



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน :
ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา



สุรทัศน์ ช่างงาม

418-11975-24

เอกสารวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2542

ลิขสิทธิ์เป็นของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



PEOPLE SATISFACTION TOWARD THE POLICE STATION IMPROVEMENT PROJECT :
THE CASE OF AMPUR-MUANG NAKORN RATCHASIMA POLICE STATION

Surathas Choungngam
418-11975-24

A Directed Studies Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Public Administration
Department of Public Administration
Graduate School
Chulalongkorn University
Academic Year 1999

(ก)

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมือง นครราชสีมา

โดย ร้อยตำรวจเอก สุรทัศน์ ช่างงาม

ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. พิทยา บวรวัฒนา

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับ
เอกสารวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทยา บวรวัฒนา)



..... หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ วัฒนา)

Directed Studies Title People Satisfaction Toward The Police Station Improvement
Project : The Case of Ampur-Muang Nakornratchasima Police
Station

By Police Captain Surathas Choungngam

Department Public Administration

Directed Studies Advisor Associate Professor Bidhya Bowornwathana, Ph.D.

Accepted by the Department of Public Administration, Chulalongkorn University ,
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.



..... Directed Studies Advisor
(Associate Professor Bidhya Bowornwathana, Ph.D.)



..... Head of the Department of Public Administration
(Assistant Professor Damrong Wattana, Ph.D.)

(ค)

คำนำ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2542 โดยจัดทำขึ้นเพื่อวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาอันเนื่องมาจากโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

จุดมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อมุ่งที่จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในแง่มุมต่าง ๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และผลลัพธ์สุดท้ายจากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาในลักษณะของภาพรวม ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการเป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานและตัดสินใจในการดำเนินนโยบายตามแผนงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมต่อไป อันจะเป็นการสอดคล้องกับสภาพปัญหาความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและใกล้เคียงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

ผู้ศึกษาวิจัยเชื่อมั่นว่า จะเป็นผลงานที่มีคุณค่าต่อการพัฒนา ปรับปรุงองค์การและบุคลากร รวมถึงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้สมกับความหมายของคำว่า " ตำรวจเพื่อประชาชน " ได้อย่างแท้จริง

ร้อยตำรวจเอก สุรทัศน์ ช่างงาม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา จำนวน 160 ราย ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรอิสระมี 2 ตัวแปร คือ 1. ปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2. การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ตัวแปรตามมี 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในแต่ละกิจกรรม ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติทั้งหมด 6 ด้าน โดยให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับประสบการณ์

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเพื่อทราบทัศนคติความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในกรอบของความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค และเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน และอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงาน

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi – Square)

ผลการศึกษา พบว่า

1. การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาในภาพรวมมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงจากคะแนนสูงสุดไปจนถึงต่ำสุดได้ตามลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน,ด้านการควบคุมและจัดการจราจร,ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน,ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงลำดับตามคะแนนในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน, ด้านธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ, ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม

3. ปัจจัยเกี่ยวกับการศึกษา, รายได้ และประเภทของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

4. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 6 ด้านตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป, ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา, ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, ด้านการควบคุมและจัดการจราจร, ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

5. ข้อเสนอแนะที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนอื่นจะช่วยทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา เพิ่มมากขึ้น คือ ต้องทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต , ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กิริยามารยาทในการพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับประชาชน.

Abstract

This research considers the level of customers' satisfaction to public service. The study investigates the work performance of public officers and customers' satisfaction under The Police Station Improvement Project.

The sample size of this research is 160. They included people who visited The Police Station of Ampur-Muang Nakornratchasima Province. There are two independent variables which consist of ; 1) Personal background factor and demographic data of the respondents. 2) Work performance of the police officers in The Police Station Improvement Project. The dependent variable is public satisfaction level towards services provided by the police stations in the project. The questionnaire consists of 4 parts.

- Part 1 : Questions concerning personal background information and demographic data of the respondents.

- Part 2 : Questions concerning the work performance of the police officers in each activities to comply with 6 practical guideline of the project by allowing the respondents the opportunity to show their opinion freely about their experience.

- Part 3 : Questions concerning people's attitude about satisfaction towards any services given by the police stations in terms of the promptness of public service , service equality and fairness , public participation and police officers' friendliness and willingness to give the service.

- Part 4 : Open - ended questions for improving the organization' s service performance.

All compiled data was analyzed by means of the descriptive statistics (percentage , means) and the Inferential statistics (correlation analysis by Chi - Square test).

The findings are as follows :

1) The performance of police officers under The Police Station Improvement Project at Ampur-Muang Nakornratchasima Police Station is high. The performance of police officers are , in work order , from highest to lowest as follows assurance of safety and security in life and property , the traffic control system , the public relation and cooperation campaign , the general service , the work environmental improvement and the bestowal of justice.

2) People's satisfaction towards the police service delivery at Ampur-Muang Nakornratchasima Police Station is high. They can be ranked as follows the participation of the public in police activities , the friendliness of the police officers , the smooth and rapid service and the service equality and fairness.

3) Education , income and types of services required are related to the level of customers' satisfaction.

4) Customers ' satisfaction correlates with all six types of work : the general service , the bestowal of justice , the safety and security in life and property , the traffic control and system , the public relation and cooperation campaign and the work environmental improvement.

5) In order to increase customers ' satisfaction with public service at Ampur-Muang Nakornratchasima Police Station are has to encourage the police officers to be honest , to provide the service to all people equally , to have good manners , polite and friendly to them.

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.พิทยา บวรวัฒนา ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำในการกำหนดประเด็นที่ควรศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้วยความอดทนและเอาใจใส่ อันเป็นประโยชน์อย่างสูง ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณแต่ท่านอาจารย์ไว้เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย โดยให้การสนับสนุนด้านความคิด ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจทุกท่านเสมอมา ได้แก่

พล.ต.ต.พาสน์	จักรวัชร	ผู้ช่วยผู้บัญชาการ สำนักงานตำรวจสันติบาล
พล.ต.ต.เสวก	วัฒนกิจ	ผู้บังคับการ กองตำรวจสันติบาล 2
พ.ต.อ.อำนาจ	อันอาตมงาม	ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา
พ.ต.ท.นิรันดร	จรเพ็ง	รองผู้กำกับการ 4 กองตำรวจสันติบาล 2
พ.ต.ต.คลัง	เสถียรธนเศรษฐ์	สารวัตร ฯ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ

รวมถึงคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง นครราชสีมาที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เพื่อน ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ตลอดจนบรรดาผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้เขียนตำรา และบทความต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำเอกสารวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

สุดท้ายนี้ ด้วยความเคารพอย่างสูง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พล.ต.ต.สุรเทพ ชวงงาม รองผู้บัญชาการสำนักงานแผนงานและงบประมาณ-บิดา และคุณจิราพร ชวงงาม-มารดา ซึ่งได้ให้กำเนิด อบรม สั่งสอน เลี้ยงดู ให้ผู้วิจัยได้มีชีวิตและมีอนาคตมาตลอดจนทุกวันนี้

ร้อยตำรวจเอก สุรทัศน์ ชวงงาม

(๒)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตในการวิจัย.....	5
1.5 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 นิยามศัพท์.....	7
2. แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐ.....	14
2.2 ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ.....	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	24
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	26
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน)...	29
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	39

บทที่	หน้า
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 รูปแบบการวิจัย.....	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4 การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ.....	43
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
3.7 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	48
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	95
5.2 การอภิปรายผล.....	102
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	107

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

- (ก) แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา (ก่อนการทดสอบความเชื่อถือได้)
- (ข) ตารางการทดสอบความเชื่อถือได้
- (ค) แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา (หลังการทดสอบความเชื่อถือได้)
- (ง) ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
- (จ) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอำเภอเมือง และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 : แสดงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณสุข.....	17
3.1 : แสดงจำนวนข้อคำถามในแต่ละมาตรวัด.....	45
3.2 : แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับผลการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจ.....	48
4.1.1 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	50
4.1.2 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	50
4.1.3 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
4.1.4 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	52
4.1.5 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	53
4.1.6 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาติดต่อ สถานีตำรวจ.....	53
4.1.7 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ ที่มาติดต่อสถานีตำรวจ.....	54
4.1.8 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ของผู้ใช้บริการ.....	54
4.1.9 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ.....	55
4.1.10 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับ ความช่วยเหลือจากผู้อื่นเพื่อให้ฝากในเรื่องที่ต้องการติดต่อจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	56
4.2.1 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาในภาพรวม.....	58
4.2.2 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้านการให้บริการทั่วไป.....	69
4.2.3 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้าน การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา.....	61

4.2.4 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน.....	63
4.2.5 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้านการควบคุม และจัดการจราจร.....	65
4.2.6 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน.....	66
4.2.7 : แสดงผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม.....	68
4.2.8 : แสดงผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาในภาพรวม.....	69
4.2.9 : แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา ในด้านความสะดวก รวดเร็ว.....	70
4.2.10 : แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา ในด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม.....	71
4.2.11 : แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	72
4.2.12 : แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา ในด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	73
4.3.1 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	75
4.3.2 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	76
4.3.3 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	77

ตารางที่	หน้า
4.3.4 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	78
4.3.5 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	79
4.3.6 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมาติดต่อสถานีตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	80
4.3.7 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการมาติดต่อ สถานีตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา.....	81
4.3.8 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้มาติดต่อ รับบริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	82
4.3.9 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ส่วนตัว กับเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	83
4.3.10 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการขอให้ผู้อื่นช่วยเหลือ โดยการฝากในเรื่องที่มาติดต่อรับบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	84
4.3.11 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการบริการทั่วไปกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	86
4.3.12 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญากับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา.....	87
4.3.13 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	88

(ฅ)

ตารางที่	หน้า
4.3.14 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการควบคุมและจัดการจราจรกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	89
4.3.15 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหา ความร่วมมือจากประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	90
4.3.16 : แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา.....	91
4.4.1 : แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	93

สารบัญแนนนุณี

แนนนุณีที่ 1 : การประเมินประสิทธิผลองค์กรของรัฐ.....	14
แนนนุณีที่ 2 : แสดงความเชื่อมโยงระหว่างนนุณีหลังและประสบการณ์ของประชาชนกับ ความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม.....	23
แนนนุณีที่ 3 : แสดงความเป็นมาของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน.....	30
แนนนุณีที่ 4 : แสดงแนนนุณีการวิจัย.....	40