินงาน (strategic management of professional service firms ; Balancing the demands of human management, client service and financial performance By Wooten, Lynn Perry, Ph.D UNIVERSITY OF MICHIGAN , 1995)

โรมัน (Roman-Velazquez, Juan A, 2004:159) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการความรู้ของภาครัฐและองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร : องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมการดำเนินงานและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบข้างต้นกับความสำเร็จของการจัดการความรู้รวมถึงวิธีการที่ทำให้ความรู้ เกิดการไหลหรือเคลื่อนไหว การจัดการความรู้ทำให้เกิดศักยภาพต่อการวางแผนการดำเนินงานตามโครงสร้างกิจการ(ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ) อีกทั้ง เป็นการเพิ่มศักยภาพต่อส่วนงานต่อกระบวนการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อทำให้กิจการอยู่รอดและมั่นคงได้ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในส่วนของภาครัฐจำเป็นต้อง

อย่างยั้งที่ต้องนำระบบการจัดการความรู้เข้ามาใช้ร่วมกับการดำเนินงานเพื่อเอาชนะอุปสรรคในข้อที่ต้องการกระจายความรู้ที่จำเป็นไปยังส่วนงาน กรม กอง หน่วยงานของข้าราชการในระดับท้องถิ่น ตลอดจนองค์การที่ไม่หวังผลกำไร โดยทำให้การกระจายความรู้เหล่านั้นเป็นไปอย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามหากหวังจะให้การจัดการความรู้เกิดประโยชน์เป็นผลสำเร็จนั้น เราต้องดำเนินการอีกหลายๆ อย่างนอกเหนือไปจากการดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ ที่สำคัญคือ เราจำเป็นต้องยั้งที่ต้องทำความเข้าใจและรู้จักผสมผสานการจัดการความรู้เข้ากับมนุษย์ ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำเนินงานของมนุษย์งานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ภาครัฐและองค์การที่ไม่หวังผลกำไร โดยตัวงานวิจัยได้จัดคุณลักษณะหรือประเภทของวัฒนธรรมตลอดจนประเมินองค์ประกอบทางวัฒนธรรมของกิจการโดยจัดแบ่งรูปแบบทางวัฒนธรรมออกเป็น 4 รูปแบบ อีกทั้งยังประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ รวมถึงประเภทวิธีการทางกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดการไหลหรือเคลื่อนไหวไปสู่ระดับชั้นต่างๆ ในสายการบริหารงานของกิจการ กลุ่มตัวอย่างประชากรประกอบไปด้วยพนักงานจำนวน 341 คน จากงานราชการ และองค์การที่ไม่หวังผลกำไรในอเมริกา ทั้งนี้พนักงานเหล่านั้นต่างมีบทบาทหน้าที่การทำงานแตกต่างกันไป การดำเนินการวิจัยใช้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งถูกนำไปแจกจ่ายผ่านช่องทางหลายๆ ช่องทางในระดับชาติ เราพบหลักฐานทางสถิติที่ชี้ให้เห็นว่าองค์การที่นำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ ในรูปแบบวัฒนธรรมการบริหารงานตามลำดับชั้น (hierarchy) จะได้รับคะแนนจากความสำเร็จในการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้งานอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบวัฒนธรรมอื่น นอกจากนั้นการวิจัยในระดับองค์การและระดับ work unit สนับสนุนให้เห็นว่าจุดแข็งทางวัฒนธรรมของกิจการมีส่วนสัมพันธ์กับความพยายามในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เพื่อให้สัมฤทธิ์ผล ผลของการวิจัย ยังยืนยันความสัมพันธ์อย่าง แน่นแฟ้นและมีน้ำหนักยิ่งกว่าวิธีการของแต่ละคนที่ทำให้ความรู้เกิดการไหลหรือเคลื่อนไหวในองค์การเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมแบบกลุ่มก้อน(พรรคพวกเดียวกัน) และจากวัฒนธรรมแบบ adhocracy ส่วนวิธีการแบบเข้สรหัสสัรหัสเกิดขึ้นในองค์การที่มีวัฒนธรรมการบริหารงานตามลำดับชั้นและเกิดในวัฒนธรรมการตลาด ดังนั้นผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การภาครัฐ และองค์การที่ไม่หวังผลกำไร นั้นเกิดขึ้นจากวิธีการที่ทำให้ความรู้เกิดการไหลหรือเคลื่อนไหวความสำเร็จดังกล่าวยังมุ่งเน้นที่วิธีการ วิธีหนึ่งคือ การเข้ารหัส codification และการใช้กลยุทธ์อื่นๆ (วิธีการ personalization ของแต่ละบุคคล) เพื่อสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่าง codification กับ personalization การทำความเข้าใจกับปัจจัยเหล่านี้กับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ด้วยกันนั้นได้กลายเป็นเครื่องบ่งชี้ที่จำเป็นที่ทำให้เห็นว่า องค์การน่าจะประสบความสำเร็จเมื่อได้นำการจัดการความรู้ไปใช้ปฏิบัติและได้แก่ไขการจัดการความรู้ของตัวองค์กรเอง (An empirical study of knowledge management in the

government and nonprofit sectors : Organizational culture composition and its relationship with knowledge management success and the approach for knowledge flow by Roman-Velazquez, Juan A., THE GEORGE WASHINGTON UNIVERSITY, 2004)

โบว์แมนและนอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman Jr :1975:12) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งลักษณะการปฏิบัติงานภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine or day-to-day)

จากการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี มีแนวคิดที่จะศึกษา คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการ 2) ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย การรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” และตัวแปรตามคือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

### กรอบแนวคิดในการค้นคว้าอิสระ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษามุ่งวัดระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อกิจกรรมบริการในสถานตำรวจตามโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน”ไปปฏิบัติ จึงกำหนดให้ความคิดเห็นของประชาชนเป็นตัวแปรตาม และเพื่อศึกษาว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของโรงพักเพื่อประชาชนดังกล่าว จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการค้นคว้าอิสระได้ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดการค้นคว้าอิสระความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

### สมมติฐานการค้นคว้าอิสระ

1. ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีที่มีลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและกิจกรรมที่มารับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน
2. ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน
3. ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัย  
เชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้จะกล่าวถึง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการ  
ค้นคว้าอิสระ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล จะแยกตามลำดับดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ซึ่งมาใช้  
บริการในสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง มีจำนวนทั้งหมด 21,375 คน (งานนโยบายและแผนสถานี  
ตำรวจภูธรทุ่งยางแดง)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัด  
ปัตตานี ในปี พ.ศ. 2554

2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตร ยามาเน่ (อ้างถึงใน วรรณ  
นิษฐา ชุ่มทองกลาง, 2548 : 60)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$1 + Ne^2$$

เมื่อ n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทนขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e แทนระดับความคลาดเคลื่อนมากที่สุดยอมรับได้ (0.05)

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{21,375}{1 + (21,375) \times (0.05)^2} = 399.98 \text{ คน}$$

$$1 + (21,375) \times (0.05)^2$$

2.2 การสุ่มตัวอย่าง จากตัวอย่างในการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง

จังหวัดปัตตานีอาศัยกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการของสถานีดำรงจตุรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากจำนวนประชาชนแต่ละตำบลที่ต้องการทำการสุ่มโดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

โดยมีกลุ่มตัวอย่างในตำบลต่าง ๆ ทั้ง 4 ตำบล ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชาชนอำเภอทุ่งยางแดง แบ่งตามตำบลจำนวน 4 ตำบล

| ตำบล           | จำนวนหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละ |
|----------------|---------------|--------------|--------------------|--------|
| ตำบลตะโละแมะนา | 4             | 2,169        | 41                 | 10.1   |
| ตำบลน้ำดำ      | 5             | 5,741        | 107                | 26.8   |
| ตำบลปากู       | 6             | 7,115        | 133                | 33.3   |
| ตำบลพิเทน      | 7             | 6,350        | 119                | 29.8   |
| รวม            | 22            | 21,375       | 400                | 100.0  |

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลแล้วใช้วิธีการสุ่มตามลำดับเลขคู่จากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีดำรงจตุรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานีจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนแต่ละตำบล

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire) จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการ จำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

00. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

ตอนที่ 2 เป็นปัจจัยแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 10 ข้อ ดังตัวอย่าง

| ข้อ | การรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|-----|---------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
| 00. | เหตุการณ์ความไม่สงบมีผลต่อชีวิตประจำวันของท่าน    |                   |          |          |             |                      |

ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี มีจำนวน 10 ข้อ ดังตัวอย่าง

| ข้อ | การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”                                              | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
| 00. | ท่านคิดว่าโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง มีผลมากต่อการมาใช้บริการของท่าน |                   |          |          |             |                      |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

**ตอนที่ 3.1** แบบสอบถามด้านการบริการทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

| ด้านการบริการทั่วไป                                                                                                     | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 00. การบริการประชาชนสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชน |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3.2** แบบสอบถามด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

| ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก              | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 00. จัดพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความได้เหมาะสมเพียงพอ |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3.3** แบบสอบถามด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

| ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน                      | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 00. ข้าราชการตำรวจให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3.4** แบบสอบถามด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีลักษณะเป็นแบบ  
มาตรฐานประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

| ด้านการควบคุมและจัดการจราจร                                          | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 00. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวก<br>หรือจุดที่การจราจรคับคั่ง |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3.5** แบบสอบถามด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน  
มีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

| การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน                                                   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                          | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 00. เจ้าหน้าที่ตำรวจจะเข้ามาช่วยเหลือทันทีเมื่อเกิด<br>อุบัติเหตุเฉี่ยวชนหรือเหตุขัดข้อง |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3.6** แบบสอบถามด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม  
มีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่าง

| การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                                           | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 00. มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานี<br>ตำรวจ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง |                  |     |         |      |            |

## 2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องและมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้และศึกษางานวิจัยของ จตุรงค์ แก้วกลี (2548) เพื่อเป็นแนวทางการทำแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้

ด้านที่ 2 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การสร้างแบบสอบถาม และวัดตัวแปรปัจจัยด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวความคิดนโยบายตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” คู่มือการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นที่ตั้ง พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถาม

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ในแต่ละข้อมีความสำคัญ ตั้งแต่ระดับ 1-5 ตามหลักการสร้างแบบสอบถาม ลิเกิร์ต (Likert Rensis) ดังนี้

การประเมินระดับความคิดเห็นที่เป็นมาตรฐานค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือการกระทำที่เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือปฏิบัติประจำ หรืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก **ต้องการมากที่สุด**

ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือการกระทำที่เห็นด้วย หรือปฏิบัติเกือบทุกคน หรืออยู่ในเกณฑ์ดี **ต้องการมาก**

ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือการกระทำที่**ปานกลาง** หรืออยู่ในเกณฑ์พอใช้

ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือการกระทำที่ไม่เห็นด้วยหรือปฏิบัตินานๆครั้ง อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงแก้ไข **ต้องการน้อย**

ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือการกระทำที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่เคยปฏิบัติเลยอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว **ต้องการน้อยที่สุด**

โดยให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการให้คะแนนความสำคัญข้อคำถามนั้นๆ ตามความคิดเห็นต่อการมารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จากนั้นนำมาวิเคราะห์และแปลผลตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2551 : 25) ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย   | ระดับความคิดเห็น |
|-------------|------------------|
| 1.00 – 1.49 | น้อยที่สุด       |
| 1.50 – 2.49 | น้อย             |
| 2.50 – 3.49 | ปานกลาง          |
| 3.50 – 4.49 | มาก              |
| 4.50 – 5.00 | มากที่สุด        |

## 2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ในลักษณะต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.2.3 พัฒนาแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงโดยตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา

2.2.4 ค้นคว้าอิสระจัดสร้างแบบสอบถาม เสนอกรรมการที่ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้ความเห็นชอบและเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน

สำหรับรายละเอียดของค่า IOC ของแบบสอบถามแต่ละข้อ ได้แสดงไว้ในภาคผนวก ข

2.2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยนำไปทดลองใช้กับประชาชนในอำเภอกะพ้อ ตำบลตะโละเมะนา ตำบลน้ำดำ ตำบลปากู และตำบลพิเทน ตำบลละ 10 คน จากนั้นนำคำตอบที่ได้มาทดสอบวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha Coefficient รายด้านมีค่าความเชื่อมั่นได้ดังนี้

2.2.5.1 แบบสอบถามด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จำนวน 10 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .7534

2.2.5.2 แบบสอบถามด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” (จำนวน 10 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .8849

2.2.5.3 แบบสอบถามด้านการบริการทั่วไป (จำนวน 7 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .6737

2.2.5.4 แบบสอบถามด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม (จำนวน 7 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .8550

2.2.5.5 แบบสอบถามด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (จำนวน 7 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .6943

2.2.5.6 แบบสอบถามด้านการควบคุมและจัดการจราจร (จำนวน 7 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .8498

2.2.5.7 แบบสอบถามด้านการประชาสัมพันธ์ (จำนวน 7 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .6137

2.2.5.8 แบบสอบถามด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม (จำนวน 7 ข้อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha coefficient เท่ากับ .8550 และทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูลต่อไป

2.2.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและผลการทดลองใช้เป็นขั้นตอนสุดท้าย

2.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะแล้วใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 ด้วยตนเอง
3. ผู้ค้นคว้าอิสระเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ค้นคว้าอิสระได้นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบ ทั้งมาดำเนินการโดยพิจารณานำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด มาลงรหัสเพื่อเตรียมการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

#### 1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้วิธีการนับจำนวน หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 1.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า  $t$  - test และ One way ANOVA
- 1.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้วิธีการหาความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

#### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 2.1 สถิติพื้นฐาน (กฤษดา บุญประกอบ , 2551) ได้แก่
  - (1) ค่าร้อยละ
  - (2) ค่าเฉลี่ย
  - (3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (กฤษฎา บุญประกอบ , 2551) ได้แก่

- (1)  $t$  – test
- (2) ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)
- (3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment

correlation)

2.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha) (กฤษฎา บุญประกอบ, 2551)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ได้นำเสนอผลการ  
ค้นคว้าดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |         |                                       |
|-----------|---------|---------------------------------------|
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย                             |
| SD        | หมายถึง | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน               |
| t         | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยแบบสองกลุ่ม                  |
| F         | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยสำหรับสามกลุ่มขึ้นไป         |
| $r_{xy}$  | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน |
| *         | หมายถึง | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05         |
| **        | หมายถึง | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001         |

#### ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ค้นคว้าอิสระได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์  
ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อ  
ประชาชน”

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการ โดยการแจกแจงจำนวนค่าร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------|------------|---------------|
| ชาย        | 176        | 44.00         |
| หญิง       | 224        | 56.00         |
| <b>รวม</b> | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 22 ปี        | 121        | 30.25         |
| 23 – 28 ปี           | 140        | 35.00         |
| มากกว่า 29 ปี ขึ้นไป | 139        | 34.75         |
| <b>รวม</b>           | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 - 28 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา ได้แก่ อายุมากกว่า 29 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และอายุต่ำกว่า 22 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------|
| โสด            | 183        | 45.75  |
| สมรส           | 211        | 52.75  |
| หม้าย/หย่าร้าง | 6          | 1.50   |
| รวม            | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | 87         | 21.75  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.   | 104        | 26.00  |
| อนุปริญญา/ปวส            | 136        | 34.00  |
| ปริญญาตรี                | 73         | 18.25  |
| รวม                      | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 21.75 และปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------|------------|---------------|
| แม่บ้าน               | 6          | 1.50          |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 10         | 2.50          |
| ค้าขาย                | 77         | 19.25         |
| ธุรกิจส่วนตัว         | 97         | 24.25         |
| เกษตรกรกรรม           | 108        | 27.00         |
| รับจ้าง               | 102        | 25.50         |
| <b>รวม</b>            | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ค้าขาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน            | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 7,000 -10,000 บาท | 143        | 35.75         |
| 10,001- 20,000 บาท        | 163        | 40.75         |
| มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป | 94         | 23.50         |
| <b>รวม</b>                | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 7 พบว่า รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 7,000 -10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่มารับบริการ

| กิจกรรมที่มารับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14         | 3.50   |
| แจ้งเอกสารหาย         | 173        | 43.25  |
| แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103        | 25.75  |
| ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50         | 12.50  |
| เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60         | 15.00  |
| รวม                   | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 8 พบว่า กิจกรรมที่มารับบริการส่วนใหญ่แจ้งเอกสารหาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา ได้แก่ แจ้งความเป็นหลักฐาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เยี่ยมผู้ต้องหา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ติดต่อกับขออนุญาตต่างๆ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และขอประกันตัวผู้ต้องหา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวม

| ปัจจัยแวดล้อม                                            | $\bar{X}$ | SD    | ระดับ |
|----------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้    | 4.24      | 0.330 | มาก   |
| ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” | 4.20      | 0.234 | มาก   |
| รวม                                                      | 4.22      | 0.226 | มาก   |

จากตารางที่ 9 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านที่มีต่อปัจจัยแวดล้อม พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

| ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบ<br>ในจังหวัดชายแดนภาคใต้                    | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. เหตุการณ์ความไม่สงบมีผลต่อชีวิตประจำวันท่าน                                            | 4.42        | 0.696        | มาก        |
| 2. เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านมาใช้บริการสถานีตำรวจ                                      | 3.39        | 0.487        | ปานกลาง    |
| 3. เหตุการณ์ความไม่สงบสามารถคลี่คลายได้ด้วยความร่วมมือของ<br>ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ | 4.33        | 0.580        | มาก        |
| 4. เหตุการณ์ความไม่สงบมีความรุนแรงตามที่สื่อมวลชนนำเสนอ                                   | 3.83        | 0.503        | มาก        |
| 5. ท่านตกใจกลัวกับเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น                                          | 4.49        | 0.605        | มาก        |
| 6. เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านต้องระมัดระวังตัวเมื่อออกจากบ้าน                           | 4.94        | 0.233        | มากที่สุด  |
| 7. การเมืองท้องถิ่นมีส่วนกับเหตุการณ์ความไม่สงบ                                           | 3.77        | 0.913        | มาก        |
| 8. รัฐบาลต้องมีความจริงจังในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ                                       | 4.67        | 0.472        | มากที่สุด  |
| 9. ท่านเครียดกับเหตุการณ์ความไม่สงบ                                                       | 3.99        | 0.815        | มาก        |
| 10. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับแนวทางแก้ไขปัญหาความไม่สงบใน<br>ปัจจุบัน                        | 4.61        | 0.488        | มากที่สุด  |
| <b>รวม</b>                                                                                | <b>4.24</b> | <b>0.330</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 10 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยแวดล้อมรายชื่อ พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านต้องระมัดระวังตัวเมื่อออกจากบ้าน มีผลปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมา ได้แก่ รัฐบาลต้องมีความจริงจังในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านมาใช้บริการสถานีตำรวจ มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

| ปัจจัยแวดล้อมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                                                 | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. ท่านคิดว่าโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”ของสถานีตำรวจนคร<br>ทุ่งบางเตย มีผลต่อการมาใช้บริการของท่าน                  | 4.27        | 0.735        | มาก        |
| 2. การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”<br>เกิดประโยชน์กับตัวท่าน                           | 4.33        | 0.472        | มาก        |
| 3. ท่านคิดว่าเหตุการณ์ความไม่สงบปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                                 | 3.66        | 0.880        | มาก        |
| 4. ความประทับใจในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ “โรงพัก<br>เพื่อประชาชน”ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                      | 4.38        | 0.593        | มาก        |
| 5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”สถานีตำรวจนครทุ่งบางเตยดีอยู่แล้ว | 4.22        | 0.416        | มาก        |
| 6. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ให้ข้อมูล<br>เกี่ยวกับโครงการฯตัวต่อตัวกับประชาชนมากกว่าแบบอื่นๆ | 4.43        | 0.773        | มาก        |
| 7. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมโครงการฯ<br>ของสถานีตำรวจนครทุ่งบางเตย                          | 3.84        | 0.756        | มาก        |
| 8. ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน มีส่วนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”ของประชาชนในพื้นที่             | 4.39        | 0.488        | มาก        |
| 9. ท่านเห็นด้วยมากแค่ไหนหากการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ<br>โครงการฯควรให้ทั่วถึงมากกว่านี้                      | 4.21        | 0.631        | มาก        |
| 10. ท่านมาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ<br>โครงการฯมากเพียงใด                                | 4.34        | 0.875        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                                            | <b>4.20</b> | <b>0.234</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 11 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ตัวต่อตัวกับประชาชนมากกว่าแบบอื่นๆ มีปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมา ได้แก่ ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน มีส่วน

ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของประชาชนในพื้นที่ มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าเหตุการณ์ความไม่สงบปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีผลต่อปัจจัยแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี**

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน” | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. ด้านการบริการทั่วไป                                                       | 4.20        | 0.199        | มาก        |
| 2. ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกธรรมชาติ                            | 4.06        | 0.234        | มาก        |
| 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน                                   | 4.47        | 0.254        | มาก        |
| 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร                                               | 4.01        | 0.212        | มาก        |
| 5. ด้านการประชาสัมพันธ์                                                      | 3.97        | 0.267        | มาก        |
| 6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                                 | 3.98        | 0.568        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                   | <b>4.11</b> | <b>0.195</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 12 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” รายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ย = 3.97) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การบริการทั่วไป

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                                           | $\bar{X}$   | SD          | ระดับ      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 1. การบริการประชาชนสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชน |             |             |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกริยาวาจา ท่าทางที่ดี และจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน                                            | 3.67        | 0.411       | มาก        |
| 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค                                                                            | 4.33        | 0.470       | มาก        |
| 4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการตอบข้อสงสัยหรือให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ                                                 | 4.38        | 0.487       | มาก        |
| 5. ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสะดวกรวดเร็ว                                                                            | 4.17        | 0.378       | มาก        |
| 6. เจ้าหน้าที่ตำรวจรับคำร้องหรือรับเรื่องราวจากผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ                                               | 4.35        | 0.476       | มาก        |
| 7. มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ                                                                         | 4.56        | 0.498       | มากที่สุด  |
|                                                                                                                        | 4.00        | 0.670       | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>4.20</b> | <b>0.19</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 13 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจรับคำร้องหรือรับเรื่องราวจากผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการประชาชนสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน” | $\bar{X}$ | SD    | ระดับ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| 1. มีพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความได้เหมาะสมเพียงพอ                            |           |       |       |
| 2. การประกันตัวผู้ต้องหาเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วและมีความเสมอภาค                | 4.06      | 0.233 | มาก   |
| 3. ห้องควบคุมผู้ต้องหาไม่มีความปลอดภัยและถูกสุ่มลักขณะ                       | 4.05      | 0.617 | มาก   |
| 4. การแจ้งความหรือร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเสมอภาคและเป็น<br>ธรรม              | 4.11      | 0.876 | มาก   |
| 5. พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันทั่วทั้งที่                       | 4.27      | 0.445 | มาก   |
| 6. พนักงานสอบสวนสามารถรวบรวมพยานหลักฐานได้ถูกต้องและ<br>มีประสิทธิภาพ        | 3.73      | 0.559 | มาก   |
| 7. การสอบสวนดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว                                   | 4.06      | 0.242 | มาก   |
| รวม                                                                          | 4.17      | 0.508 | มาก   |
|                                                                              | 4.06      | 0.234 | มาก   |

ตารางที่ 14 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การแจ้งความหรือร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ ) รองลงมา ได้แก่ การสอบสวนดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันทั่วทั้งที่ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                        | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการโดยไม่มีการเรียกร้อย<br>ผลประโยชน์ตอบแทน                             |             |              |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ                                           | 4.94        | 0.233        | มากที่สุด  |
| 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตรา รักษาความปลอดภัยได้ทั่วถึง                                            | 4.72        | 0.448        | มากที่สุด  |
| 4. ประชาชนรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                        | 4.71        | 0.566        | มากที่สุด  |
| 5. เจ้าหน้าที่สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว                                                   | 4.33        | 0.472        | มาก        |
| 6. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการป้องกัน<br>ปราบปรามอาชญากรรม                         | 4.50        | 0.605        | มากที่สุด  |
| 7. เจ้าหน้าที่ตำรวจเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดี<br>ที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชน | 4.22        | 0.416        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                          | <b>3.89</b> | <b>0.310</b> | <b>มาก</b> |
|                                                                                                     | <b>4.47</b> | <b>0.254</b> | <b>มาก</b> |

ตารางที่ 15 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.47$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการโดยไม่มีการเรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การควบคุมและจัดการจราจร

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”              | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกตามแยก หรือจุดที่<br>การจราจรคับคั่ง                |             |              |            |
| 2. มีการว่ากล่าวตักเตือนและจับปรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร                                    | 4.05        | 0.518        | มาก        |
| 3. มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบ ปรับ คดีจราจร                                    | 4.11        | 0.566        | มาก        |
| 4. มีการอบรม เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัย<br>การจราจรที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ | 4.11        | 0.313        | มาก        |
| 5. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร                                        | 3.95        | 0.619        | มาก        |
| 6. ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชน                                               | 3.62        | 0.753        | มาก        |
| 7. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วาจาด้วยความสุภาพกับท่าน                                       | 4.00        | 0.480        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                | <b>4.29</b> | <b>0.453</b> | <b>มาก</b> |
|                                                                                           | <b>4.01</b> | <b>0.212</b> | <b>มาก</b> |

ตารางที่ 16 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการควบคุมและจัดการจราจรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วาจาด้วยความสุภาพกับท่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา ได้แก่ มีการว่ากล่าวตักเตือนและจับปรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรและมีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบ ปรับ คดีจราจร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามด้าน การประชาสัมพันธ์

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ                                                       | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวก สุภาพและประทับใจ                        |             |              |            |
| 2. มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจงานตำรวจอย่างชัดเจน                                     | 4.23        | 0.706        | มาก        |
| 3. มีการแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจ                                                | 3.94        | 0.233        | มาก        |
| 4. สามารถให้บริการด้านข้อมูลสำหรับผู้มาติดต่อหรือร้องขออย่างเพียงพอ                                        | 3.94        | 0.612        | มาก        |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ร่วมกับ ชุมชน วัด โรงเรียน                                                            | 4.00        | 0.347        | มาก        |
| 6. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน | 3.88        | 0.319        | มาก        |
| 7. มีการเผยแพร่ผลงาน หรือจัดนิทรรศการของสถานีตำรวจ                                                         | 4.01        | 0.480        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                                 | <b>3.78</b> | <b>0.623</b> | <b>มาก</b> |
|                                                                                                            | <b>3.97</b> | <b>0.267</b> | <b>มาก</b> |

ตารางที่ 17 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวก สุภาพและประทับใจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมา ได้แก่ จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ย = 4.01) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ผลงาน หรือจัดนิทรรศการของสถานีตำรวจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ                                                | $\bar{X}$   | SD           | ระดับ      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง                          |             |              |            |
| 2. จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน                             | 3.89        | 0.652        | มาก        |
| 3. มีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสม                          | 4.15        | 0.691        | มาก        |
| 4. ที่นั่งสำหรับประชาชนบริการประชาชน สะอาดและเหมาะสม                                                | 4.27        | 0.559        | มาก        |
| 5. แผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงาน ขั้นตอนการติดต่องาน บอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จัดวางเป็นระเบียบ | 3.72        | 0.927        | มาก        |
| 6. บริเวณภายในอาคารของสถานีตำรวจมีความเรียบร้อยและสวยงาม                                            | 3.93        | 0.620        | มาก        |
| 7. บริเวณรอบอาคารของสถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม                                         | 3.89        | 0.933        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                          | <b>4.00</b> | <b>0.813</b> | <b>มาก</b> |
|                                                                                                     | <b>3.98</b> | <b>0.568</b> | <b>มาก</b> |

ตารางที่ 18 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ มีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา ได้แก่ จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ที่นั่งสำหรับประชาชนบริการประชาชน สะอาดและเหมาะสม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในอำเภอยางแดง จังหวัดปัตตานีที่มีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและกิจกรรมที่มารับบริการ ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม เพศ

| การให้บริการ                                       | เพศ  | N   | $\bar{X}$ | SD    | t       | Sig   |
|----------------------------------------------------|------|-----|-----------|-------|---------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                                | ชาย  | 176 | 4.19      | 0.188 | - 0.768 | 0.230 |
|                                                    | หญิง | 224 | 4.21      | 0.207 |         |       |
| ด้านการอำนวยความสะดวกและ<br>อำนวยความสะดวกธรรมชาติ | ชาย  | 176 | 4.06      | 0.233 | - 0.345 | 0.747 |
|                                                    | หญิง | 224 | 4.06      | 0.236 |         |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิต<br>ทรัพย์สิน           | ชาย  | 176 | 4.47      | 0.246 | 0.020   | 0.799 |
|                                                    | หญิง | 224 | 4.47      | 0.261 |         |       |
| ด้านการควบคุมและจัดการจราจร                        | ชาย  | 176 | 4.02      | 0.214 | 0.279   | 0.791 |
|                                                    | หญิง | 224 | 4.01      | 0.211 |         |       |
| ด้านการประชาสัมพันธ์                               | ชาย  | 176 | 3.96      | 0.271 | - 0.532 | 0.270 |
|                                                    | หญิง | 224 | 3.97      | 0.265 |         |       |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและ<br>สภาพแวดล้อม      | ชาย  | 176 | 4.02      | 0.572 | 1.510   | 0.231 |
|                                                    | หญิง | 224 | 3.94      | 0.562 |         |       |
| รวม                                                | ชาย  | 176 | 4.12      | 0.191 | 0.463   | 0.525 |
|                                                    | หญิง | 224 | 4.11      | 0.198 |         |       |

จากตารางที่ 19 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**ตารางที่ 20** การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพัก  
เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอายุ

| การให้บริการ                                  | อายุ          | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|-----------------------------------------------|---------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                           | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 4.21      | 0.203 | 0.015 | 0.985 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 4.20      | 0.200 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 4.20      | 0.195 |       |       |
| ด้านการอำนวยความสะดวก<br>และอำนวยความสะดวก    | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 4.07      | 0.234 | 0.085 | 0.918 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 4.07      | 0.234 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 4.06      | 0.235 |       |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัยใน<br>ชีวิตทรัพย์สิน      | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 4.47      | 0.257 | 0.006 | 0.994 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 4.47      | 0.254 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 4.47      | 0.258 |       |       |
| ด้านการควบคุมและจัดการ<br>จราจร               | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 4.02      | 0.211 | 0.112 | 0.894 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 4.01      | 0.214 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 4.01      | 0.219 |       |       |
| ด้านการประชาสัมพันธ์                          | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 3.97      | 0.264 | 0.025 | 0.975 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 3.96      | 0.268 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 3.96      | 0.272 |       |       |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำ<br>การและสภาพแวดล้อม | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 3.97      | 0.563 | 0.008 | 0.992 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 3.98      | 0.569 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 3.98      | 0.574 |       |       |
| รวม                                           | ต่ำกว่า 22 ปี | 121 | 4.12      | 0.194 | 0.017 | 0.983 |
|                                               | 23 – 28 ปี    | 140 | 4.11      | 0.195 |       |       |
|                                               | 29 ปีขึ้นไป   | 139 | 4.11      | 0.196 |       |       |

จากตารางที่ 20 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจรด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**ตารางที่ 21** การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม สถานภาพ

| การให้บริการ                                       | สถานภาพ    | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|----------------------------------------------------|------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                                | โสด        | 183 | 4.20      | 0.202 | 0.091 | 0.913 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 4.21      | 0.199 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.19      | 0.116 |       |       |
| ด้านการอำนวยความสะดวกและ<br>อำนวยความสะดวกยุติธรรม | โสด        | 183 | 4.07      | 0.230 | 0.166 | 0.847 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 4.05      | 0.237 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.07      | 0.296 |       |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิต<br>ทรัพย์สิน           | โสด        | 183 | 4.48      | 0.247 | 0.501 | 0.606 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 4.47      | 0.257 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.38      | 0.368 |       |       |
| ด้านการควบคุมและจัดการ<br>จราจร                    | โสด        | 183 | 4.02      | 0.207 | 0.212 | 0.809 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 4.01      | 0.219 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.07      | 0.119 |       |       |
| ด้านการประชาสัมพันธ์                               | โสด        | 183 | 3.97      | 0.261 | 0.773 | 0.462 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 3.96      | 0.272 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.09      | 0.321 |       |       |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ<br>และสภาพแวดล้อม      | โสด        | 183 | 3.99      | 0.568 | 1.520 | 0.220 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 3.95      | 0.569 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.35      | 0.458 |       |       |
| รวม                                                | โสด        | 183 | 4.12      | 0.191 | 0.612 | 0.543 |
|                                                    | สมรส       | 211 | 4.11      | 0.198 |       |       |
|                                                    | หม้าย/หย่า | 6   | 4.19      | 0.205 |       |       |

จากตารางที่ 21 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**ตารางที่ 22** การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพัก  
เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม ระดับ  
การศึกษา

| การให้บริการ                                       | ระดับการศึกษา     | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|----------------------------------------------------|-------------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                                | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                    | ปลาย              | 87  | 4.22      | 0.190 |       |       |
|                                                    | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 4.21      | 0.204 | 1.757 | 0.155 |
|                                                    | อนุปริญญา         | 136 | 4.21      | 0.195 |       |       |
|                                                    | ปริญญาตรี         | 73  | 4.16      | 0.204 |       |       |
| ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก<br>ยุติธรรม | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                    | ปลาย              | 87  | 4.04      | 0.245 |       |       |
|                                                    | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 4.07      | 0.235 | 0.383 | 0.765 |
|                                                    | อนุปริญญา         | 136 | 4.07      | 0.233 |       |       |
|                                                    | ปริญญาตรี         | 73  | 4.05      | 0.225 |       |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัย<br>ในชีวิตทรัพย์สิน           | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                    | ปลาย              | 87  | 4.47      | 0.285 |       |       |
|                                                    | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 4.47      | 0.267 | 0.040 | 0.989 |
|                                                    | อนุปริญญา         | 136 | 4.48      | 0.237 |       |       |
|                                                    | ปริญญาตรี         | 73  | 4.47      | 0.232 |       |       |
| ด้านการควบคุมและ<br>จัดการจราจร                    | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                    | ปลาย              | 87  | 4.01      | 0.225 |       |       |
|                                                    | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 4.01      | 0.203 | 0.037 | 0.990 |
|                                                    | อนุปริญญา         | 136 | 4.02      | 0.218 |       |       |
|                                                    | ปริญญาตรี         | 73  | 4.02      | 0.200 |       |       |

ตารางที่ 22 (ต่อ)

| การให้บริการ                                      | ระดับการศึกษา     | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|---------------------------------------------------|-------------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการประชาสัมพันธ์                              | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                   | ปลาย              | 87  | 3.93      | 0.288 |       |       |
|                                                   | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 3.97      | 0.266 | 0.696 | 0.555 |
|                                                   | อนุปริญญา         | 136 | 3.99      | 0.271 |       |       |
|                                                   | ปริญญาตรี         | 73  | 3.96      | 0.238 |       |       |
| ด้านการปรับปรุง<br>สถานที่ทำการและ<br>สภาพแวดล้อม | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                   | ปลาย              | 87  | 3.97      | 0.550 |       |       |
|                                                   | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 3.95      | 0.563 | 0.299 | 0.826 |
|                                                   | อนุปริญญา         | 136 | 4.01      | 0.591 |       |       |
|                                                   | ปริญญาตรี         | 73  | 3.94      | 0.553 |       |       |
| รวม                                               | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา |     |           |       |       |       |
|                                                   | ปลาย              | 87  | 4.11      | 0.199 |       |       |
|                                                   | มัธยมศึกษาปลาย    | 104 | 4.11      | 0.195 | 0.423 | 0.737 |
|                                                   | อนุปริญญา         | 136 | 4.13      | 0.200 |       |       |
|                                                   | ปริญญาตรี         | 73  | 4.10      | 0.182 |       |       |

จากตารางที่ 22 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพัก  
เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม อาชีพ

| การให้บริการ                                               | อาชีพ         | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|------------------------------------------------------------|---------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                                        | แม่บ้าน       | 6   | 4.26      | 0.167 | 0.826 | 0.532 |
|                                                            | รับราชการ     | 10  | 4.20      | 0.192 |       |       |
|                                                            | ค้าขาย        | 77  | 4.17      | 0.186 |       |       |
|                                                            | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 4.22      | 0.193 |       |       |
|                                                            | เกษตรกร       | 108 | 4.22      | 0.214 |       |       |
|                                                            | รับจ้าง       | 102 | 4.20      | 0.200 |       |       |
| ด้านการอำนวยความสะดวก<br>และอำนวยความสะดวก<br>ความยุติธรรม | แม่บ้าน       | 6   | 4.21      | 0.174 | 0.549 | 0.739 |
|                                                            | รับราชการ     | 10  | 4.04      | 0.267 |       |       |
|                                                            | ค้าขาย        | 77  | 4.05      | 0.214 |       |       |
|                                                            | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 4.06      | 0.240 |       |       |
|                                                            | เกษตรกร       | 108 | 4.07      | 0.244 |       |       |
|                                                            | รับจ้าง       | 102 | 4.06      | 0.235 |       |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัย<br>ในชีวิตทรัพย์สิน                   | แม่บ้าน       | 6   | 4.69      | 0.140 | 0.946 | 0.451 |
|                                                            | รับราชการ     | 10  | 4.50      | 0.331 |       |       |
|                                                            | ค้าขาย        | 77  | 4.48      | 0.203 |       |       |
|                                                            | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 4.46      | 0.271 |       |       |
|                                                            | เกษตรกร       | 108 | 4.47      | 0.268 |       |       |
|                                                            | รับจ้าง       | 102 | 4.46      | 0.254 |       |       |
| ด้านการควบคุมและจัดการ<br>จราจร                            | แม่บ้าน       | 6   | 3.95      | 0.116 | 0.931 | 0.461 |
|                                                            | รับราชการ     | 10  | 3.97      | 0.162 |       |       |
|                                                            | ค้าขาย        | 77  | 3.98      | 0.200 |       |       |
|                                                            | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 4.02      | 0.219 |       |       |
|                                                            | เกษตรกร       | 108 | 4.04      | 0.216 |       |       |
|                                                            | รับจ้าง       | 102 | 4.02      | 0.217 |       |       |

ตารางที่ 23 (ต่อ)

| การให้บริการ                              | อาชีพ         | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|-------------------------------------------|---------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการประชาสัมพันธ์                      | แม่บ้าน       | 6   | 3.95      | 0.280 | 0.142 | 0.982 |
|                                           | รับราชการ     | 10  | 3.94      | 0.302 |       |       |
|                                           | ค้าขาย        | 77  | 3.97      | 0.252 |       |       |
|                                           | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 3.96      | 0.280 |       |       |
|                                           | เกษตรกร       | 108 | 3.98      | 0.271 |       |       |
|                                           | รับจ้าง       | 102 | 3.96      | 0.265 |       |       |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม | แม่บ้าน       | 6   | 4.30      | 0.545 | 0.856 | 0.511 |
|                                           | รับราชการ     | 10  | 4.10      | 0.567 |       |       |
|                                           | ค้าขาย        | 77  | 3.90      | 0.593 |       |       |
|                                           | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 3.97      | 0.565 |       |       |
|                                           | เกษตรกร       | 108 | 4.01      | 0.554 |       |       |
|                                           | รับจ้าง       | 102 | 3.97      | 0.569 |       |       |
| รวม                                       | แม่บ้าน       | 6   | 4.23      | 0.152 | 0.763 | 0.577 |
|                                           | รับราชการ     | 10  | 4.12      | 0.203 |       |       |
|                                           | ค้าขาย        | 77  | 4.09      | 0.185 |       |       |
|                                           | ธุรกิจส่วนตัว | 97  | 4.11      | 0.199 |       |       |
|                                           | เกษตรกร       | 108 | 4.13      | 0.200 |       |       |
|                                           | รับจ้าง       | 102 | 4.11      | 0.195 |       |       |

จากตารางที่ 23 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

| การให้บริการ                                   | รายได้ต่อเดือน        | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                            | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 4.20      | 0.194 | 2.221 | 0.110 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 4.23      | 0.199 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 4.17      | 0.202 |       |       |
| ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 4.04      | 0.234 | 2.788 | 0.063 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 4.09      | 0.230 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 4.03      | 0.239 |       |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน           | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 4.47      | 0.262 | .600  | 0.549 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 4.48      | 0.244 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 4.45      | 0.261 |       |       |
| ด้านการควบคุมและจัดการจราจร                    | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 3.99      | 0.210 | 1.296 | 0.275 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 4.02      | 0.212 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 4.04      | 0.215 |       |       |
| ด้านการประชาสัมพันธ์                           | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 3.94      | 0.269 | 1.367 | 0.256 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 3.99      | 0.269 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 3.96      | 0.261 |       |       |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม      | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 3.93      | 0.562 | 0.667 | 0.514 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 4.01      | 0.591 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 3.98      | 0.537 |       |       |
| รวม                                            | ต่ำกว่า 7,000 -10,000 | 143 | 4.10      | 0.191 | 1.699 | 0.184 |
|                                                | 10,001- 20,000        | 163 | 4.14      | 0.201 |       |       |
|                                                | มากกว่า 20,000        | 94  | 4.10      | 0.189 |       |       |

จากตารางที่ 24 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**ตารางที่ 25** การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพัก  
เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จำแนกตาม กิจกรรมที่มา  
รับบริการ

| การให้บริการ                                         | กิจกรรมที่มาใช้บริการ | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการบริการทั่วไป                                  | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.23      | 0.182 | 1.611 | 0.158 |
|                                                      | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 4.19      | 0.199 |       |       |
|                                                      | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 4.24      | 0.201 |       |       |
|                                                      | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 4.16      | 0.165 |       |       |
|                                                      | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 4.19      | 0.219 |       |       |
| ด้านอำนวยความสะดวก<br>และ อำนวยความสะดวก<br>ยุติธรรม | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.05      | 0.260 | 0.346 | 0.847 |
|                                                      | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 4.05      | 0.236 |       |       |
|                                                      | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 4.08      | 0.237 |       |       |
|                                                      | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 4.06      | 0.214 |       |       |
|                                                      | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 4.05      | 0.240 |       |       |
| ด้านรักษาความปลอดภัย<br>ในชีวิตทรัพย์สิน             | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.46      | 0.288 | 0.317 | 0.866 |
|                                                      | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 4.47      | 0.258 |       |       |
|                                                      | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 4.47      | 0.262 |       |       |
|                                                      | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 4.51      | 0.206 |       |       |
|                                                      | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 4.45      | 0.261 |       |       |
| ด้านควบคุมและจัดการ<br>จราจร                         | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.02      | 0.230 | 1.256 | 0.287 |
|                                                      | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 4.00      | 0.207 |       |       |
|                                                      | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 4.05      | 0.227 |       |       |
|                                                      | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 3.98      | 0.195 |       |       |
|                                                      | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 4.02      | 0.208 |       |       |

ตารางที่ 25 (ต่อ)

| การให้บริการ                              | กิจกรรมที่มารับบริการ | N   | $\bar{X}$ | SD    | F     | Sig   |
|-------------------------------------------|-----------------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ด้านการประชาสัมพันธ์                      | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.00      | 0.306 | 0.135 | 0.969 |
|                                           | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 3.96      | 0.268 |       |       |
|                                           | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 3.97      | 0.278 |       |       |
|                                           | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 3.95      | 0.252 |       |       |
|                                           | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 3.97      | 0.267 |       |       |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.13      | 0.211 | 0.634 | 0.638 |
|                                           | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 4.11      | 0.197 |       |       |
|                                           | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 4.14      | 0.196 |       |       |
|                                           | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 4.10      | 0.178 |       |       |
|                                           | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 4.10      | 0.199 |       |       |
| รวม                                       | ขอประกันตัวผู้ต้องหา  | 14  | 4.13      | 0.211 | 0.775 | 0.542 |
|                                           | แจ้งเอกสารหาย         | 173 | 4.11      | 0.197 |       |       |
|                                           | แจ้งความเป็นหลักฐาน   | 103 | 4.15      | 0.196 |       |       |
|                                           | ติดต่อขออนุญาตต่างๆ   | 50  | 4.11      | 0.178 |       |       |
|                                           | เยี่ยมผู้ต้องหา       | 60  | 4.10      | 0.199 |       |       |

จากตารางที่ 25 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีกิจกรรมที่มารับบริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

**ตารางที่ 26** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธร ทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ | ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่<br>สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการบริการทั่วไป                                      | .037                                                                   |
| ด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก                      | .207**                                                                 |
| ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน               | -.210**                                                                |
| ด้านการควบคุมและจัดการจราจร                              | -.061                                                                  |
| ด้านการประชาสัมพันธ์                                     | .138**                                                                 |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                | .728**                                                                 |
| รวม                                                      | .375**                                                                 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธร ทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .375 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .728 , .207 และ .138 ตามลำดับ ในขณะที่

ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์กันในด้านลบโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ  $-0.210$  ส่วนด้านการบริการทั่วไปและด้านการควบคุมและจัดการจราจรไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

**ตารางที่ 27** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจ | ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร<br>จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการบริการทั่วไป                               | .256**                                                                     |
| ด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก               | -.076                                                                      |
| ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน        | -.149**                                                                    |
| ด้านการควบคุมและจัดการจราจร                       | -.032                                                                      |
| ด้านการประชาสัมพันธ์                              | -.344**                                                                    |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม         | -.234**                                                                    |
| รวม                                               | -.202**                                                                    |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในแง่ลบ อย่างมีนัยสำคัญ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ  $-0.202$  เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ ในด้านการบริการทั่วไปมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ

เพียร์สันเท่ากับ.256 ในขณะที่ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ด้านการศึกษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันในแง่ลบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -.149,-.344 และ-.234 ตามลำดับ ส่วนด้านอำนาจความสะดวกและอำนาจความยุติธรรมและด้านการควบคุมและจัดการจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ผลข้อเสนอแนะในการได้รับการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ปัญหาและข้อเสนอแนะ                                                                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. ควรมีการอบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจรที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ                  | 15    | 34.09  |
| 2. ควรมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสม                             | 10    | 22.72  |
| 3. ควรมีการแนะนำการให้ความรู้แก่ประชาชนและมีการจัดป้ายสัญลักษณ์แสดงข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจงานได้อย่างชัดเจน | 7     | 15.90  |
| 4. ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นในจุดต่างๆ                                                                      | 5     | 11.36  |
| 5. การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ควรเป็นอักษรตัวใหญ่เพื่อจะได้มองเห็นชัดเจน                                      | 4     | 9.09   |
| 6. พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันทั่วทั้งที่                                                    | 3     | 6.81   |
| รวม                                                                                                       | 44    | 100.00 |

จากตารางที่ 28 พบว่า การบริการที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะในการได้รับการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “เพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี จำนวน 44 คน มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการอบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ ร้อยละ 34.09 รองลงมา ได้แก่ ควรมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสม ร้อยละ 22.72 และมีปัญหาและข้อเสนอแนะน้อยที่สุด ในประเด็น พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันทั่วทั้งที่ ร้อยละ 6.81

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้ค้นคว้าอิสระมุ่งที่จะศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี 2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีและ 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธรทุ่งยางแดง ที่ได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการ ตอนที่ 2 เป็นปัจจัยแวดล้อมซึ่งเป็นภัยคุกคามที่สำคัญต่อการมาใช้บริการสถานีตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีจำนวน 10 ข้อ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี มีจำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านละ 7 ข้อ และตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

## สรุปผลการค้นคว้าอิสระ

ผลการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน  
224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 - 28 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา ได้แก่  
อายุมากกว่า 29 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และอายุต่ำกว่า 22 ปี จำนวน 121  
คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ตามลำดับ

สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา ได้แก่  
สถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 6 คน  
คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ  
34 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ต่ำกว่า  
มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 21.75 และปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 18.25 ตามลำดับ

อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมา ได้แก่ อาชีพ  
รับจ้าง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25  
ค้าขาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ  
2.50 และไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 40.75 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 7,000 -10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75  
และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

กิจกรรมที่มารับบริการส่วนใหญ่แจ้งเอกสารหาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ  
43.25 รองลงมา ได้แก่ แจ้งความเป็นหลักฐาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เยี่ยมผู้ต้องหา  
จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ติดต่อบุคคลต่าง ๆ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ  
ขอประกันตัวผู้ต้องหา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยแวดล้อมรายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยแวดล้อมรายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านต้องระมัดระวังตัวเมื่อออกจากบ้านมีผลปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมา ได้แก่ รัฐบาลต้องมีความจริงจังในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านมาใช้บริการสถานีตำรวจ มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ตัวต่อตัวกับประชาชนมากกว่าแบบอื่น ๆ มีปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมา ได้แก่ ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน มีส่วนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของประชาชนในพื้นที่ มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าเหตุการณ์ความไม่สงบปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านการ

บริการทั่วไป ความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจรับคำร้องหรือรับเรื่องราวจากผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการประชาชนสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การแจ้งความหรือร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา ได้แก่ การสอบสวนดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันทั่วทั้งที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการโดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการควบคุมและจัดการจราจรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วาจาด้วยความสุภาพกับท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา ได้แก่ มีการว่ากล่าวตักเตือนและจับปรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรและมีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบ ปรับ คดีจราจรมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความสะดวกสุภาพและประทับใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมา ได้แก่ จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการเผยแพร่ผลงาน หรือจัดนิทรรศการของสถานีตำรวจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา ได้แก่ จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ที่นั่งสำหรับประชาชนบริการประชาชน สะอาดและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) ตามลำดับ

### ผล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ที่มีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและกิจกรรมที่มารับบริการ ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้าน

การควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

กิจกรรมที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .375 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .728, .207 และ .138 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ด้านการรักษาความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์กันในด้านลบโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -.210 ส่วนด้านการบริการทั่วไปและด้านการควบคุมและจัดการจราจรไม่มีความสัมพันธ์กัน

**สมมติฐานที่ 3 ประชาชนในอำเภอยางแยง จังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในด้านลบ อย่างมีนัยสำคัญ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -.202 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ ในด้านการบริการทั่วไปมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .256 ในขณะที่ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันในด้านลบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -.149, -.344 และ -.234 ตามลำดับ ส่วนด้านอำนาจความสะดวกและอำนาจความยุติธรรมและด้านการควบคุมและจัดการจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนาจความยุติธรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ที่มีความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัลลรินทร์ ภูกิจ , 2546) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้อง และให้คำปรึกษาและแนะนำผลการศึกษา พบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำแนะนำอยู่ในระดับดี โดยผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิ ที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองได้รับสูง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (สุทธิชัย ทองเจริญ, 2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนต่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางแก้ว และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนมีความประทับใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางตนเป็นกลางของเจ้าหน้าที่ทะเบียน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม ไครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการก่อน และเจ้าหน้าที่ทะเบียนให้การบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนย่อมเท่าเทียมกัน โดยมีได้คำนึงถึงความแตกต่างทางฐานะและการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม, 2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

2. การทดสอบสมมติฐานประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานีที่มีลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

2.1 เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ

“โรงพักเพื่อประชาชน” ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุทธิ ฌ ลำพูน, 2548) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ศิริชัย ศิริไพล์, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นงลักษณ์ สุขสงบ, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ที่มีอายุระหว่าง 23-28 ปี อายุมากกว่า 29 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 22 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุทธิ ฌ ลำพูน, 2548) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (อุดมพร สุคนธญา, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการศึกษา พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิริชัย ศิริไพล์, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 สถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิต

ทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ที่มี สถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เชษฐชัย จิตุชัย, 2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วยความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า สถานภาพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (อมรศักดิ์ ศรีวิภานต์โยธิน, 2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกิ่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการสาธารณสุขและด้านงานบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกิ่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่า สถานภาพ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทิพย์อักษร จันทศิริ, 2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ และปัจจัยด้านสังคม คือ ประสบการณ์ในการให้บริการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ที่มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทิพย์อักษร จันทศิริ, 2546) ได้

ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูงด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านสังคม คือ ประสบการณ์ในการให้บริการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (อุดมพร สุคนธฉายา, 2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิริชัย ศิริไพล์, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจรด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ที่มีอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิริชัย ศิริไพล์, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (อุดมพร สุคนธฉายา, 2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจุดเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพให้บริการ พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ทิพย์อักษร จันทรศิริ, 2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่

ประสบการณ์ในการให้บริการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.6 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจรด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 7,000 - 10,000 บาท และรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นงลักษณ์ สุขสงบ, 2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขต บางกะปิ ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (สงคราม ขาเลศักดิ์, 2546) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายพบว่า ตำรวจสายตรวจที่มีรายได้ของครอบครัวที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (อุดมพร สุคนธญา, 2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จผล พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน

2.7 กิจกรรมที่มารับบริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กิจกรรมที่มารับบริการส่วนใหญ่แจ้งเอกสารหายแจ้งความเป็นหลักฐาน เยี่ยมผู้ต้องหา ติดต่อขออนุญาตต่างๆ และขอประกันตัวผู้ต้องหา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุทธิ ฦ ลำพูน, 2548) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุกัญญา โอภากุล, 2544) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกัน ในด้าน การมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นงลักษณ์ สุขสงบ, 2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขต บางกะปิ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ การมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุป ดังนี้ เนื่องจากประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการประชาชนโดยเข้าถึงทุก เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและกิจกรรมที่มารับบริการ มีเพียงประชาชนที่มีอาชีพทั้งนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างด้านลักษณะอาชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งบางอาชีพอาจได้มีการทำงานร่วมกัน ประสานงาน พบปะพูดคุย ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แต่บางอาชีพอาจไม่ได้สัมผัส หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดมุมมองที่แตกต่างกันและส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรจึงหารแตกต่างกัน

3. การทดสอบสมมติฐาน ประชาชนในอำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

3.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านอำนวยความสะดวกและด้านความยุติธรรม และด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ (อภิชาติ เชิดชัยภูมิ, 2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ปองผล อำพันแสง, 2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร: ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองยานพาหนะขนส่งทหารบก ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ประเสริฐ เลอสรวง, 2553) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

4. การทดสอบสมมติฐาน ประชาชนในอำเภอรู้งายแดงจังหวัดปัตตานีที่มีปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการในจังหวัดชายแดนภาคใต้จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” มีความสัมพันธ์กับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

4.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานีโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในแง่ลบอย่างมีนัยสำคัญ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิชาติ เชิดชัยภูมิ, 2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ประเสริฐ เลอสรวง, 2553) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษา หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ มี

ความสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ปองผล อำพันแสง , 2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร: ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองยานพาหนะขนส่งทหารบก พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นปัจจัยแวดล้อมการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในด้านในด้านการบริการทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการค้นคว้าอิสระไปใช้

1.1 ผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี เกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในลำดับต่ำสุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จึงควรจัดโครงการ/กิจกรรม หรือนิทรรศการที่ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลงานของสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรู้สึกรักและเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการใช้บริการสถานีตำรวจมากขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนและเป็นการลดความหวาดระแวงต่อกันได้เป็นอย่างดี

1.2 ผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” กับด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในทิศทางลบ ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จึงควรจัดทำโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนให้มากกว่าเดิม เพื่อลดความหวาดระแวงที่มีต่อกันตลอดจนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อตอบสนอง

หลักการพัฒนามตามแนวพระราชดำริ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

เนื่องจากการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจากของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี และทำให้ผู้ทำการค้นคว้าอิสระเห็นว่าหากมีผู้ที่สนใจที่จะทำการค้นคว้าอิสระในครั้งต่อไปผู้ทำการค้นคว้าอิสระจึงมีข้อเสนอแนะว่า

2.1 ควรให้มีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้วยการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อจะทำให้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในการพัฒนาได้อย่างถูกต้องทิศทางและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กฤษฎา บุญประกอบ . (2551). ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดมณฑลทหารบก  
ที่ 42 ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.  
สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- คอยลิน อันวา และ สุภลักษณ์ กาญจนขุนดี . (2547). ไฟใต้ใครจุด. กรุงเทพมหานคร : อินโดไชน่า  
พับลิชชิง.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชษฐชัย จตุชัย. (2547). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก  
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐพงศ์ ภูริปริชา. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ปัญหาพิเศษ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร  
ในเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน  
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตร.
- นพมาศ ชีระเวดิน. (2549). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิวัฒน์ เพ็ญสงคราม. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของ  
กรมการปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปองพล อำพนแสง. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร : ศึกษากรณี ข้าราชการทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประเสริฐ เลอสรวง. (2553). **ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษา หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมเพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พันตำรวจโทเนติพงษ์ ธาตุท่าเล .(2546). **การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการสถานี ตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พลลรินทร์ ภูกิจ .(2546). **การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑลлина อาษากิจ. (2547). **ความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากร สำนักงานบริการงานต่างดาว**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2544). **พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ –ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วศพล แสนเทพ. (2547). **ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายการเปิดบ่อนเสรี : ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**.
- วรนิษฐา ชุ่มทองกลาง. (2548). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจศึกษาระดับปริญญาโทในสถาบันราชภัฏ วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์**
- วิมลพรรณ ปิตธวัชชัย. (2546). **สัญญาธรรมศักดิ์ คนของแผ่นดิน**. กรุงเทพฯ : กองทุน ศาสตราจารย์สัญญา ธรรมศักดิ์.

- วิภาวรรณ พัฒนพงษ์. (2547) การรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยเชิงใจ ความพึงพอใจ และทัศนคติต่อการ  
ท่องเที่ยวเชิงเกษตรของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม วิทยานิพนธ์ปริญญา  
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิตย
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเทคนิคการเขียนโปรแกรมยุคใหม่.  
กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์.
- วัชรดา ป็อกเทิง .(2546). การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีต่อ  
โครงการตลาดเขียวของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย.
- ศิริชัย ศิริไพล์.(2547). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการโยธาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.
- ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้.(2552). [Online],  
Available : <http://www.deepsouthwatch.org/node/304> .[2009, ธันวาคม 7 ].
- สุวรรณณี เนตรศรีทอง และปฐมามาศ โชติบัณฑิต.(2551). การศึกษาผลกระทบต่อการจัดบริการ  
สุขภาพและกำลังขวัญของพยาบาลวิชาชีพและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในภาวะวิกฤติ 3  
จังหวัดชายแดนภาคใต้. ปริญญาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการสาธารณสุข  
สิรินธร จังหวัดยะลา.
- สงคราม ขาเลศักดิ์, ร.ต.อ. (2546). ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม  
อาชญากรรมของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่จัน จังหวัด  
เชียงราย. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.  
สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร.
- สมยศ อักษร. (2546). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณต่อระบบงบประมาณแบบ  
มุ่งเน้นผลงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิ ฦ ลำพูน .(2548). สภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.)จังหวัด  
ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุทธิชัย ทองเจริญ .(2548). **ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนศึกษากรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ .** ปรินญาวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.(2547). **แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ประจำปี 2547.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมตำรวจ.
- อุดมพร สุคนธฉายา.(2547). **ศึกษาประสิทธิภาพของผลการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษา ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.**
- อนุก สุวรรณบัณฑิต .(2548).**จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ. 2548.**จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อภิชัย มงคล และคณะ. (2548). **ความสุขและสุขภาพจิตในบริบทของสังคมไทย.** วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย.
- อภิชาติ เชิดชัยภูมิ. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- อจรรวดี มณีวรรณ .(2549). **ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน.(2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.**

## ภาษาอังกฤษ

- Benjamin, Wolman. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Bouman and Norman Jr. (1975). **Integument initiation and testa development in some Cruciferae**. Bot. J. Linn. Soc. 70, 213-229.
- Brown and Coulter. (1998). **Decentralization and School – Based Management**. New York : Falmer Press.
- De Fleur, M.L. & Ball-Rokeach, S. (1996). **Theories of mass communication**. (5th edition). London: Longman.
- Duncan, J. (1971). **The Functional Approach to the Study of Attitudes**. New York : Public Opinion Quarterly
- Durant, (1955). **Rousseau and Revolution**. New York : Simon and Schuster.
- Edwards, Paul. ed. (1952). **The Encyclopedia of Philosophy Vol. 1-8**. New York Macmillan & Free Pr.
- Good. (1973). **Dictionary of Education**. 4<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill Book.
- Hilgard, Atkinson, and Atkinson's **Introduction to Psychology**, By Ernest R. Hilgard, Published by Harcourt Brace & World, 1971
- Kotler, P., (1994). **Kotler on Marketing**. New York: The Free Press.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. Prentice Hall.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400
- Michael, Berr. (1964). **Human Resource Management: a general manager's perspective: text and case**. New York: Free Press.
- Parasuraman A; Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valarie A., “**A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**”, Journal of Marketing, (1985).
- Roman. (2004). **The Incidence of U.S. Agricultural Subsidies on Farmland Rental Rates**. Unpublished Master's Thesis, Massachusetts Institute of Technology United States of America.

Schramm, Wilbur. (1973). **Men, Messages and Media:** a Look at Human Communication.

New York:

Scott and Allen . (1978) . **Evaluating the Impact of Training.** Alexandria, Virginia : American.

Society for Training and Development. Pedhazur,

Thurstone, L.L.(1967). “**Attitude Can be Measured,**” Attitude Theory and Measurement.

New York : John Wiley.

**Webster’s New Twentieth Century** . (1967). 3rd. college ed. New York : Prentice Hall.

Wilbur Schramm. (1978). **Handbook of Communication.** Chicage : Roand Mc. Nally

College Publishing Company

Wooten, Lynn Perry.(1995). The effects of problem-solving strategy instruction on fifth-grader’s Problem solving achievement and classroom learning environment.

**Dissertation Abstracts Interaction,**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
สถิติที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการค้นคว้าอิสระมีดังนี้

### 1. วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1.1 ความเที่ยงตรง การหาค่าความเที่ยงตรง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ

1.1.1 ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้เห็นว่าสามารถตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัด สำหรับวิธีการหาความเที่ยงด้านเนื้อหาที่นิยมใช้กันมาก คือ การใช้ดัชนี IOC (Index of item – objective Congruence) ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ที่อาศัยการตรวจสอบโดยดุลพินิจของผู้เชี่ยวชาญหรือรอบรู้เฉพาะเรื่อง ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

|          |         |                                                    |
|----------|---------|----------------------------------------------------|
| IOC      | หมายถึง | ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหาที่นิยามไว้ |
| $\sum R$ | หมายถึง | ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ            |
| N        | หมายถึง | จำนวนผู้เชี่ยวชาญ                                  |

1.1.2 ความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ให้เห็นว่าสามารถวัดได้ตามโครงสร้างที่ระบุไว้ในทฤษฎี ซึ่งสามารถคำนวณความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างได้หลายวิธี เช่น

(1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนรายข้อ และคะแนนรวมของเครื่องมือวัด ทั้งฉบับนั้น ถ้า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าสูง แสดงว่าคำถามข้อนั้นมีความความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างสูงในทางตรงกันข้าม ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำแสดงว่าคำถามข้อนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างต่ำ ซึ่งสูตรที่ใช้คือ

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$r_{xy}$  แทน ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

- X แทน คะแนนรายข้อของแต่ละคน  
 Y แทน คะแนนรวมทุกข้อของแต่ละคน  
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(2) การหาความเชื่อมั่น เครื่องมือที่ใช้วัดมีส่วนร่วมนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  -coefficient) ของครอนบัคและใช้โปรแกรมจากรูปคอมพิวเตอร์ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{เมื่อ } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

- $\alpha$  แทนความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับ  
 n แทนจำนวนข้อทั้งหมด  
 $s_i^2$  แทนความแปรปรวนของข้อที่ i  
 $s_t^2$  แทนค่าความแปรปรวนของแบบวัดทั้งฉบับ

## 2. การวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาการค้นคว้าอิสระ

### 2.1 วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมานำเนนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ และกำหนดรหัสของตัวแปรที่จะศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### 2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.1 ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้คำนวณข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

2.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean :  $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :  $\sigma$ ) ใช้สูตรดังนี้

(1) ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย (*Arithmetic*) ใช้สูตรดังนี้

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

$\mu$  แทนค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  แทนจำนวนประชากร

(2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(*Standard Deviation*) ใช้สูตรดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

$\sigma$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$N$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(3) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เป็นอิสระจากกัน (*t-test*) ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สำหรับสหสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$t$  เป็นค่าของการแจกแจงใน *t-distribution*

$r$  เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$N$  เป็นจำนวนคนในกลุ่มประชากร

โดยมีค่า  $df = N-2$

(4) การทดสอบค่าเอฟ(*F-test*)ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (*One way ANOVA*) ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$F$  = ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (*F-Distribution*)

$MS_B$  = ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_W$  = ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(5) การทดสอบค่า *Pearson's product-moment correlation* เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

$$r_{xy} = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right\}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน ค่าความเที่ยง

$K$  แทน จำนวนแบบสอบถาม

$p$  แทน สัดส่วนของผู้ตอบถูกกับกลุ่มประชากรทั้งหมด

$q$  แทน สัดส่วนของผู้ตอบผิดกับกลุ่มประชากรทั้งหมด

$S^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนน

ภาคผนวก ข  
ค่า IOC ในการค้นคว้าอิสระ

แบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

| ข้อที่                                                                    | คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |        |        |        |        | ผลรวม    | IOC  |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|------|
|                                                                           | คนที่1                         | คนที่2 | คนที่3 | คนที่4 | คนที่5 | $\sum R$ |      |
| ลักษณะส่วนบุคคล                                                           |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้        |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                         | +1                             | 0      | +1     | +1     | 0      | 3        | 0.60 |
| 3                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 8                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 9                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 10                                                                        | +1                             | 0      | +1     | +1     | +1     | 4        | 0.80 |
| ปัจจัยแวดล้อมด้านด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน” |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |

| ข้อที่                                                                                                                           | คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |        |        |        |        | ผลรวม    | IOC  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|------|
|                                                                                                                                  | คนที่1                         | คนที่2 | คนที่3 | คนที่4 | คนที่5 | $\sum R$ |      |
| ปัจจัยแวดล้อมด้านด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ“โรงพักเพื่อประชาชน”                                                        |                                |        |        |        |        |          |      |
| 5                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 8                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 9                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 10                                                                                                                               | +1                             | +1     | +1     | +1     | 0      | 4        | 0.80 |
| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”<br>ด้านการบริการทั่วไป                                 |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวก<br>ความยุติธรรม |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                                                                                | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |

| ข้อที่                                                                                                               | คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |        |        |        |        | ผลรวม    | IOC  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|------|
|                                                                                                                      | คนที่1                         | คนที่2 | คนที่3 | คนที่4 | คนที่5 | $\sum R$ |      |
| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”<br>ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”<br>ด้านการควบคุมและจัดการจราจร             |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”<br>ด้านการประชาสัมพันธ์                    |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                                                                    | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |

| ข้อที่                                                                    | คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |        |        |        |        | ผลรวม    | IOC  |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|------|
|                                                                           | คนที่1                         | คนที่2 | คนที่3 | คนที่4 | คนที่5 | $\sum R$ |      |
| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” |                                |        |        |        |        |          |      |
| ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                                 |                                |        |        |        |        |          |      |
| 1                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 2                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 3                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 4                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 5                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 6                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |
| 7                                                                         | +1                             | +1     | +1     | +1     | +1     | 5        | 1.00 |

ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี ข้อมูลที่ได้ใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงเพื่อให้การค้นคว้าอิสระนี้เชื่อถือได้

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม

2.1 ด้านสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพัก

เพื่อประชาชน”

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

3.1 ด้านการบริการทั่วไป

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชน

3.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ และตอบคำถามโดยเลือกข้อที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 22 ปี ☐ 2. 23 – 28 ปี ☐ 3. มากกว่า 29 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ 3. อนุปริญญา ☐ 4. ปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน ☐ 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
☐ 3. ค้าขาย ☐ 4. ธุรกิจส่วนตัว  
☐ 5. เกษตรกรรม ☐ 6. รับจ้าง

## 6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 7,000 -10,000 บาทบาท ☐ 2. 10,001- 20,000 บาท
- ☐ 3. มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

## 7. กิจกรรมที่มารับบริการ

- ☐ 1. ขอประกันตัวผู้ต้องหา ☐ 2. เสียค่าปรับคดีจราจร
- ☐ 3. แจ้งเอกสารหาย ☐ 4. แจ้งความเป็นหลักฐาน
- ☐ 5. ติดต่อขออนุญาตต่างๆ ☐ 6. เชี่ยวผู้ต้องหา

ตอนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม

2.1 ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

| ข้อ | สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้                                           | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |                                                                                    | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1   | เหตุการณ์ความไม่สงบมีผลต่อชีวิตประจำวันท่าน                                        |                  |     |         |      |            |
| 2   | เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านมาใช้บริการสถานีตำรวจ                                  |                  |     |         |      |            |
| 3   | เหตุการณ์ความไม่สงบสามารถคลี่คลายได้ด้วยความร่วมมือของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ |                  |     |         |      |            |
| 4   | เหตุการณ์ความไม่สงบมีความรุนแรงตามที่สื่อมวลชนนำเสนอ                               |                  |     |         |      |            |
| 5   | ท่านตกใจกลัวกับเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น                                      |                  |     |         |      |            |
| 6   | เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ท่านต้องระมัดระวังตัวเมื่อออกจากบ้าน                       |                  |     |         |      |            |
| 7   | การเมืองท้องถิ่นมีส่วนกับเหตุการณ์ความไม่สงบ                                       |                  |     |         |      |            |
| 8   | รัฐบาลต้องมีความจริงจังในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ                                   |                  |     |         |      |            |
| 9   | ท่านเครียดกับเหตุการณ์ความไม่สงบ                                                   |                  |     |         |      |            |
| 10  | ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับแนวทางแก้ไขปัญหาความไม่สงบในปัจจุบัน                         |                  |     |         |      |            |

## 2.2 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

| ข้อ | การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”                                                                 | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|---------|
|     |                                                                                                                       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยมาก |
| 1   | ท่านคิดว่าโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจนครหลวงทุ่งยั้ง มีผลต่อการมาใช้บริการของท่าน                      |                  |     |         |      |         |
| 2   | การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” เกิดประโยชน์กับตัวท่าน                                 |                  |     |         |      |         |
| 3   | ท่านคิดว่าเหตุการณ์ความไม่สงบปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”                                       |                  |     |         |      |         |
| 4   | ความประทับใจในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                            |                  |     |         |      |         |
| 5   | ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจนครหลวงทุ่งยั้งดีอยู่แล้ว |                  |     |         |      |         |
| 6   | ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ตัวต่อตัวกับประชาชนมากกว่าแบบอื่นๆ       |                  |     |         |      |         |
| 7   | ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมโครงการฯ ของสถานีตำรวจนครหลวงทุ่งยั้ง                              |                  |     |         |      |         |
| 8   | ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน มีส่วนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของประชาชนในพื้นที่                  |                  |     |         |      |         |
| 9   | ท่านเห็นด้วยมากแค่ไหนหากการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ควรให้ทั่วถึงมากกว่านี้                            |                  |     |         |      |         |
| 10  | ท่านมาใช้บริการที่สถานีตำรวจท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ มากเพียงใด                                       |                  |     |         |      |         |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                                           | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                        | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการบริการทั่วไป</b>                                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 1. การบริการประชาชนสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชน |                  |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกริยาจา ทำทางที่ดี และจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน                                               |                  |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการตอบข้อสงสัยหรือให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ                                                 |                  |     |         |      |            |
| 5. ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสะดวกรวดเร็ว                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่ตำรวจรับคำร้องหรือรับเรื่องราวจากผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ                                               |                  |     |         |      |            |
| 7. มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ                                                                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม</b>                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 8. มีพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความได้เหมาะสมเพียงพอ                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 9. การประกันตัวผู้ต้องหาเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วและมีความเสมอภาค                                                          |                  |     |         |      |            |
| 10. ห้องควบคุมผู้ต้องหามีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 11. การแจ้งความหรือร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม                                                           |                  |     |         |      |            |
| 12. พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันท่วงที                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 13. พนักงานสอบสวนสามารถรวบรวมพยานหลักฐานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ                                                     |                  |     |         |      |            |
| 14. การสอบสวนดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว                                                                            |                  |     |         |      |            |

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                     | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>                                                |                  |     |         |      |            |
| 15. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการโดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน                             |                  |     |         |      |            |
| 16. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ                                       |                  |     |         |      |            |
| 17. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตรา รักษาความปลอดภัยได้ทั่วถึง                                        |                  |     |         |      |            |
| 18. ประชาชนรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                    |                  |     |         |      |            |
| 19. เจ้าหน้าที่สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว                                               |                  |     |         |      |            |
| 20. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม                         |                  |     |         |      |            |
| 21. เจ้าหน้าที่ตำรวจเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชน |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านการควบคุมและจัดการจราจร</b>                                                               |                  |     |         |      |            |
| 22. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยอำนวยความสะดวกตามแยก หรือจุดที่มีการจราจรคับคั่ง                        |                  |     |         |      |            |
| 23. มีการกล่าวตักเตือนและจับปรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร                                             |                  |     |         |      |            |
| 24. มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบ ปรับ คดีจราจร                                          |                  |     |         |      |            |
| 25. มีการอบรม เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ           |                  |     |         |      |            |
| 26. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร                                              |                  |     |         |      |            |
| 27. ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชน                                                     |                  |     |         |      |            |
| 28. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วาจาด้วยความสุภาพกับท่าน                                             |                  |     |         |      |            |

| ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ<br>“โรงพักเพื่อประชาชน”                                | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 29. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวก สุภาพและประทับใจ                        |                  |     |         |      |            |
| 30. มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจงานตำรวจอย่างชัดเจน                                     |                  |     |         |      |            |
| 31. มีการแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจ                                                |                  |     |         |      |            |
| 32. สามารถให้บริการด้านข้อมูลสำหรับผู้มาติดต่อหรือร้องขออย่างเพียงพอ                                        |                  |     |         |      |            |
| 33. มีการประชาสัมพันธ์ร่วมกับ ชุมชน วัด โรงเรียน                                                            |                  |     |         |      |            |
| 34. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน |                  |     |         |      |            |
| 35. มีการเผยแพร่ผลงาน หรือจัดนิทรรศการของสถานีตำรวจ                                                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม</b>                                                            |                  |     |         |      |            |
| 36. มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง                                 |                  |     |         |      |            |
| 37. จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน                                    |                  |     |         |      |            |
| 38. มีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานหรือมาใช้บริการอย่างสะดวกและเหมาะสม                                 |                  |     |         |      |            |
| 39. ที่นั่งสำหรับประชาชนบริการประชาชน สะอาดและเหมาะสม                                                       |                  |     |         |      |            |
| 40. แผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงาน ขั้นตอนการติดต่องาน บอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จัดวางเป็นระเบียบ        |                  |     |         |      |            |
| 41. บริเวณภายในอาคารของสถานีตำรวจมีความเรียบร้อยและสวยงาม                                                   |                  |     |         |      |            |
| 42. บริเวณรอบอาคารของสถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม                                                |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ภาคผนวก ง  
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

## ค่าความเชื่อมั่น

### ปัจจัยแวดล้อม

1. ด้านการรับรู้สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้..... .7534
2. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”..... .8849

### ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

1. ด้านการบริการทั่วไป..... .6737
2. ด้านการอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกยุติธรรม..... .8550
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน..... .6943
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร..... .8498
5. ด้านการประชาสัมพันธ์..... .6137
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม..... .8550

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ ศธ ๐๕๕๙/ว ๓๖๕๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน พันตำรวจโทจิระเศรษฐ์ ดาวเงินตระกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสืบตำรวจเอกเรื่องฤทธิ์ พรหมมา นักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวิศา เหล่าธรรมบังยง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก
๒. ดร.เนาวรัตน์ ตรีไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม

มหาวิทยาลัยฯ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในสาขาวิชาดังกล่าว จึงขออนุญาตจากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไกรสร ศรีไทรรัตน์)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร ๐๗๓ - ๒๒๗๑๖๒

โทรสาร ๐๗๓ - ๒๒๗๑๓๑

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



ที่ ศธ ๐๕๕๙/ว ๑๓๕๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วยสืบดำรงเอกเรื่องฤทธิ์ พรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวิศา เหล่าธรรมธิบิง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก
๒. ดร.เนาวรัตน์ ตริไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม

ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน ให้โปรดกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อทดลองเครื่องมือในการวิจัย ดังรายละเอียดที่ส่งมาด้วยแล้วนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิจิตร ศรีสุวิธานนท์)

รองอธิการบดี รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

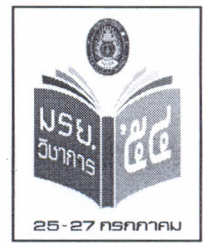
โทร. ๐๗๓ - ๒๒๗๑๖๒

โทรสาร ๐๗๓ - ๒๒๗๑๓๑

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



ที่ ศธ ๐๕๕๘/ว ๑๖๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๖

๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วยสืบทอดจากเรื่องฤทธิ์ พรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวิศา เหล่าธรรมรังษี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก
๒. ดร.เนาวรัตน์ ตรีไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม

ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ นักศึกษาจะต้องเก็บ รวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์ได้โปรดให้บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ว่างแบบสอบถาม ดังรายละเอียดที่ส่งมาด้วยแล้วนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไกรสร ศรีไตรรัตน์)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐๗๓ - ๒๒๗๑๕๒

โทร.สาร ๐๗๓ - ๒๒๗๑๓๑

ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดร.บุญสิทธิ์ ไชยชนะ วุฒิกการศึกษา วิทยาศาสตร์สุขภาพบัณฑิต (วท.ค.) สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต เรืองแป้น วุฒิกการศึกษา Ph.D.(Environmental Biology)USM สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. อาจารย์สมพงศ์ เพ็ชรบริสุทธิ์ วุฒิกการศึกษาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาเวชศาสตร์ชุมชน จากจุฬาลงกรณ์มหา สถานที่ทำงาน วิทยาลัยสาธารณสุข สิรินครจังหวัดยะลา
4. พันตำรวจเอกสุพล บาลี ปริญญาตรี โรงเรียนนายร้อยตำรวจ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ตำแหน่งผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
5. พันตำรวจโทจิระเศรษฐ์ ดาวเงินตระกูล ปริญญาตรี โรงเรียนนายร้อยตำรวจ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตำแหน่งรองผู้กำกับการฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

## ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

|                           |                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ - นามสกุล            | จำสืบตำรวจ เรื่องฤทธิ์ พรหมมา                                                                                                                |
| วัน เดือน ปี              | 31 ตุลาคม 2522                                                                                                                               |
| ที่อยู่ปัจจุบัน           | กองกำกับการชกถาม ๒ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน<br>ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้<br>53 ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา    |
| ประวัติการศึกษา           |                                                                                                                                              |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น     | โรงเรียนทุ่งยาวผดุงศิษย์ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง                                                                                           |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย    | โรงเรียนปะเหลียนผดุงศิษย์ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง                                                                                          |
| ปริญญาตรี                 | ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง                                                                                              |
| ประสบการณ์การทำงานในอดีต  |                                                                                                                                              |
| พ.ศ. 2546                 | โรงเรียนตำรวจภูธร 9 อำเภอเมือง จังหวัดยะลา                                                                                                   |
| พ.ศ. 2547                 | สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี<br>61 หมู่ที่ 1 ตำบลตะโล๊ะมะนะนา อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี                                      |
| ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน | ผู้บังคับหมู่ กองกำกับการชกถาม ๒<br>กองบังคับการสืบสวนสอบสวน<br>ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้                                      |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน      | กองกำกับการชกถาม ๒<br>กองบังคับการสืบสวนสอบสวน<br>ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้<br>53 ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา |