



ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานจราจร
ตามมาตรการควบคุมจราจรทางใหญ่ จังหวัดสงขลา

ดาบตำรวจ สมบูรณ์ จันมา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต

สาขาวิชาการรัฐศาสตรบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๐



ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร
สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



ดาบตำรวจ สมบูรณ์ จันมา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 10221

**THE STUDY OF PEOPLE'S SATISFACTION TO THE TRAFFIC
SERVICES OF HATYAI PROVINCIAL POLICE STATION,
SONGKHLA PROVINCE**

POL.SEN.SGT.MAJ. SOMBOON JANMA




**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2551 (2008)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร
สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ชื่อนักศึกษา : คาบคำรอง สมบูรณ์ จันมา
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.เดือน พรหมเมศ


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


.....
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


.....
ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


.....
อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล)


.....
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผศ.เดือน พรหมเมศ)


.....
กรรมการ
(ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


.....
กรรมการ
(ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The Study of People's Satisfaction to the Traffic Service of Hatyai
Provincial Policestation, Songkhla Province.

Student's Name : Pol.Sen.Sgt.Maj. Somboon Janma

Department : Government

Advisor : Asst. Prof. Dr. Prayoon Thepnuan

Co - Advisor : Asst. Prof, Tuan Prommes

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaivijarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn) **Dean of Graduate School**

Thematic Committee

P. Sampipattanaivijarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn) **Chairman**

P. Thepnuan
.....
(Asst. Prof. Dr. Prayoon Thepnuan) **Advisor**

Tuan Prommes
.....
(Asst. Prof Tuan Prommes) **Co - Advisor**

S. Chaiusik
.....
(Asst Emeritus.Prof.Dr.Sukit Chaiusik) **Member**

K. Nuthongkaew
.....
(Dr. Kantaphon Nuthongkaew) **Member**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน จราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ชื่อนักศึกษา	: คาบคำรอง สมบูรณ์ จันมา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.ดร.ประยูร เทพนวด
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผศ. เดือน พรหมเมศ
ปีการศึกษา	: 2551

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 346 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่ทุกกลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มเพศชายและเพศหญิง กลุ่มอายุ 18 - 40 ปี และ อายุ 41 ปีขึ้นไป กลุ่มการศึกษาระดับประถม-อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มอาชีพที่เป็นนักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการรับบริการจากงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก ได้ค่าความถี่ร้อยละ 89 ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่าง ๆ ได้ค่าความถี่ร้อยละ 92 ด้านงานสายตรวจจราจร ได้ค่าความถี่ร้อยละ 84 และด้านงานเปรียบเทียบปรับ ได้ค่าความถี่ร้อยละ 72 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ด้าน พบว่าปัญหาอุปสรรคที่สำคัญเกิดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีไม่เพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน ประชาชนขาดความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบจราจร การเปรียบเทียบปรับบางครั้งสูงเกินไป และป้ายเครื่องหมายจราจรมีน้อย ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านงานจราจร คือ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ ควรรับอาสาสมัครจราจรเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติช่วงโมงเร่งด่วนให้ทั่วถึง จัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบจราจรให้

ประชาชนได้รับรู้ ส่วนการเปรียบเทียบปรับควรปรับตามความเป็นจริง และที่สำคัญ คือ ควรมีป้าย
เครื่องหมายจราจรแสดงให้ชัดเจนเพียงพอ



Thematic Title : **The Study of People's Satisfaction to the Traffic Service of Hatyai Provincial Police station, Songkhla Province**

Student's Name : **Pol.Sen.Sgt.Maj. Somboon Janma**

Department : **Government**

Advisor : **Asst. Prof. Dr. Prayoon Thepnuan**

Co - Advisor : **Asst. Prof. Tuan Prommes**

Academic Year : **B.E. 2551 (2008)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper (Independent paper) were 1) to study people's satisfaction to the traffic services of Hatyai provincial police station, Songkhla province 3) to study the problems and solutions in traffic services of Hatyai provincial police station, Songkhla province. The sample were selected from 346 people of the citizen in Hatyai city municipality the random tools are questionnaire and data analysis by using ready - to - use computer software. The analyzed statistics are average, percentage and average deviation.

The results of research were found as follows :

The most sampling are male and female, age between 18-40 years old and more than 41 years old, education from primary school level to junior degree and bachelor degree up, careers student and general profession. Their overview satisfaction to the traffic services of Hatyai provincial police station, Songkhla province about junction traffic lights 89 %, several school front road services 92 %, traffic patrol 84 % and compared fining 84 %. The overview satisfaction is in medium level.

Problems and suggestions; the analyzed result show that the 4 factors of problems about the traffic services are firstly the insufficiency of traffic police during rush hours secondly people lacks of traffic rule knowledge , thirdly too high amount of compared fine, and fourthly fows of traffic signs. The suggestions are firstly recruiting traffic volunteers to cover all area during rush hours secondly public relation to educate traffic rules and information, thirdly reasonable compared fine and fourthly important one , sufficient and clearly visible traffic signs.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณา กำแนะนำจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือ ในครั้งนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช ศูนย์การศึกษา สงขลา เป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การ ปกครอง

ขอบคุณ พระครูนิพิฐฐ์สมาจารย์ ดร. หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา และคณาจารย์ทุก ท่านที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน มีพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นประธาน ตลอดจนท่านผู้เชี่ยวชาญ ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำการ วิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.เดือน พรหมเมศ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุง แก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ ดร.เดชชาติ ตริทรัพย์ อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ได้กรุณา ให้คำปรึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกด้วยดีเสมอมา รวมถึง เพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโท รุ่นที่ 1 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรม โศกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

ขอขอบคุณ รศ.เกษม ขนาบแก้ว ,พ.ต.อ. อุทัย จารุเดชขจร และพ.ต.ต.หญิง อมรรัตน์ สุทธิเกิด ที่ได้ให้ความรู้และตรวจแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและสารประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งเพื่อนร่วมงานที่เป็นข้าราชการตำรวจ ครูอาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนบิดามารดา ภรรยา และลูก ๆ ที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจให้การศึกษาวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี.

ดาบตำรวจ สมบูรณ์ จันทร์มา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	31
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 ประชากร	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 วิธีสร้างเครื่องมือ	47
3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	47

	๓
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไป	53
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	55
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่จังหวัดสงขลา	91
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
5.1 สรุปผลการวิจัย	94
5.2 อภิปรายผล	96
5.3 ข้อเสนอแนะ	98
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	98
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	105
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือในการวิจัย	107
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	111
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	114



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	53
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับอาชีพ	54
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามเพศ	63

- ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตาม
สี่แยก จำแนกตามอายุ 64
- ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน
ต่างๆ จำแนกตามอายุ 66
- ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร
จำแนกตามอายุ 68
- ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ
จำแนกตามอายุ 70
- ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอายุ 72
- ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตาม
สี่แยก จำแนกตามระดับการศึกษา 73
- ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี
ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน
ต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา 75

<p>ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>77</p>
<p>ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>79</p>
<p>ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามระดับ การศึกษา</p>	<p>81</p>
<p>ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตาม สี่แยก จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>82</p>
<p>ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน ต่างๆ จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>84</p>
<p>ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>86</p>
<p>ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>88</p>

<p>ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานี ตำรวจภูธรภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>90</p>
<p>ตารางที่ 4.25 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดของ ประชาชน</p>	<p>91</p>



สารบัญภาพ

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

44



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ สันนิษฐานว่าจัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ.2447 พร้อมทั้งที่ว่า การอำเภอหาดใหญ่ ครั้งแรกตัวอาคารสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ ตั้งอยู่ที่สามแยกถนนราษฎร์เสรีกับถนน พลพิชัย สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่แห่งแรก ผู้ใดเป็นผู้ก่อตั้งขึ้น ก็ยังไม่ปรากฏหลักฐานแน่นอน เพียงแต่สันนิษฐานว่า ได้จัดตั้งขึ้นพร้อม ๆ กับที่ว่า การอำเภอหาดใหญ่ ในสมัยหลวงภูวนารถบุรีรักษ์ เป็นนายอำเภอ ครั้นต่อมาในปีพ.ศ.2473 ซึ่งขณะนั้น ร.ต.อ.หลวงสัมฤทธิ์ สุขุมวาท ดำรงตำแหน่งเป็น ผู้บังคับสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ ได้พิจารณาว่าที่ตั้งสถานีดังกล่าวอยู่ห่างจากที่ชุมชนและย่านการค้า ไม่สะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุการณ์โจรผู้ร้ายเกิดขึ้น จึงได้ย้ายที่ตั้งสถานี ตำรวจภูธรหาดใหญ่ มาอยู่บริเวณฝั่งตรงข้ามกับตัวอาคารสถานีตำรวจในปัจจุบันนี้ ต่อมาเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2512 พล.ต.อ.ประเสริฐ รุจิรวงศ์ อธิบดีกรมตำรวจ ได้เดินทางมาตรวจราชการภาคใต้ และได้มาตรวจเยี่ยมสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ ท่านอธิบดี ได้พิจารณาเห็นว่าตัวอาคารสถานีตำรวจ ภูธรหาดใหญ่คับแคบและเก่าแก่ทรุดโทรม เนื่องจากได้ก่อสร้างเป็นเวลานานถึง 40 ปี ไม่เหมาะสมกับ สภาพเมืองของอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งเจริญก้าวหน้าเป็นศูนย์กลางการค้า การคมนาคม การศึกษา และเป็น เมืองท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ประกอบกับท่านอธิบดีกรมตำรวจ ได้เห็นตัวอาคารสนามยิงปืนรุจิ รวงศ์ ซึ่งก่อสร้างขึ้นอย่างสวยงามเคียงคู่กับตัวอาคารสถานีตำรวจหลังเก่าซึ่งชำรุดทรุดโทรม อีกทั้งตัว อาคารที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสงขลา ซึ่งตั้งอยู่ตรงกันข้ามสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่หลังเก่า เป็นอาคารเก่าชำรุดทรุดโทรมไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย ด้วยเหตุผลหลายประการดังกล่าว จึงได้มีการ อนุมัติให้สร้างตัวอาคารสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อาคารสถานที่ทำงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด สงขลา ตลอดทั้งอาคารบ้านพักข้าราชการตำรวจเสียใหม่ โดยได้รับอนุมัติในปีพ.ศ.2512 นั้นเอง

การบังคับใช้กฎหมายสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีตำรวจสายงานจราจรเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกจัดการและควบคุมการจราจร มีตำรวจสายงาน ป้องกันและปราบปราม ที่เป็นผู้สนับสนุนการจัดการจราจรตลอดจนการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ นโยบายรัฐบาล และศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนซึ่งมีเป้าหมาย เพื่อลดอุบัติเหตุจราจรในพื้นที่ ให้มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุและความสูญเสียที่ลดลงเมื่อเทียบกับปี ก่อนๆแต่เนื่องจากจำนวนรถที่จดทะเบียนในพื้นที่รับผิดชอบมีจำนวนมาก และจำนวนผู้ขับขี่รถ

โดยเฉพาะผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ มีสัดส่วนของผู้ที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตขับขี่มากกว่าร้อยละ 50 จึงทำให้การฝ่าฝืนกฎจราจรมีมากเกินกว่าที่จะบังคับใช้กฎหมายได้อย่างทั่วถึง และเนื่องจากสังคมไทยมีความเอื้ออารี เกื้อกูล ผ่อนปรน และอิทธิพลของระบบอุปถัมภ์ในวงราชการ ทำให้การบังคับใช้กฎหมายจึงขาดความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล และลดความศักดิ์สิทธิ์ลงไป

การบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด จึงเป็นตัวจักรสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย ทั้งนี้ การฝ่าฝืนกฎจราจรนั้นจัดเป็นอาชญากรรมชนิดหนึ่งที่ขัดต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม หรือเป็นอาชญากรรมที่กฎหมายบัญญัติเป็นข้อห้าม ซึ่งการบัญญัติกฎหมายจราจรออกมาใช้บังคับนี้เพื่อความสะดวก และปลอดภัยของผู้ใช้เส้นทางสำหรับการจราจรนั่นเอง

ทั้งนี้ในการบังคับใช้กฎหมายย่อมจะต้องมีผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ทำให้เกิดผลเสียหายต่อสังคม จะหนักเบาประการใดก็แล้วแต่กรณีลักษณะความผิดที่กระทำ แต่เมื่อมีผู้ฝ่าฝืนที่จะทำให้สังคมเดือดร้อนก็จะต้องมีบทกำหนดโทษ เพื่อปกป้องสมาชิกในสังคมให้อยู่ในครรลองเดียวกันมากที่สุด

ปัจจุบันนี้ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความเจริญเติบโตรวดเร็วมาก ทำให้ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นมีความสามารถในการบริโภคสูง นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของปริมาณยานพาหนะนำไปสู่การเกิดปัญหาจราจร ประกอบทั้งระบบผังเมืองในอำเภอขนาดใหญ่ ยังต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอขนาดใหญ่ ซึ่งจัดเป็นศูนย์กลางภาคใต้ ตอนล่างจะต้องประสบกับปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการขนส่งมวลชน การจัดการจราจรที่ดี มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน แต่ในปัจจุบันระบบการขนส่งมวลชนยังมีไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องพึ่งตนเอง โดยเฉพาะต้องใช้พาหนะส่วนตัว จึงส่งผลให้ปริมาณของรถในท้องถนนมีเพิ่มมากขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าประชาชนใช้รถใช้ถนน เพื่อสัญจรไปมาในการดำรงชีวิตในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่ทราบว่าประชาชนที่ใช้รถใช้ถนนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรขนาดใหญ่ มากน้อยเพียงไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้ขับขี่ที่มาเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจภูธรขนาดใหญ่ หรือหน่วยจุดตรวจต่างๆ และกลุ่มที่ได้รับการให้บริการเกี่ยวกับงานจราจรว่า การให้บริการเป็นอย่างไรบ้าง มีระดับความพึงพอใจแค่ไหน และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานจราจรหรือกฎจราจรมากน้อยเพียงใดรวมทั้งศึกษาถึงพฤติกรรมบางประการในการขับขี่รถของกลุ่มดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลให้มีแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งตามตัวแปรที่ศึกษา มีอยู่ด้วยกัน 4 งาน คือ

- ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก
- ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่าง ๆ
- ด้านงานสายตรวจจราจร
- ด้านงานเปรียบเทียบปรับ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2550 ถึง มกราคม 2551 จำนวน 18,421 คน โดยได้ค่าเฉลี่ยประชากรจำนวน 3,070 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะเขตเทศบาลนครบาลใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 1.4.2 ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4.3 สามารถนำผลจากกาวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อไป.

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและอ่านแล้วเข้าใจเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการด้านงานจราจร ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รวมทั้งผู้ขับขี่รถ และคนเดินเท้า

งานบริการ หมายถึง การตอบสนองของงานจราจร ให้กับประชาชนในสิ่งที่ประชาชนต้องการซึ่งผลการตอบสนองดังกล่าวจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนนั้น

งานจราจร หมายถึง งานที่ให้บริการแก่ประชาชนในการใช้รถใช้ถนนตลอดถึงทางร่วมทางแยก ไม่ว่าจะเป็นการเดินเท้า หรือขับขี่รถ

การจราจร หมายถึง การใช้ทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือคนที่จูง ,ขี่ หรือไต่ด้อนสัตว์

เจ้าพนักงานจราจร หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานจราจร

พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร¹

เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง อายุจริงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามโดยนับอายุเต็มปีปฏิทินจนถึง พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับประถมศึกษา – อนุปริญา และระดับปริญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริงขณะตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีวิธีการที่แตกต่างกันไป เช่น การทำกิจกรรม การทำงาน การประกอบการและมีรายได้ค่าตอบแทน โดยอาศัยแรงงาน ความรู้ ทักษะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เหล่านี้เป็นต้น

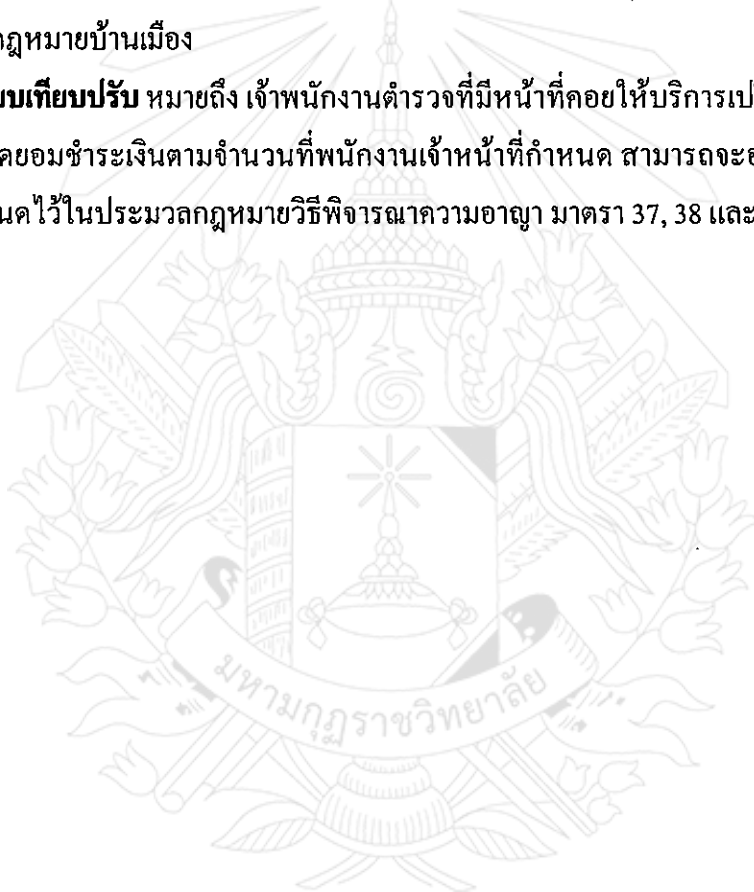
¹คมกริช วัฒนเสถียร, พระราชบัญญัติจราจรทางบก พุทธศักราช 2522 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บัณฑิตไทย, 2542), หน้า 4.

ด้านงานให้สัญญาไฟตามตีแยก หมายถึง การควบคุมสัญญาไฟจราจร โดยโคมไฟจราจรประกอบด้วยดวงไฟอย่างน้อย 3 ดวง มีสีแดง สีเหลืองอำพัน สีเขียว บางกรณีก็มีรูปลูกศรหรือกากบาท หรือข้อความ

ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่คอยให้บริการดูแลความปลอดภัยในการข้ามถนนของนักเรียนหรือการจอดรถของผู้ปกครอง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้โดยสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยในช่วงโมงเร่งด่วน และช่วงที่มีงานเทศกาล

ด้านงานสายตรวจจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกตรวจตราในพื้นที่จะโดยทางเท้า สายตรวจจรดยนต์ ตั้งจุดตรวจจุดสกัด การใช้ยานพาหนะตั้งแต่รถจักรยาน รถจักรยานยนต์ รถยนต์หรืออื่นๆ ตลอดถึงอำนวยความสะดวก จัดระเบียบการจราจร ควบคุมบังคับใช้กฎหมายจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายบ้านเมือง

ด้านงานเปรียบเทียบปรับ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่คอยให้บริการเปรียบเทียบปรับ ผู้กระทำความผิดยอมชำระเงินตามจำนวนที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด สามารถจะอนุমানได้จากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 37, 38 และ 39



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา Chaplison ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ¹

กู๊ด Good ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลของการสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีของงาน²

เควิส Davis ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของ

¹ ฐิรพันธ์ วงศ์ธิดยากร, “ความพึงพอใจการให้บริการของผู้จำหน่ายอุปกรณ์การศึกษาของสถาบันศึกษาในจังหวัดสงขลา”, **สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ), 2548, หน้า 53.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 54.

มนุษย์ เป็นความพยายามที่ขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย³

ทรงศรี สนธิทรัพย์ การให้ความหมายของความพึงพอใจมีความหลากหลายมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าการพิจารณา ความพึงพอใจในประเด็นหลักใดหรือตามแนวทฤษฎีด้านใด ซึ่งความพึงพอใจจะมีความหมาย 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ ซึ่งอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories)
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการซึ่งอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานหรือการกระทำได้เป็นไปตามหรือตอบสนองความต้องการซึ่งอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories) ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (Satisfaction) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ หลากหลายดังนี้⁴

กิติมา ปรีดีดิลก ได้ให้ความหมายไว้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ⁵

ขริณี เกษจินดา ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง⁶

เชลดีย์ Shelly ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึก ในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุข

³เรื่องเดียวกัน, หน้า 55.

⁴ทรงศรี สนธิทรัพย์, “การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความพึงพอใจในคุณภาพการผลิตและการบริการ,” **วารสารบริหารธุรกิจ**, (2543) : 23.

⁵ฐิรพันธุ์ วงศ์ธิตยากร, “ความพึงพอใจการให้บริการของผู้จำหน่ายอุปกรณ์การศึกษาของสถาบันศึกษาในจังหวัดสงขลา”, **วารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, อ่างแล้ว, หน้า 54.

⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 55.

สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกได้เพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ⁷

ภิญโญ สาร ได้ให้ความหมายพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่เขาจะได้รับ และในขณะเดียวกันก็ขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาคิดว่าอาจจะเกิดขึ้นกับตัวเขาด้วย และส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ⁸

พิตเจอร์รอดต์ และดูแรนต์ Fitzgerald and Durant ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่าเป็นผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานรัฐ โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี่ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย⁹

จากการให้ความหมายจากหลายความคิด จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจต่อการรับบริการ ก็เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นหรืออารมณ์ที่ตอบสนองว่าชอบหรือไม่ชอบต่อการให้บริการในสถานที่ที่ให้บริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ

2.1.2 แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเลท (John D.Millet) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ โดยมีฐานที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 56.

⁸ภิญโญ สาร, **การบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช, 2527), หน้า 272.

⁹ภูริพันธุ์ วงศ์ธิตยากร, “ความพึงพอใจการให้บริการของผู้จำหน่ายอุปกรณ์การศึกษาของสถาบันศึกษาในจังหวัดสงขลา”, **วารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, อ่างแล้ว, หน้า 54.

3. การให้บริการอย่างพอใจ(Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม(The Right Quantitative The Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹⁰

2.1.3 แนวความคิดของเพนชานสกีร์ (Penchansky)

เพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างจำนวนบริการที่มีอยู่ของความต้องการของผู้ป่วย
2. ความสะดวกในด้านระยะทาง (Accessibility) คือความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ¹¹

2.1.4 แนวความคิดของอดีย์ และแอนเดอร์เซน(Ady and Andersen)

อดีย์ และแอนเดอร์เซน (Ady and Andersen) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับ

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 55.

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 56.

จากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนหรือไม่ ซึ่งความพอใจทั้ง 6 ประการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่
 - 1.1 ระยะเวลาารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 บริการรักษาพยาบาลที่มีอยู่พร้อมเมื่อต้องการ (Availability of Card When Needed)
 - 1.3 สถานบริการสะดวกสบายในการไปขอรับบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานให้บริการ (Coordination) ได้แก่
 - 2.1 การจัดบริการทุกประเภทในสถานที่เดียวกัน (Getting All Needs Met at One Place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
 - 2.2 ความตระหนักในหน้าที่ของแพทย์ต่อสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Concern of Doctors for Overall Health)
 - 2.3 การติดตามผลการรักษา (Follow – Up Care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่
 - 3.1 การแสดงอธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ
 - 3.2 การแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลทางการแพทย์ หรือการรักษาพยาบาล (Medical Information) ได้แก่
 - 4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย (Information About What was Wrong)
 - 4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล (Information About Treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา ฯลฯ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย¹²

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ

¹²เรื่องเดียวกัน, หน้า 57.

จากแนวความคิดที่กล่าวมา ซึ่งเป็นความพึงพอใจทางการแพทย์สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่
 - ระยะเวลารอคอยเพื่อขอรับบริการ
 - ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
 - ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
2. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายของผู้ให้บริการคือความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อประชาชนในเรื่อง
 - การพูดจาสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
 - การมีสัมพันธภาพที่ดีเป็นกันเองกับประชาชน
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่อง
 - ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - ความยุติธรรม และให้การบริการที่เสมอภาค
 - ความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบของทางราชการ¹³

โรเซนเบอร์ก และ โฮแลนด์ Rosenberg and Hovland ได้แบ่งองค์ประกอบที่ใช้วัดทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกและค่านิยมส่วนตัว ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคลทำให้เกิดทัศนคติในทางหนึ่งต่อเรื่องนั้น เช่น ชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด เป็นเรื่องของความเชื่อ การรับรู้ของบุคคลที่มีเรื่องใดเรื่องหนึ่งทั้งในทางบวกหรือทางลบ
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางหนึ่ง เช่น พร้อมที่จะช่วยเหลือที่จะต่อต้าน เป็นต้น ทั้งนี้เมื่อบุคคลหนึ่งได้รับสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สถานการณ์ หรือวัตถุใด ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึก ความเข้าใจและความพร้อมที่จะแสดงออกสิ่งเหล่านี้ คือ องค์ประกอบของทัศนคติที่เรา

¹³เกรียงศักดิ์ เทพอมรเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดตรัง”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2546, หน้า 10.

สามารถวัดได้จากคำพูดที่แสดงความรู้สึก ความเชื่อหรือปฏิกิริยาที่แสดงออก ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ¹⁴

บาร์นาด Barnard พบว่าสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจ ประกอบด้วย 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของ วัตถุ
 2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง
 3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัตถุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสภาพที่ทำงาน
 4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่ได้แสดงฝีมือ และ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
 5. ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การ ยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
 6. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับ ความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล
 7. โอกาสมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและ มีส่วนร่วมในงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญ ของหน่วยงาน
 8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันมิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกัน ฉันมิตรรู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน¹⁵
- มาสโลว์ Maslow นักจิตวิทยาอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการ ตามลำดับขั้นของ มนุษย์ ซึ่งอธิบายถึงความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 5 ลำดับ โดยมีพื้นฐาน จากสมมติฐาน 3 ประการ คือ

¹⁴ ฐิริพันธุ์ วงศ์ธิตยากร, “ความพึงพอใจการให้บริการของผู้จำหน่ายอุปกรณ์การศึกษาของ สถาบันศึกษาในจังหวัดสงขลา”, **วารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, อ่างแล้ว, หน้า 58.

¹⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 59.

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคนมีลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะตามมา

ลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมนุษย์ มีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานชั้นแรกของมนุษย์ก็คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาสนอง ก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มีมนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็เป็นความต้องการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการ ที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด ก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ (Security Needs) ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยหรือความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร ต่าง ๆ อยาจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีวิธีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้ปกติมักจะเข้าไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นกลุ่มนี้และบุคคลต่างๆ ให้ความรักหรือชอบพอดนหรืออาจจะกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะมีฐานะเด่นดังกล่าวมักจะแสดงออกในรูปแบบที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองตอบ ความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็จะยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะประสบความสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง¹⁶

เฮอริเบิร์ก Herzberg ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์ก” ซึ่งแนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าวจะมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้นั้นเน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ซึ่งบรรลุเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานหรือ หน่วยงาน

(2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับความไว้วางใจ การยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ และการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอก

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง ประเภทของงานที่ท้าทายให้อยากทำ น่าสนใจ มีความพอดี และงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ข้อผูกพันของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา อันเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

¹⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 60.

(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้มีโอกาสศึกษา รวมทั้งการเข้ารับการอบรมหรือได้วุฒิสูงขึ้น

2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยค่าจูนก็ได้ ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยค่าจูนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัย ด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มีใจว่าปัจจัยด้านนี้จะช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงานหรืออาจพูดได้ว่าเป็นปัจจัยภายนอก ตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งได้แก่จากการให้ความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ จากการตอบสนองในความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการบริการต่างๆ ผู้ได้รับการบริการจะเกิดความพึงพอใจในระดับใดอาจเกิดจาก การตอบสนองความต้องการของร่างกาย การตอบสนองความต้องการทางสังคม และการประสบความสำเร็จตามความคิด¹⁷

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นเป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับประชาชน และมีความสำคัญต่อสังคมมาก เพราะตำรวจเป็นเจ้าพนักงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชญากรรมในประเทศ ที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และมีศาสนาประจำชาติเป็นศาสนาพุทธด้วย ยิ่งทำให้ภารกิจหน้าที่ของตำรวจ มีขอบเขต ความรับผิดชอบกว้างมากขึ้น และการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องตั้งอยู่ทั้ง ในหลักเกณฑ์ของกฎหมาย และหลักศีลธรรมในเวลาเดียวกัน ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ยากเย็นพอสมควร สำหรับตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่อยู่ท่ามกลางสังคมที่เต็มไปด้วยอาชญากรรม แต่ถึงอย่างไรก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นต้องคำนึงถึงหลักคุณธรรมระหว่างสิทธิเสรีภาพกับหลักมนุษยธรรม กับหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย แต่อย่างที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นว่า สังคมไทยมีศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำชาติ ฉะนั้น การปฏิบัติงานขององค์กรทุกองค์กรของรัฐ ในปัจจุบันนี้ต้องยึดหลักคุณธรรมมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติในเรื่องหน้าที่ของตำรวจ

พ.ต.ท.บัญชา เศรษฐการ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ตำรวจเป็นผู้รับใช้ประชาชน ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณชนโดยทั่วไป

ตำรวจเป็นผู้พิทักษ์ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

¹⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 61.

ตำรวจเป็นผู้รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ตำรวจเป็นนักกฎหมาย นักปกครอง นักสังคมสงเคราะห์ นักการทูต นักจิตวิทยา และผู้นำชุมชนที่มีส่วนควบคุมพัฒนาพฤติกรรม อุบัติภัยของประชาชนให้อยู่ในกรอบของวินัย วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีของชาติ

ตำรวจเป็นญาติพี่น้อง ครู อาจารย์ และมิตรแท้ของประชาชนทั่วไป¹⁸

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรของรัฐ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ ทั้งในด้านการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ หรือการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมตลอดจนการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ มากมาย ซึ่งในปัจจุบันนี้นั้นเมื่อเรามาพิจารณาถึงสถานการณ์ของบ้านเมืองแล้วจะเห็นว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือศรัทธาของสังคมที่มีต่อตำรวจทั้งสิ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการวางแนวภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และนำไปปฏิบัติขององค์กรตำรวจให้แน่นอน ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรต่าง ๆ ของรัฐจึงต้องมีกฎหมายมารองรับ องค์กรตำรวจเช่นเดียวกัน มีพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ชัดเจน ดังนี้ว่า

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระอัครมเหสี
- (2) ดูแลควบคุมและกำกับกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- (3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
- (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
- (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

¹⁸บัญชา เศรษฐการ, “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่าเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2537, หน้า 2.

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ ตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม

(1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ¹⁹

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้น สำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะและตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตาม (3) (4) หรือ (5) จะตราพระราชกฤษฎีกาโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความผิดทางอาญาดังกล่าว ทั้งหมดหรือบางส่วนให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ในกรณีเช่นนั้นให้ข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว ทั้งหมดหรือบางส่วนและให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจพนักงานสอบสวนหรือพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับสังคม เพื่อเปิดโอกาสให้สังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจได้บัญญัติไว้ดังนี้ว่า

มาตรา 7 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชน มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้การดำเนินการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ต.ช. กำหนด การดำรงรักษาไว้ซึ่งสถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีองค์พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถและความจงรักภักดีในการความอารักขาแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ อันเป็นศูนย์รวมดวงใจและเป็นมิ่งขวัญของชนชาวไทยทั้งชาตินอกเหนือจากนี้จะต้องเร่งรัดในการสนองการดำเนินการตามโครงการต่างๆ อันเนื่องมาจากพระราชดำริให้เจริญก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่อง ภาระกิจหน้าที่ที่มีผลต่อความเป็นอยู่อย่างสงบสุขของประชาชน ซึ่งเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งเช่นกันคือ หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นกับสังคม ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันหรือการปราบปรามเหล่าอาชญากรรมต่างๆ ให้หมดไปหรือเหลือน้อยที่สุด ข้าราชการตำรวจที่มีหน้าที่ในด้านนี้จะได้รับการฝึกอบรมสนับสนุนให้มีศักยภาพในการออกปฏิบัติงานอย่าง

¹⁹สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ, **พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์ จำกัด, 2549), หน้า 3.

เต็มความสามารถ ข้าราชการตำรวจในด้านอื่น ๆ จะได้รับการเกลี้ยกำลังพลมาเพื่อให้การสนับสนุนกับด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมากที่สุด

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เป็นพื้นฐาน ซึ่งจะมีผลต่อความสงบสุขและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองมักจะเป็นอาชญากรรมที่เกี่ยวกับเรื่องในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือชีวิตก็จะเกิดขึ้นในรูปของคดีอุกฉกรรจ์ คดีที่รุนแรงสะเทือนขวัญและนำความหวาดกลัวมาสู่ประชาชน หรืออาจเป็นคดีผู้มีอิทธิพล แหล่งอบายมุข เป็นต้น

เพื่อให้ประชาชนมีความศรัทธาเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจให้มีความรู้สึกได้ว่ามีความอบอุ่นใจ ปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งปวงที่อาจเกิดขึ้นจากอาชญากร และเพื่อเป็นการสนับสนุนกิจการงานตำรวจพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ในมาตรา 7 ให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในภาระกิจหน้าที่ของตำรวจด้วย ดังในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจได้ตั้งแต่ในระดับของการบริหารด้านนโยบาย ซึ่งจะอยู่ในรูปของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) และในระดับสถานีตำรวจก็จะอยู่ในรูปของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ส่วนในสายปฏิบัติการนั้น ชุมชนหรือท้องถิ่นก็เข้ามามีส่วนร่วมในรูปของตำรวจหมู่บ้าน หรือเหยี่ยวข่าวอาชญากรรม เป็นต้น

ภารกิจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนก็ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องครครตำรวจได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องด้วยที่องค์กรตำรวจเป็นหน่วยงานในระดับปฐมภูมิ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการทางกระบวนการยุติธรรมก่อนที่จะส่งผ่านไปยังสำนักอัยการ และศาลยุติธรรมตามลำดับงานด้านการยุติธรรมขององค์กรตำรวจได้พยายามพัฒนาขึ้นมาโดยตลอด เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ คือความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรตำรวจ ในด้านการอำนวยความสะดวกจะมีจุดเน้นอยู่ที่การดำเนินการสอบสวนในคดีอาญาซึ่งอยู่ในระดับสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้พัฒนาระบบงานและคุณภาพของพนักงานสอบสวน เพื่อให้การสอบสวนเป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรม สามารถนำผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษตามกระบวนการยุติธรรมได้

ภารกิจหน้าที่ของตำรวจในแต่ละยุคสมัยจะเปลี่ยนไปตามสภาวะการณ์ของสังคม แต่ในส่วนของภารกิจหลักดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ไม่ได้เปลี่ยนไปดังจะเห็นได้จากนโยบายการบริหารกิจการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2548 ยังมีภารกิจที่ต้องดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและอำนวยความสะดวกให้กับสังคมเช่นเดิม ดังนี้

1. ด้านการปรับปรุงองค์กร และการบริหารของสถานีดำรงภูธรอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ด้านการปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบของสถานีดำรงภูธรอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ด้านการทำให้ข้าราชการตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ของสถานีดำรงภูธรอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค ของสถานีดำรงภูธรอำเภอปากพนังซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยและขยายความได้ดังนี้

1. การปรับปรุงองค์กรและการบริหาร

1.1 ปรับปรุง โครงสร้างและพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัยและเป็นสากลเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงแบบบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat Organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนวยการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตามโครงสร้างใหม่

1.2 บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยการกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากร และการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับเพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

1.3 พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจมืออาชีพ และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดีมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.4 ให้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและประเทศชาติ²⁰

²⁰ อ่ำไพ ปิ่นประยงค์, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติโรงพักเพื่อประชาชน, ปีที่ 5 เล่มที่ 22, (ตุลาคม-พฤษภาคม 2547) : 5.

2. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

2.1 กำจัดบุคลากรที่เสื่อม แอบแฝงแสวงหาประโยชน์จากองค์กรและการปฏิบัติหน้าที่พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการตำรวจในการต่อต้านและร่วมมือกันปราบปรามทุจริตคอร์รัปชัน

2.2 ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบในด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใสจากทุกหน่วยงาน

2.3 ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวมโดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

2.4 จัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสมทั่วถึงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการดำรงชีพให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียงมีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

2.5 ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจ ดำรงชีวิตโดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี อันได้แก่ การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตนเอง การอดทน ออกถ้อย และการรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา²¹

3. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

3.1 ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมีอาชีพยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญ จัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ (One Stop Contact Service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ซึมซับ แจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

3.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน นำการปราบปราม ด้านการพัฒนางานการข่าว งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่ และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพโดยเฉพาะ การ

²¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 6.

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุดจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติเป็นประจำทุกเดือน

3.3 ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อ “สร้างพลังแผ่นดิน” ทั้งการป้องกันปราบปราม บำบัดรักษาและฟื้นฟูตามนโยบายของรัฐบาลให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติเน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนให้มีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

3.4 ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่าย และผู้สนับสนุนการกระทำความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทยตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับองค์การเพื่อประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันและเกิดความสงบสุขของสังคม

3.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยน้อมนำพระราชดำริสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ มาเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจปัญหาและเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติได้เร็วที่สุดและเสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมายและบนเอกลักษณ์เฉพาะของศาสนาและวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ไขปัญหาคาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของประชาชนชาวไทย

3.6 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล โดยกวาดล้างปราบปรามสถานบริการและสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย²²

4. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค

4.1 ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้ความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

4.2 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารสืบสวนสอบสวน งานวิทยาการ เทคโนโลยีและนิติวิทยาศาสตร์ ให้มีความเชี่ยวชาญ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

²²เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

4.3 ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังไม่ปล่อยปละละเลย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลาเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป²³

การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย ให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็วนอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแล ควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจะต้องติดตามผล การปฏิบัติ และปรับแนวทางให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้ เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์มีประสิทธิภาพคุ้มค่าต่อไป

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้เข้ามามีบทบาท ประสานงานร่วมมือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหอาชญากรรม ตลอดจนปัญหาการป้องกันปราบปรามด้านอื่น ๆ อันจะเป็นผลต่อการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ไม่ต้องหวาดกลัวภัยจากอาชญากรรมต่าง ๆ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมตำรวจ และมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความมั่นคงของชาติรวมทั้งให้ประชาชนในชุมชนหนึ่งๆ ได้ช่วยตนเองในการป้องกันอาชญากรรม โดยมีตำรวจเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เพื่อลดงบประมาณและกำลังตำรวจเมื่อชุมชนช่วยตนเองได้แล้วพื้นที่ และจำนวนประชากรที่ตำรวจรับผิดชอบน้อยลงด้วย แนวทางในการแสวงหาความร่วมมือดังกล่าวในปัจจุบันนี้คืองานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ งานชุมชนสัมพันธ์ที่คตินี้ยึดถือหลักว่าการดำเนินการต้องเริ่มขึ้น หรือเกิดขึ้นจากความจำเป็นหรือความต้องการของประชาชนซึ่งอยู่ในชุมชนว่ามีความปรารถนา และตัดสินใจร่วมกันในการจัดตั้งดำเนินการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมกันเองเพื่อแก้ไขปัญหอาชญากรรมของชุมชนนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ให้การ ส่งเสริม ให้คำปรึกษา แนะนำแนวความคิดหรือให้การช่วยเหลือแก่ชุมชนเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และในส่วนของตำรวจควรได้มีจิตสำนึกในงานชุมชนสัมพันธ์มีความรู้ความเข้าใจถึงแนวคิดหลักการวิธีการ และกระบวนการของงานชุมชนสัมพันธ์

มีความรับผิดชอบมีมนุษยสัมพันธ์รวมทั้งมีความสามารถและทักษะในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมการรักษาความมั่นคงของชาติและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่าง

²³เรื่องเดียวกัน, หน้า 9.

ตำรวจกับประชาชน รวมทั้งเพื่อส่งเสริมสนับสนุนองค์กรประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีขีดความสามารถยิ่งขึ้นในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน²⁴

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ได้จัดให้มีการอบรมเยาวชนสัมพันธ์ และประชาชนในหลักสูตรต่าง ๆ ได้แก่การอบรมเยาวชนสัมพันธ์การอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม และหลักสูตรอื่น ๆ ตามความต้องการของพื้นที่รวมทั้งการผลิตสื่อคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่คู่มือประชาชน เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่างๆ

ส่วนกิจกรรมที่แสวงหาการสนับสนุนจากประชาชน ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไปองค์กรอื่นทั้งภาครัฐ และเอกชนเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม เพื่อร่วมกันป้องกัน และแก้ไขปัญหาอาชญากรรมยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย ทุรกรรมเด็กและเยาวชน และปัญหาความมั่นคงภายใน และส่งเสริมสนับสนุนองค์กรประชาชน ซึ่งดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนหรือด้านการรักษาความมั่นคงของชาติอยู่ก่อนแล้ว ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยให้มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การเริ่มดำเนินกิจกรรมเริ่มที่การศึกษาสภาพปัญหา เพื่อค้นหาความจำเป็นและความต้องการทางด้านการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมรวมทั้งข้อมูลด้านสังคม และชุมชนว่าสิ่งใดเอื้อหรือสนับสนุนต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ หรือสิ่งใดเป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของชุมชนนั้นๆ โดยการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆการสอบถามผู้นำหรือประชาชน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง การสังเกตการณ์ และการร่วมกิจกรรมชุมชนต่อจากนั้นจึงได้จัดลำดับความเร่งด่วนเพื่อจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ให้กับชุมชนใดก่อนหลัง และจัดไว้เป็นเป้าหมายของอำเภอและจังหวัดโดยพิจารณาจากข้อมูลด้านความจำเป็นความต้องการและ การนำจะเป็นไปได้ของความพร้อมของชุมชนหลังจากนั้นได้ร่วมปรึกษาหารือผู้นำที่เกี่ยวข้อง เช่น “กรรมการฝ่ายปกครอง ฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ ฝ่ายสวัสดิการ รวมทั้งผู้นำอื่นๆ เช่น หัวหน้ากลุ่มครูผู้นำศาสนาเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นประชุมวางแผนจัดทำกิจกรรม ด้วยการนำข้อมูลมาพิจารณาป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม อุบัติภัยและปัญหาเด็กและเยาวชนโดยใช้กำลังคน

²⁴ รุ่งโรจน์ เรียมดี, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์เชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538), หน้า 38.

ทรัพยากรวัสดุในชุมชนนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้แนะนำประสานติดต่อ และอำนวยความสะดวก ทั้งนี้การตกลงใจหรือการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมใด อย่างไรนั้น ต้องเป็นของผู้นำและชุมชนนั่นเอง”²⁵

หลังจากเตรียมการเข้าพื้นที่แล้วได้มีการเตรียมการและเตรียมความพร้อมการปฏิบัติการของชุมชนในด้านต่างๆ ได้แก่ การจัดกำลังคน ระบบงาน แผนงาน การประสานงาน การฝึกอบรมหรือการอธิบายเตรียมขั้นตอนในการปฏิบัติ และ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้แล้ว จึงร่วมปฏิบัติการในขั้นตอนการปฏิบัติของชุมชน โดยช่วยเป็นที่เลี้ยง ผู้นำ หรือผู้ให้ความรู้ ช่วยแก้ไขขัดข้องต่าง ๆ ให้การปฏิบัติตามแผนดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานตามโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่การกำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่งกำหนดเจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์หลักประจำไว้โดยมีนายตำรวจเป็นหัวหน้าดำเนินงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยเต็มกำลังความสามารถเท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสังคม โดยร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น สืบสวนและพื้นที่เป้าหมาย ลำดับความเร่งด่วนของพื้นที่เป้าหมาย ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่อพื้นที่เป้าหมายเร่งด่วนคร่าวละพื้นที่จนกว่าบรรลุผล จึงเคลื่อนย้ายไปดำเนินการพื้นที่เป้าหมายอื่นต่อไปโดยยังคงเวียนกลับมาตรวจสอบและกระตุ้นเป้าหมายเดิมอีกด้วย ส่วนสายตรวจที่ร่วมเดินนั้น ยังคงเป็นสายตรวจทำหน้าที่ประสานงานและกำหนดให้พัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนให้ปรากฏความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติ ว่าทั้งสองฝ่ายจะให้ความร่วมมือช่วยเหลือและเอื้ออำนวยการปฏิบัติด้วยกัน

ในการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์นี้คือ การสนับสนุนการฝึกอบรมขององค์กรประชาชน ซึ่งดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชน ให้มีมาตรการ ระบบงานและวิธีการปฏิบัติในการตรวจตรา แจ้งข่าวสาร ระวังเหตุการณ์ เพื่อร่วมมือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเป็นรูปธรรม เป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น

1) แนวทางปฏิบัติในเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ เช่น เกิดโจรกรรม เกิดอุบัติเหตุ และสาธารณภัยต่างๆ

2) ให้ความรู้เกี่ยวกับงานการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่บุคคล หรือกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม เช่น เด็ก เยาวชน สตรี แม่บ้าน พ่อบ้าน

²⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 43.

3) แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนงานตำรวจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเคารพกฎหมาย และสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่นการเป็นแหล่งข่าวให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรม การและความมั่นคง

4) การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของชุมชน ระบบเพื่อนบ้านเตือนภัย การจัดสายตรวจชุมชนและอาสาสมัครร่วมกับตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อย²⁶

รุ่งโรจน์ เรียมดี ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์เชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2538 ศึกษาพบว่า “การเข้าร่วมกิจกรรมและพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่ในระดับน้อยในทุกกิจกรรม สาเหตุเพราะประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้แสดงความตั้งใจจริงในการเข้าไปแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของชุมชน และไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ประชาชนในการปราบปรามอาชญากรรมในท้องถิ่นของตน ส่วนในเรื่องของการเข้าร่วมกิจกรรมงานตำรวจในลักษณะต่าง ๆ ยังมีผู้เข้าร่วมน้อยมาก อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะจากประชาชนว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนตัดสินใจที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเองตลอดจนต้องชี้แจงให้ประชาชนรับทราบ ถึงบทบาทตามกฎหมายในการเข้าร่วมในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม”²⁷

ประภาวิน ฉายโถมเลิศ ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจจราจรในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อปี พ.ศ. 2542 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยภายในหน่วยงาน ด้านกำลังพล งบประมาณ สวัสดิการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจอยู่ในเกณฑ์สูง โดยเห็นว่าปัจจัย ด้านกำลังพลมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุดรองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณและสวัสดิการ โดยให้ความสำคัญปัจจัยด้านอาวश्यकโทปกรณน้อยที่สุด
2. ปัจจัยภายนอกหน่วยงานตำรวจจราจร เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพการจราจร สภาพแวดล้อม การเสนอข่าวสารของสื่อสารมวลชนและกลุ่มอิทธิพลอยู่ในเกณฑ์ที่สูง โดยเห็นว่า ปัจจัยด้านการเสนอข่าวของสื่อมวลชนมีผลกระทบทาง ด้านจิตใจของตำรวจจราจรมากที่สุดรองลงมาได้แก่ ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมและ ด้านสภาพการจราจรโดยเห็นว่าปัจจัยในเรื่องความร่วมมือของประชาชนมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรน้อยที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าหาก

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 44.

²⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 3.

ประชาชนหรือสังคมให้ ความร่วมมือช่วยเหลือ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็จะไม่มีปัญหาอุปสรรค สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี²⁸

จากผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชนและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2548 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ สถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรทั้งหมด 1,446 แห่ง ซึ่งผลการวิจัยแยกออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ด้านการบริหารงานและการบริการทั่วไป ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 82.72
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 82.72
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 82.43
4. ด้านการควบคุมและการจัดการงานจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 81.89

สรุปผลการวิจัยดังกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์สูงและแสดงว่าผลการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนประจำปี 2548 ประสบผลสำเร็จพอสมควร²⁹

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ ได้นำเอาแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนของอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการไว้ในสังคมวิทยาประยุกต์ไว้ดังนี้

1. การจัดการวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์
2. การจัดแบบยึดผลงานเป็นหลัก

²⁸ประภาวิน ฉายโถมเลิศ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจจราจรในสังกัดสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองสมุทรปราการและสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2542, หน้า 1.

²⁹สหบาท, “ส่องตำรวจ,” **ไทยรัฐ**, (9 มกราคม 2549) : 6.

3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการการปฏิบัติงานและการจัดการเวลาให้มีประสิทธิภาพ
4. ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า
5. การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ผลสูงขึ้น
6. การบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพมีศักดิ์ศรี เพื่อการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง
7. การจัดการคุณภาพอย่างองค์รวมที่ประกอบด้วย การเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างคุ้มค่าของเงิน โดยมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการเรียนรู้องค์การ

ส่วนในเรื่องของความคาดหวังและภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจนั้นก็มีส่วนต่อการให้ความร่วมแรงร่วมใจจากประชาชนอย่างมากในเรื่องนี้³⁰

มรกต ไชตะบาท ได้ศึกษาวิจัยเรื่องภาพพจน์และความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเมื่อพ.ศ. 2528 เพื่อต้องการศึกษาถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ทั้งจากประชาชน และจากตำรวจด้วยกันเองว่ามีความแตกต่างกันเพียงใด ประชาชนมีความรู้สึกหรือทัศนคติต่อตำรวจอย่างไรบ้าง และตำรวจเองจะมีความรู้สึกต่อภาพพจน์ของตัวเองอย่างไรบ้าง ซึ่งจะช่วยให้สามารถได้ระดับหนึ่งว่าตำรวจรู้ตัวเองหรือไม่ว่าประชาชนมีทัศนคติในทางลบต่อตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางลบกับตำรวจ แต่ตำรวจกลับมีทัศนคติต่อตำรวจด้วยกันในทางบวกมองเห็นว่าตำรวจมีภาพพจน์ที่ดีค่อนข้างสูง ประชาชนเห็นว่าตำรวจมีภาพพจน์ที่ดีในด้านการรักษากฎหมาย

พันธศักดิ์ ศาสนอนันต์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเมืองไทยกับการบริหารงานตำรวจ เมื่อ พ.ศ. 2531 พบว่า “มีความสัมพันธ์กันลึกซึ้งจากอดีตจนถึงปัจจุบัน การเมืองเข้ามาแทรกแซงมีบทบาทต่อการบริหารงานของตำรวจในด้านการแต่งตั้งโยกย้ายและมีการพยายามชี้นำในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของตำรวจด้วยมีผลทำให้สูญเสียความยุติธรรมไปจากสังคม”³¹

สุรเชษฐ โทบุญญานนท์ ได้ทำการศึกษาหรือวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ เมื่อ พ.ศ. 2537 พบว่า “ประชาชน

³⁰ สัญญา สัญญาวิวัฒน์, **สังคมวิทยาประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547), หน้า 48.

³¹ ร.ต.อ.พันธศักดิ์ ศาสนอนันต์, “การเมืองไทยกับการบริหารงานของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสำคัญที่เกี่ยวข้อง”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2528, หน้า 3.

มีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อข้าราชการตำรวจ โดยได้บอกว่า การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ในด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน หากว่าถูกรอรับโดยผู้ที่มีอิทธิพลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ จะไร้ซึ่งความยุติธรรม ตำรวจมักจะปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะของการมีอคติลำเอียงขาดความเป็น กลางหรือธรรมข้ออุเบกขา

จะเห็นได้ว่าหากตำรวจได้ร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน อย่างต่อเนื่อง เช่นการออกไปแวะเวียนพบปะชาวบ้าน ผู้นำชุมชน เยี่ยมเยียนผู้อาวุโสในหมู่บ้านบ่อย ๆ จะทำให้ ตำรวจเป็นที่รักนับถือ และมีความสัมพันธ์ที่สนิทสนมคุ้นเคยกับประชาชนมากยิ่งขึ้น สุดท้ายก็จะ “ได้รับความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนเป็นอย่างดี”³²

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่สัมพันธ์กับประชาชนอย่างมีคุณธรรม

งานในหน้าที่ของตำรวจที่สัมพันธ์กับประชาชนอาจแบ่งได้ตามลักษณะของงาน ดังนี้คือ

1) **งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม** เป็นงานบังคับในกฎหมายอาญา เช่น การ ตรวจท้องที่ การสืบสวน การจับกุม เป็นต้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าว ใช้เวลาส่วนใหญ่ออกตรวจตราตามสถานที่ต่าง ๆ ในท้องที่ที่รับผิดชอบ จึงใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจและตำรวจฝ่ายสืบสวน จึงมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของตำรวจ โดยตรง

ดังนั้น ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อสร้างความ เชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เทียงธรรม ไม่ ลำเอียงช่วยเหลือฝ่ายที่กระทำผิดกฎหมาย มุ่งที่จะรักษาเพื่อความสงบสุขของประชาชน

2) **งานรักษาความสงบเรียบร้อย** เป็นงานที่เน้น ประโยชน์สุขของประชาชน เป็น สำคัญมากกว่าการนำกฎหมายมาใช้บังคับ เช่น การควบคุมฝูงชน การควบคุมเด็กและเยาวชน การ ควบคุมให้การอยู่ร่วมกันภายในครอบครัวมีความสงบสุขร่มเย็น เป็นต้น การปฏิบัติงานดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพบกับประชาชนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เด็กหรือเยาวชน ที่มีปัญหาจาก ครอบครัว สามีภรรยาที่ทะเลาะหุบตีกัน

³²สุรเชษฐ โทบุญญานนท์, “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการ ดำเนินการสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2537, หน้า 12.

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานจึงควรมีความอดทนอดกลั้นสูง ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน มีวิจารณญาณ มีเหตุผล รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ระงับข้อพิพาทขัดแย้งให้ลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อความรักความสามัคคี และอนาคตของประเทศชาติ

3) งานบริการสถานีตำรวจ เช่น การประชาสัมพันธ์ การรับแจ้งความ การประกันตัว การควบคุมผู้ต้องหา เป็นต้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าว จะพบกับประชาชนที่มีความทุกข์ มีปัญหาหลาย ๆ รูปแบบ นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างในด้านอายุ ฐานะ อาชีพ เพศ อุปนิสัย อารมณ์ เป็นต้น

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน จึงต้องมีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เชื้อกเย็น ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ มีมารยาท มีความอดทนอดกลั้น มีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย เห็นประชาชนที่มาติดต่อเสมือนญาติพี่น้องของตน ให้บริการอย่างเต็มใจให้เขากลับไปอย่างมีความสุข

4) งานบริการโดยทั่วไป เช่น งานดับเพลิง งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ เป็นต้น การปฏิบัติงานดังกล่าว เป็นการช่วยเหลือหรือปลดเปลื้องความทุกข์ยากของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การระงับและป้องกันอัคคีภัย ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและอุบัติเหตุ เป็นต้น จึงเป็นงานที่สร้างคุณงามความดีให้กับตำรวจเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าว จะต้องกระทำด้วยจิตใจที่เสียสละอุทิศตนเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น ไม่หวังสิ่งตอบแทน เห็นความทุกข์ของผู้อื่น เหมือนกับเป็นความทุกข์ตนเอง รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยไม่เห็นความแตกต่างของฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ

5) งานอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะ เช่น การจัดการจราจร เป็นต้น การปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องเผชิญกับประชาชนที่ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร ปัญหาสิ่งแวกล้อมเป็นพิษ อุบัติเหตุบนท้องถนนที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สภาพการจราจรคับคั่ง สภาพอากาศร้อน ฝนตก ฯลฯ³³

แนวทางปฏิบัติเพื่อให้มีจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานตำรวจ ด้านการประชาสัมพันธ์ และการเสริมสร้างภาพพจน์ได้เสนอแนวทางในการปฏิบัติตน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ตำรวจจะต้องไม่ทุจริตต่อหน้าที่ด้วยประการทั้งปวง เช่น รับเงินจากผู้กระทำความผิด หรือเรียกร้อง หรือรับเงินในการให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะด้วยประการใด ๆ

³³ กองบัญชาการศึกษาลำดับงานตำรวจแห่งชาติ, **คู่มือตำรวจ**, อ้างแล้ว, หน้า 84.

2) ดำรงจะต้องไม่เป็นผู้ที่กระทำผิดกฎหมายเสียเอง หรือให้ความร่วมมือ หรือ สนับสนุนผู้กระทำผิด เช่น การค้ายาเสพติด ปล้นทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ มั่วสุมเล่นการพนัน คும்บ่อน คุมช่อง กระทำผิดกฎหมาย เสพสุราจนไม่สามารถครองสติได้ เป็นต้น

3) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตของกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในเชิงกดขี่ข่มเหงประชาชน เช่น วิสามัญฆาตกรรมเกินกว่าเหตุ การซ้อมผู้ต้องหา การแก้งจับด้วยเรื่องส่วนตัว หรือเพราะบันดาลโทสะ หรือใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตเพราะหวังผลงาน หรือความดีความชอบ

4) ใช้เกียรติที่สุภาพต่อประชาชน ไม่ใช้เกียรติวาจาที่ไม่สมควร เช่น แสดงเกียรติเบ่งกับประชาชน พูดยาหยาบคาย คุกประชาชน หรือใช้วาจาที่ไม่สมควร

5) ให้การต้อนรับแก่ประชาชนด้วยความเต็มอกเต็มใจ กระตือรือร้นและอ่อนน้อม ถ่อมตน และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความกระตือรือร้นไม่เกียจคร้าน

6) ปรับปรุงความรู้ความสามารถและสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ

7) หมั่นตรวจสอบและพัฒนาจิตใจตนเองอยู่เสมอ เช่น หาโอกาสไปวัดฟังธรรม เทศนา พบปะสมณะที่ดีและน้อมนำธรรมะมาฝึกฝนปฏิบัติ

8) ฝึกตนให้เป็นผู้มีกน้อย สันโดษ พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ใช้จ่ายแต่สิ่งที่จำเป็นไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือยไปตามสังคม

9) พัฒนาความคิดให้เห็นข้าราชการตำรวจเป็นผู้บริการประชาชน ขจัดความคิดที่เห็นว่าข้าราชการตำรวจเป็นเจ้าขุนมูลนาย หรือผู้ปกครองประชาชน

10) พัฒนาความคิดประชาธิปไตย ประชาชนมีความเป็นไทยในการปกครองตนเอง ขจัดความคิดเผด็จการในจิตใจ

11) พัฒนาตนเองให้เป็นคนมีระเบียบวินัยจากจิตสำนึกของตำรวจเอง มิใช่จากถูกบังคับเท่านั้น³⁴

สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับระบบคุณธรรมในองค์กรของตำรวจเป็นอย่างมาก ต้องการที่จะพัฒนาให้บุคลากรในสำนักงานตำรวจมีจริยธรรมคุณธรรม ควบคู่ไปกับความรู้ความสามารถเพื่อนำไปปรับใช้สังคมและประเทศชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในศักยภาพของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ในหมวดที่ 2 มาตรา 66 ได้บัญญัติไว้ว่า

³⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 87.

มาตรา 66 ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ทัศนคติ คุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือนทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและระยะเวลาที่กำหนดในกฎ ก.ต.ร.³⁵

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

เราทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใด ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงพ้นจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้น ได้ทุกที่ทุกกรณีในสมัยก่อนผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดคุณภาพของบริการได้ ผู้รับบริการก็ไม่มีโอกาสเลือกผู้ให้บริการจะปฏิบัติอย่างไรก็ยอมทำได้ แต่ในปัจจุบัน การให้บริการเกิดการแข่งขันมากขึ้น และมีการแข่งขันอย่างเสรี ทำให้ผู้รับบริการ อยู่ในฐานะที่จะเลือกใช้บริการได้ตามที่ตนพอใจ การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชน ในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น หน่วยงานของภาครัฐและเอกชนเกือบทุกแห่งก็มีการ ให้บริการโดยเฉพาะกระแสด การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันทำให้การให้บริการต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลกเช่นกัน

สมชาติ กิจบรรจง ได้กล่าวไว้ว่า จากการสอบถามพนักงานขาย พนักงานบริการ พนักงานรับโทรศัพท์ แต่ละท่านจะให้ความหมาย คำว่า “บริการ” ในที่สนะต่าง ๆ เช่น

การบริการ คือ การทำให้คนอื่นพอใจ

การบริการ คือ การทำให้คนอื่นชอบ

การบริการ คือ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ

การบริการ คือ การทำให้ผู้ใช้บริการเราประทับใจ

และสามารถสรุปรวมได้ว่าการบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่น อย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข³⁶

สมิต ธรรมกร ได้ให้ความหมายของการบริการ “Service” ไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

³⁵เผด็จ โชคเรืองสกุล, **วารสารตำรวจ**, ปีที่ 41 ฉบับที่ 405, (ตุลาคม-ธันวาคม 2548) : 15.

³⁶สมชาติ กิจบรรจง, **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536), หน้า 42.

ได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญ คือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ³⁷

ศุปัญญา ไชยชาญ ได้ให้ความหมายสามารถสรุปได้ว่า บริการ คือปฏิบัติรับใช้ในความสะดวกต่าง ๆ หรือกิจกรรมที่นำมาซื้อขายกัน เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน โดยบริการมีลักษณะสำคัญ คือ ไม่สามารถแยกการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ก่อนการบริโภค ไม่สามารถสะสมเป็นมิตรภักดิ์คงคลังไว้ขาย และสามารถแปรเปลี่ยนไปตามผู้ให้บริการ เวลา สถานที่ และวิธีการบริโภค³⁸

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ ได้ให้ความหมายสามารถสรุปได้ว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น และบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย³⁹

การบริการที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ ได้กล่าวถึงบริการที่จะสร้างความพึงพอใจ และประทับใจแก่ประชาชนดังนี้

ความหมายและความสำคัญของการบริการประชาชน

การบริการ ตามรูปศัพท์ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้และการให้ความสะดวกต่าง ๆ ความหมายของการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวก ที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

³⁷ สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, 2542), หน้า 13.

³⁸ ศุปัญญา ไชยชาญ, **พจนานุกรมศัพท์การตลาด อังกฤษ-ไทย**, (กรุงเทพมหานคร : พี.เอ. ลิฟวิ้ง, 2542), หน้า 181.

³⁹ วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์, **คุณภาพในการบริการ 1 (QUALITY IN SERVICES)**, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543), หน้า 6.

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการเป็นการกระทำ หรือ รับใช้หรือพฤติกรรม ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือมีให้แก่บุคคลอื่นบุคคลหนึ่ง ซึ่งการบริการไม่สามารถ แยกจากการผลิตและการบริโภคได้และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่อาจจะ วัดได้จากความพึงพอใจ⁴⁰

2.2.2 ลักษณะของการบริการ

พาราสุรมาน เซทัม เบอรี่ (Parasuraman, Zeithamal and Berry) ได้ศึกษาวิจัยถึง ความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการในธุรกิจบริการ ซึ่ง สามารถสรุปลักษณะของการบริการที่สำคัญได้ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึ่งได้ (Dependability)
2. ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการ จะต้องมีความพร้อมและเต็มใจจะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ทัน่วงที (Timeliness)
3. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และความรู้ความสามารถในงานบริการสามารถให้ผู้มารับบริการประทับใจ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้มารับบริการต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมถึง การบริการนั้นจะมีการกระจายไปอย่างทั่วถึงตามสมควร เช่น การบริการที่เป็นระเบียบรวดเร็วการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นต้น
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) พนักงานทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งการมี กิริยามารยาท การแต่งกาย และการใช้วาจาอย่างเหมาะสม
6. การสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการฟังทราบ และต้องการที่จะทราบ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เกิดจากความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสนใจ อย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นส่วนที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่ง

⁴⁰ ภูริพันธุ์ วงศ์ติชยากร, “ความพึงพอใจการให้บริการของผู้จำหน่ายอุปกรณ์การศึกษาของสถาบันศึกษาในจังหวัดสงขลา”, **สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, อ่างแก้ว, หน้า 62.

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียงและภาพพจน์ การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding / Knowing the Customer) ผู้ให้บริการควรจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของตนเอง

10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้อย่างชัดเจน และง่ายขึ้น⁴¹

กาวินต์ Garvin ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการที่มีคุณภาพ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความวางใจได้ เช่น ความสม่ำเสมอของคุณภาพงานหรือบริการ การให้บริการที่ถูกต้อง เป็นต้น

2. การตอบสนอง เป็นความเต็มใจและความพร้อมในทุกขณะของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ประชาชน

3. ความสามารถในการแข่งขัน เป็นความสามารถหรือความรู้ความชำนาญที่พนักงานพึงมีในงานบริการ

4. ความสามารถในการใช้บริการ เป็นความสามารถในการเข้าถึงได้ง่ายมากน้อยเพียงใดของประชาชนต่อหน่วยงาน เวลาที่ประชาชนรอรับการให้บริการ

5. ความสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี และยิ้มแย้มแจ่มใสที่เจ้าหน้าที่พึงมีต่อประชาชน

6. การติดต่อสื่อสาร เป็นภาษาที่ใช้ในการติดต่อประชาชน การรับฟังประชาชน

7. ความไว้วางใจได้ เป็นความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงาน ความเชื่อถือที่มีให้ระหว่างกัน ความซื่อสัตย์ที่หน่วยงานมีต่อประชาชน⁴²

โคเวล Cowell ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากการบริการทั่วไป ดังนี้

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

2. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากเจ้าหน้าที่ได้ (Inseparability)

⁴¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 63.

⁴²สุนันทา ตั้งมั่นอรุณกิจ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2543, หน้า 27.

3. บริการไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย (Heterogeneity)
 4. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้ (Perish ability)⁴³
- สมิต สัจฉกร ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ทุกคนคาดหวัง สามารถสรุปได้

ดังนี้

1. ด้านสถานที่ไปมาสะดวก ท่าเลที่ตั้งของหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงความสะดวกเหมาะสมในการติดต่อ
2. มีการกล่าวต้อนรับทักทาย เป็นการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน มีการทักทายด้วยคำพูดไพเราะ และมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ
3. มีความเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ เอาใจใส่ทั้งคำพูดและการกระทำ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการของผู้ให้บริการ
4. สนใจตอบคำถาม ผู้มาใช้บริการมักจะมีคำถามมากมายและต้องการข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน
5. มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพผู้มารับบริการชอบกริยาที่สุภาพ นุ่มนวล
6. พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มารับบริการต้องการพูดคุยหรือทราบข้อมูลด้วยคำพูดที่ชัดเจน ฉะฉานด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง
7. มีความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่เห็นเป็นเพื่อนเล่น ผู้มาใช้บริการขอให้ผู้ให้บริการจำเรื่องราวข้อมูลที่มาติดต่อไว้ครั้งก่อน ๆ
8. ถามความประสงค์และให้คำแนะนำผู้มารับบริการ ซึ่งเมื่อมาเป็นครั้งแรกอาจจะไม่เข้าใจหรือทราบถึงขั้นตอนของการบริการ ผู้ให้บริการควรถามความประสงค์และตั้งใจรับฟังจากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และมีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในด้านความพึงพอใจ⁴⁴

โดยทั่วไปในการบริการของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจะมีองค์ประกอบดังนี้ มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการ และลูกจ้างรับเงินประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้ หมายถึง ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่ม

⁴³ทรงศรี สนธิทรัพย์, “การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความพึงพอใจในคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ,” วารสารบริหารธุรกิจ, (ตุลาคม-ธันวาคม 2543) : 25.

⁴⁴สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, 2542), หน้า 89.

ประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ ในขณะที่การบริการด้านบัตรประชาชน และทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป

2.3.3 หลักการให้บริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ

สมิต ธรรมกร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ คือ การบริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพของความพอใจของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และคุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน หมายความว่า การบริการที่จะตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สามารถเห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากเกิดข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องและยากที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายความว่า การให้บริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลา และต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วกว่ากำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ หมายความว่า การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบทุกด้าน จะมุ่งเฉพาะประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่ได้จะต้องคำนึงถึงหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงควรยึดหลักในการให้บริการที่จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

นอกจากนี้ การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปอาจจะมีหลักการ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุลลิกจอบในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและทำความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ลูกค้าต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการจะต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาคกัน

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ ผู้รับบริการต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของตนและทำให้ตนมีความสุข ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความปิติและชื่นใจ⁴⁵

สมาชิก กิจบรรมย ได้กล่าวถึงคุณเงสำคัญในการให้การบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับหลักการบริการที่มีคุณภาพสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า
2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี
3. ความมีมารยาท
4. การมีความรับผิดชอบ
5. ความสามารถรอบรู้
6. การมีความน่าเชื่อถือ
7. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
8. ความน่าไว้วางใจ

สรุปได้ว่า งานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1. ได้รับความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กรหรือหน่วยงาน
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแต่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงาน และองค์กร ได้ยากมาก

⁴⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 174.

6. สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์กรเป็นเวลานาน
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำผลงานบริการ⁴⁶

ศรีนุช หวังชื่อสกุล ได้มีแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำให้เกิดความร่วมมือด้วยดีระหว่างประชาชนและรัฐการให้บริการของรัฐ ควรคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐ มีบทบาทที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไก ปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมายและเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากร และบริการพื้นฐานทางสังคม

2. หลักการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมาย เป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐจึงตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่างๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์กรของรัฐ ทั้งนี้ด้วยการบริหารงานบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบริการประชาชนอย่างดีแล้ว และประชาชนได้เดินจากองค์กรของรัฐไปอย่างสบายใจ⁴⁷

กุลธร วัฒพงศ์ธร ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือ

⁴⁶สมชาติ กิจขรรจง, **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536), หน้า 45.

⁴⁷ศรีนุช หวังชื่อสกุล, “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”, **ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2542, หน้า 1.

ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป⁴⁸

จากแนวคิดหลักในการให้บริการของนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่า การให้บริการนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ และไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบุคคลอื่น ๆ อีกด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพศาล จินาชาญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนในระดับอำเภอ ในส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการพบว่า การบริการประชาชนมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และระเบียบอย่างเคร่งครัด การให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง จึงควรยืดหยุ่นให้เหมาะสมตามสถานการณ์ควรที่จะอธิบายกฎหมายและระเบียบ ให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ การให้บริการประชาชนต้องเพิ่มให้มากขึ้น จะทำให้ทันต่อความต้องการของประชาชน⁴⁹

⁴⁸ กุลชน ธนาพงศธร, “ประโยชน์และการบริการ”, **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขาวิทยาการจัดการ**, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 304.

⁴⁹ ไพศาล จินาชาญ, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานตรัง”, **ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2542, 120 หน้า.

เปรียม ฤทธิษู ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จากประมวลผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ประชาชนทั่วไป มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับปานกลาง คือ จำนวนประชาชนที่ทัศนคติต่อตำรวจ และประชาชนที่ไม่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจนั้น ไม่แตกต่างกันมากนักซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนเป็นจำนวนมากที่ยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ทำให้น่าเชื่อว่าตำรวจส่วนมากปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม
2. อายุประชาชน ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจ
3. ระดับการศึกษาของประชาชนจะเป็นปัจจัยสำคัญ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาสูงส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาค่ำมากมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ
4. ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจจริง คือ เห็นถึงความสำคัญของตำรวจจริง ความยากลำบากในการปฏิบัติงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี แต่อย่างไรก็ตามมีส่วนหนึ่งที่เห็นว่าตำรวจจริงคอยจ้องจับผิด การพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อยและใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน
5. ประชาชนทั่วไป ที่เคยไปติดต่อกับตำรวจ กับ ประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ เมื่อได้เปรียบเทียบกับปรากฏว่าประชาชนที่ไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดี สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจยังมีความบกพร่องต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ⁵⁰

ประหยัด นาดา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์กรณีศึกษา สน.ชนะสงคราม โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่เป้าหมาย ที่จัดกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับพื้นที่นอกเป้าหมาย พบว่า งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีส่วนช่วยลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหา ยาเสพติด ปัญหาอบายมุข ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาราจร และปัญหาอัลกิลัย นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน⁵¹

⁵⁰เปรียม ฤทธิษู, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา”, **ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2541, 115 หน้า.

⁵¹ประหยัด นาดา, “การดำเนินงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม”, **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, 109 หน้า.

เอกภพ อภัยรัตน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และลักษณะชุมชนที่อาศัย⁵²

ไพรัช พงษ์เจริญ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ” เมื่อประชาชนนึกถึงตำรวจและนึกถึง “การปฏิบัติงานของตำรวจ” แล้วประชาชนมีความต้องการอย่างไรจากตำรวจ คือ

1. ต้องการให้ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน เอาใจเขามาใส่ใจเรา สร้างความรัก ความศรัทธาและความเชื่อถือไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มาใช้บริการอันจะเป็นการลดช่องว่างความเหินห่างที่มีอยู่ให้หมดไปหรือเหลือน้อยที่สุด
2. ต้องการให้ตำรวจระลึกลูกอยู่เสมอว่า เกียรติยศ ศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจทั้งหลายทั้งปวงของตำรวจทุกวันนี้ มีประชาชนเป็นผู้ยกย่องให้เกียรติ สนับสนุนและให้กำลังใจ
3. ต้องการให้ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชน ไม่ทำตัวเป็นนายประชาชน ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ประพฤติและปฏิบัติตัวเหนือกฎหมาย
4. ต้องการให้ตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายไม่เป็นโจรสลัดเอง ไม่ไปคุ้มครองแหล่งอบายมุขหรือสถานที่ผิดกฎหมายต่าง ๆ ไม่ค้ำและเมาสุราในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
5. ต้องการให้ตำรวจเต็มไปด้วยจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และมีวิญญานของความเป็นตำรวจอาชีพ ปฏิบัติงานเพื่อพิทักษ์รับใช้และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องรวดเร็วเป็นธรรมเสมอภาค ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและไม่หวังค่าตอบแทนใดๆ
6. ต้องการให้ตำรวจมีระเบียบวินัย รู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของคน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจริงใจต่อประชาชน และทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง
7. ต้องการให้ตำรวจผู้ประพฤติปฏิบัติชอบอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว ส่งเสริมและประกาศเกียรติคุณแก่ตำรวจผู้ซื่อสัตย์และมีวินัยเพื่อเป็นตัวอย่างและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการประพฤติปฏิบัติชอบ

⁵²เอกภพ อภัยรัตน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่”, **ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2544, 105 หน้า.

8. ต้องการให้ตำรวจมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างจริงจัง กล้าหาญ อดทน ซื่อตรง และไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพลใด ๆ

9. ต้องการให้ตำรวจประพฤติดี ปฏิบัติชอบ ไม่ข่มเหง เบ่งบารมี ไม่รีดไถ ไม่คอร์รัปชัน ไม่เห็นแก่อำภิสสินจ้าง ไม่ส่งเสริมผู้กระทำผิด ไม่ยึดเยียดความผิดและกลิ่นแก๊ส ไม่ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ตรวจค้นโดยพลการ ไม่เล่นการพนัน ไม่เบียดบังเวลาราชการ และไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ⁵³

จักรินทร์ อักษรรัตน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนคติของประชาชน กรณีศึกษาพื้นที่อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีสิทธิในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอหัวไทร จำนวน 397 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวไทร ตามทัศนะของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มากที่สุดคือ ร้อยละ 71.1 รองลงมาคือดี ร้อยละ 16 และไม่ดี ร้อยละ 12.9 ส่วนปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การนับถือศาสนา อายุ การศึกษา การปฏิบัติงานของตำรวจด้านการป้องกันปราบปราม ด้านการสอบสวน และด้านจราจร⁵⁴

ศุภวัฒน์ เรยจิต ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา จำนวน 247 คน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 64 ปี อายุเฉลี่ย 36.08 ปี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีรายได้กระจายอยู่ในกลุ่ม 5,000-10,000 บาท เป็นจำนวนมากที่สุด การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางกล่ำ 1 ครั้งมากที่สุด และส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอบางกล่ำมากกว่า 5 ปี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการกับข้อมูลทั่วไปพบว่า

⁵³รวมพร ศรีปาน, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกระบี่”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2548, 112 หน้า.

⁵⁴จักรินทร์ อักษรรัตน์, “ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนะของประชาชน”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2547, 118 หน้า.

1. ด้านบริการทั่วไป ตัวแปร อายุและจำนวนครั้งในการติดต่อ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ด้านอำนาจความยุติธรรมทางอาญา ตัวแปรรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตัวแปร เพศ การศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตัวแปร จำนวนครั้งในการติดต่อที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ตัวแปร รายได้และจำนวนครั้งในการติดต่อที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ⁵⁵

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากลักษณะบทบาทและอำนาจหน้าที่ของงานตำรวจ เมื่อองค์กรทุ่มเทการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดผลที่ได้รับมีทั้งผลดีคือประชาชนมีการฝ่าฝืนกระทำผิดน้อยลง มีความเป็นระเบียบมากขึ้น แต่ผลเสียที่เกิดขึ้นคือประชาชนโดยเฉพาะคนที่ถูกจับกุมหรือคนใกล้ชิดเกิดความรู้สึกเกลียดชัง หรือมีทัศนคติเชิงลบมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องป้องกัน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหาแนวทางส่งเสริมการให้บริการต่อประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไม่ว่าจะเป็นการให้บริการงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก งานให้บริการหน้าโรงเรียนต่าง ๆ งานสายตรวจจราจร และงานเปรียบเทียบปรับ

⁵⁵สุพัฒน์ เชนชิด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2545, 117 หน้า.

โดยการจัดชุดจรรยาบรรณสัมพันธ์ออกให้ความรู้และทำกิจกรรมร่วมกับประชาชนตามชุมชนต่างๆ รมรงค์ให้หยุด ละ เลิกการแข่งขันในทางเป็นการเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่นซึ่งมักมีปัญหาต่อต้านการใช้อำนาจบังคับใช้กฎหมายของตำรวจ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ของตำรวจที่ดีให้ปรากฏแก่ประชาชน โดยใช้สื่อที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงการรับรู้ของประชาชนได้ดี เช่น ป้ายโฆษณากลางแจ้งขนาดใหญ่ สถานีวิทยุหรือรายการส่งเสริมการเรียนรู้กฎจราจรทางสถานีโทรทัศน์ โดยสร้างกรอบแนวคิดแยกเป็น ตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้⁶⁶

ตัวแปรพื้นฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการด้านงานจราจร

สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก
- ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ
- ด้านงานสายตรวจจราจร
- ด้านงานเปรียบเทียบปรับ

⁶⁶วรา เวชชาภินันท์, “บทวิเคราะห์ข้อมูลนำไปสู่การวางแผนการจัดการจราจร และแก้ไข ปัญหาอุบัติเหตุจราจร”, (สงขลา : งานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่, 2549), หน้า 10. (อัครสำเนา).

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) วิธีสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และความคิดเห็นของกลุ่มประชากรเป้าหมาย ประกอบด้วย ประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่มาใช้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีขั้นตอนในการวิจัยต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่มาใช้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2550 ถึงมกราคม 2551 จำนวน 18,421 คน ได้ค่าเฉลี่ยประชากร จำนวน 3,070 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้เทียบตารางสัดส่วนของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้โอกาสความน่าจะเป็นทางสถิติที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อกับ

งานจรรยา สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกันด้วยวิธีการเลือกประชากรแบบบังเอิญ¹

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานจรรยา สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 346 ฉบับ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจรรยา สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใน 4 ด้าน คือ

1. งานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	มีจำนวน	6	ข้อ
2. งานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ	มีจำนวน	9	ข้อ
3. งานสายตรวจจรรยา	มีจำนวน	7	ข้อ
4. งานเปรียบเทียบปรับ	มีจำนวน	8	ข้อ
	รวมจำนวน	30	ข้อ

ทั้ง 4 ด้านนี้มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

¹รวมพร ศรีปาน, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกระบี่”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2548, หน้า 40.

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบปลายเปิด

3.3 วิธีสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. สร้างเครื่องมือจากการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย
2. นำข้อมูลและแนวคิดที่รวบรวมได้มาสรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาคำถามเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่จะทำการศึกษามีลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถตอบข้อเท็จจริงได้
3. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำถามมีความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา
4. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาดลอดจนผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและสำนวน และหากพบข้อผิดพลาดก็นำมาแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำ ดังรายชื่อต่อไปนี้
 1. รองศาสตราจารย์เกษม ขนบบแก้ว อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
 2. พันตำรวจเอก อุทัย จารุเดชขจร ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรควนเนียงจังหวัดสงขลา
 3. พันตำรวจตรีหญิงอมรรัตน์ สุทธิเกิด พนักงานสอบสวน(สัญญาบัตร 2) สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามตอนที่ 2 ไปหาความเชื่อมั่น โดยหาคำนวนหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha Coefficient) ตามกรรมวิธีของครอนบาค (Cronbach)

สูตร หาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

เมื่อ

α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อของมาตรวัด

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_r^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ²

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เพื่อเก็บข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 ฉบับ และผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 ฉบับ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้เดินทางไปยังสถานีเพื่อแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อหาความเชื่อมั่น จำนวน 30 ฉบับ และเพื่อเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 ฉบับ โดยทำการเก็บข้อมูลได้ครบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ

100

¹ไกรยงศักดิ์ เทพอมรเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดตรัง”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2546, หน้า 53.

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามหลังจากที่รวบรวมข้อมูลได้นำไปลงรหัสวิเคราะห์พร้อมฉบับที่กไว้ เพื่อประกอบการอภิปรายผลการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลที่เกี่ยวกับข้อมูล

1. ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละแล้วเสนอในรูปตาราง

2. ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ถามความเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใน 4 ด้านคือ งานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก งานให้บริการหน้าโรงเรียนต่าง ๆ งานสายตรวจจราจร และงานเปรียบเทียบปรับ เพื่อทราบระดับความคิดเห็นจากข้อมูลที่ได้แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายโดยแบ่งออกดังนี้

2.1 ความพึงพอใจวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นรายชื่อ เป็นรายด้าน และภาพรวม เสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายโดยแปลความหมายดังนี้

4.50-5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
2.50-3.49	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
1.00-1.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เสนอเป็นรายด้าน

2.3 เก็บข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 2 หาค่าความเชื่อมั่นจากสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา จำนวน 30 ฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.94 และค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77 ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 ด้านงานสายตรวจจราจร ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 และด้านงานเปรียบเทียบปรับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

3. ตอนที่ 3 ข้อมูลซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (%) และเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายสรุป

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป

1) สถิติที่ใช้มีดังนี้

- การหาค่าร้อยละ

$$\text{สูตร ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ของรายการทั้งหมด}} \times 100$$

- การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fd}{N}$$

เมื่อ

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต}$$

$$\sum fd = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

- การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ

$$S.D = \text{ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$x_i = \text{จำนวนคะแนน}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}^3$$

2) การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลที่เกี่ยวกับข้อมูล

สภาพทั่วไปใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก งานให้บริการหน้าโรงเรียนต่าง ๆ ,งานสายตรวจจราจร และงานเปรียบเทียบปรับ นำมาหาคะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายโดยแปลความหมายดังนี้

กำหนดคะแนนจากแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ คือ

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

3) ข้อมูลซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (%) และเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายสรุป

³สุรเชษฐ์ สุวรรณนพมาศ, “พฤติกรรมกรรมการสวมหมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ), 2547), หน้า 33.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ คือ

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าความถี่และค่าร้อยละแล้วเสนอในรูปแบบตาราง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก , ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ ด้านงานสายตรวจจราจร และด้านงานเปรียบเทียบปรับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นปัญหา และข้อเสนอแนะโดยรวมจากแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด นำไปวิเคราะห์เพื่อประกอบการอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไป

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	199	57.50
หญิง	147	42.50
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 เพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 40 ปี	282	81.50
41 ปีขึ้นไป	64	18.50
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 18 – 40 ปี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 ส่วนที่เหลือประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

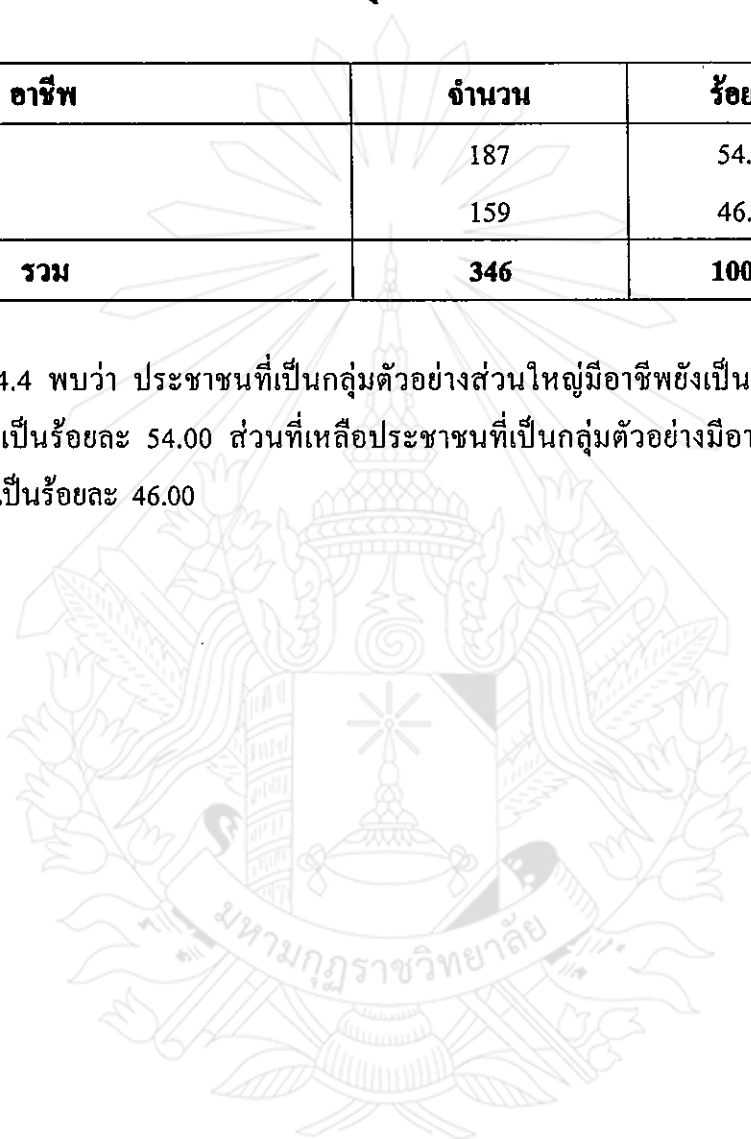
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถม - อนุปริญญา	160	46.20
ปริญญาตรีขึ้นไป	186	53.80
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 ส่วนที่เหลือประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระหว่าง ประถม – อนุปริญญา จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	187	54.00
อื่น ๆ	159	46.00
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนที่เหลือประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00



**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน
 จราจร สถานีตำรวจรหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา**
**ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
 ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจรหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้
 สัญญาณไฟตามสี่แยก จำแนกตามเพศ**

ที่	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	ทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่ จราจรเพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน	3.35	0.96	ปาน กลาง	3.22	0.98	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณ ไฟใช้กรยาวจา สุภาพ อ่อนน้อม	3.34	0.91	ปาน กลาง	3.18	0.96	ปาน กลาง
3.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสัญญาณไฟ ขัดข้อง	3.23	0.96	ปาน กลาง	3.16	1.01	ปาน กลาง
4.	เจ้าหน้าที่จราจร ชี้แจงเกี่ยวกับกฎ จราจรการใช้รถใช้ถนนเป็นอย่างดี	3.22	1.02	ปาน กลาง	3.14	1.02	ปาน กลาง
5.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎ จราจร	3.19	1.02	ปาน กลาง	3.12	1.14	ปาน กลาง
6	มีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณ ไฟทันสมัย	3.40	0.96	ปาน กลาง	3.44	0.99	ปาน กลาง
	รวม	3.29	0.75	ปาน กลาง	3.21	0.81	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เพศชาย ประเด็นมีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิง ประเด็นมีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ประเด็นทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



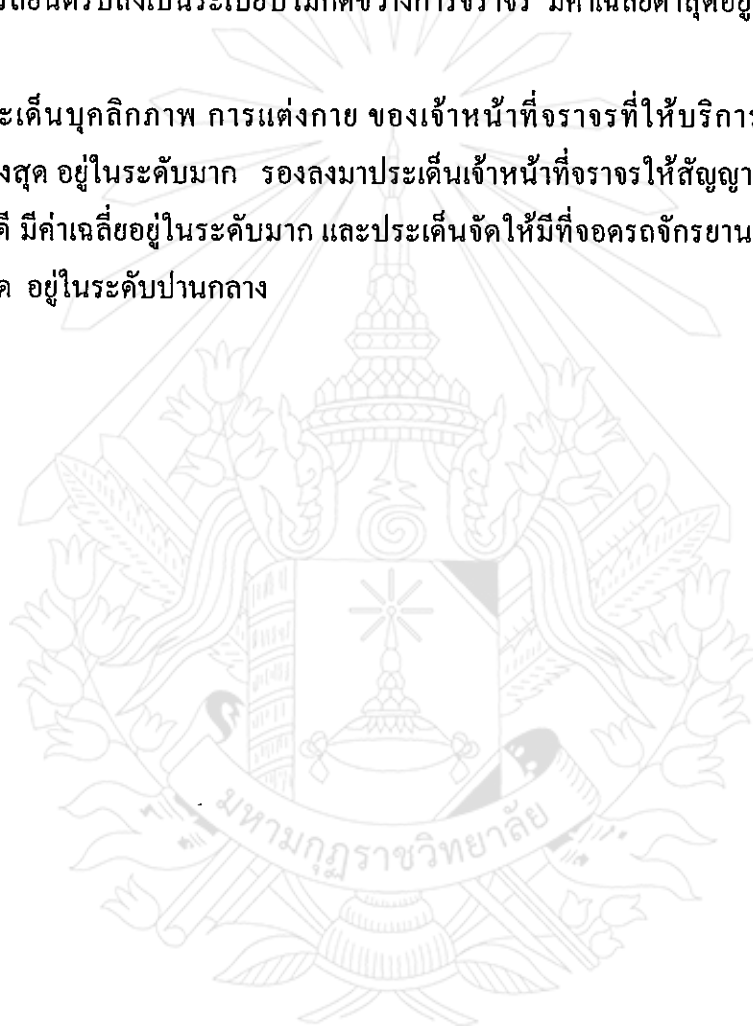
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
ให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ อำเภอทามเพศ

ที่	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน ต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	เจ้าหน้าที่จราจรพูดจา สุภาพ อ่อน น้อม	3.36	1.01	ปาน กลาง	3.30	1.07	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัย นักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี	3.46	1.00	ปาน กลาง	3.42	1.09	ปาน กลาง
3.	จำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจร เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.18	1.06	ปาน กลาง	3.32	1.03	ปาน กลาง
4.	บุคลิกภาพ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม	3.78	0.89	มาก	3.83	0.92	มาก
5.	เจ้าหน้าที่จราจรให้คำแนะนำการ ข้ามถนนแก่ผู้ปกครองและ นักเรียนปฏิบัติให้ถูกต้อง	3.39	0.96	ปาน กลาง	3.39	0.97	ปาน กลาง
6.	เจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการ ข้ามถนนได้เป็นอย่างดี	3.43	1.00	ปาน กลาง	3.53	1.01	มาก
7.	มีการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ใน การจราจรรับส่งนักเรียนเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.25	0.95	ปาน กลาง	3.35	1.01	ปาน กลาง
8.	จัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็น สัดส่วน	3.21	0.98	ปาน กลาง	3.23	0.94	ปาน กลาง
9.	จัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็น ระเบียบไม่กีดขวางการจราจร	3.17	1.09	ปาน กลาง	3.31	0.96	ปาน กลาง
	รวม	3.36	0.74	ปาน กลาง	3.41	0.81	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจรรยา ศึกษานิตารวกฎสหราชอาณาจักร ทั่วประเทศสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เพศชาย ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ จรรยาที่ให้บริการ ถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น เจ้าหน้าที่ จรรยาดูแลความปลอดภัยนักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ ประเด็นจัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็นระเบียบไม่กีดขวางการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง

เพศหญิง ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จรรยาที่ให้บริการถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่จรรยาให้สัญญาณในการ ข้ามถนนได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และประเด็นจัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็น สัดส่วน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



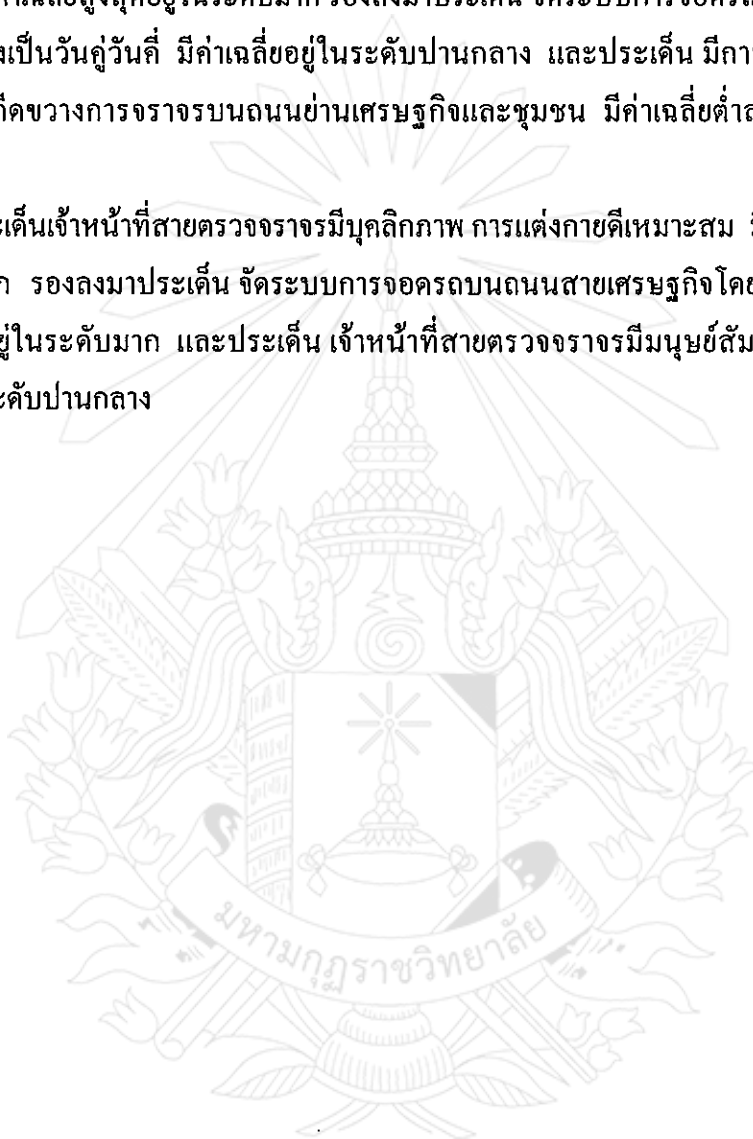
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
สายตรวจจราจร จำแนกตามเพศ

ที่	ด้านงานสายตรวจจราจร	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	มีการรณรงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติให้ ถูกต้องจราจร	3.31	1.02	ปาน กลาง	3.31	1.00	ปาน กลาง
2.	มีการกวดขันเรื่องการจอดรถยนต์ กีดขวางการจราจรบนถนนย่าน เศรษฐกิจและชุมชน	3.20	1.02	ปาน กลาง	3.23	1.27	ปาน กลาง
3.	จัดให้มีเครื่องหมายที่จอด รถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน	3.34	0.93	ปาน กลาง	3.43	0.99	ปาน กลาง
4.	จัดระบบการจอดรถบนถนนสาย เศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่	3.36	0.99	ปาน กลาง	3.50	1.01	มาก
5.	จำนวนกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจ จราจรมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.27	0.97	ปาน กลาง	3.25	1.01	ปาน กลาง
6	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษย์ สัมพันธ์ดี	3.26	0.96	ปาน กลาง	3.12	1.05	ปาน กลาง
7.	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมี บุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม	3.50	0.95	มาก	3.56	0.92	มาก
	รวม	3.32	0.75	ปาน กลาง	3.34	0.81	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจรรยา
สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ โดยรวม อยู่ใน
ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เพศชาย เจ้าหน้าที่สายตรวจจรรยา มีบุคลิกภาพ การ
แต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น จัดระบบการจอดรถบนถนน
สายเศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็น มีการกวดขัน
เรื่องการจอดรถยนต์กีดขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ใน
ระดับปานกลาง

เพศหญิง ประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจรรยา มีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น จัดระบบการจอดรถบนถนนสายเศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็น
วันคู่วันที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และประเด็น เจ้าหน้าที่สายตรวจจรรยา มีมนุษยสัมพันธ์ มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามเพศ

ที่	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ เรียบร้อย	3.28	0.98	ปาน กลาง	3.02	1.09	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน	3.32	0.96	ปาน กลาง	3.09	1.05	ปาน กลาง
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเสียค่าปรับทุกขั้นตอน	3.28	1.01	ปาน กลาง	2.99	1.10	ปาน กลาง
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	3.35	0.99	ปาน กลาง	3.19	1.02	ปาน กลาง
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการเสียค่าปรับมีความเหมาะสม	3.22	0.96	ปาน กลาง	3.02	1.03	ปาน กลาง
6.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบปรับอย่างชัดเจน	3.23	0.99	ปาน กลาง	3.08	1.07	ปาน กลาง
7.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ	3.14	1.08	ปาน กลาง	3.01	1.07	ปาน กลาง
8.	งานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้งเห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน	3.45	1.02	ปาน กลาง	3.27	1.00	ปาน กลาง
	รวม	3.28	0.79	ปาน กลาง	3.08	0.86	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า เพศชาย ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิง ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเสียค่าปรับทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามเพศ

ที่	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	3.29	0.75	ปานกลาง	3.21	0.81	ปานกลาง
2.	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ	3.36	0.74	ปานกลาง	3.41	0.81	ปานกลาง
3.	ด้านงานสายตรวจจราจร	3.31	0.75	ปานกลาง	3.34	0.81	ปานกลาง
4.	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	3.28	0.79	ปานกลาง	3.08	0.86	ปานกลาง
	รวม	3.31	0.67	ปานกลาง	3.26	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิง ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

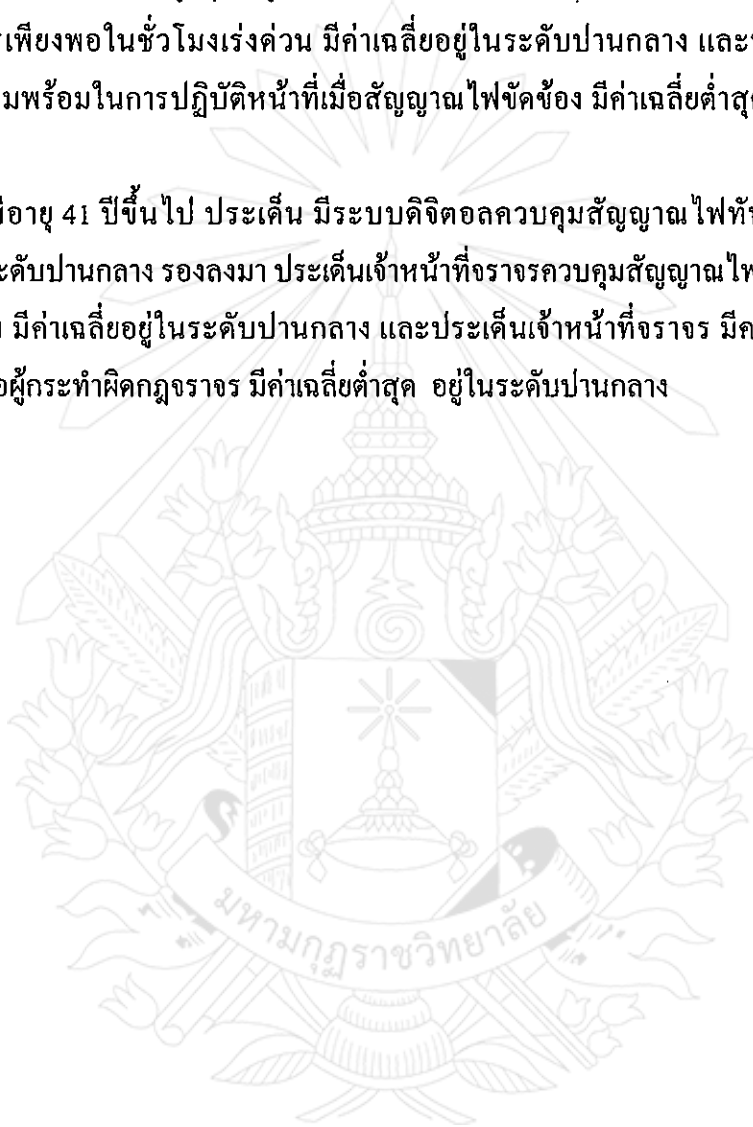
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก จำแนกตามอายุ

ที่	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	ระดับความพึงพอใจ					
		18 – 40 ปี			41 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน	3.33	0.96	ปานกลาง	3.14	1.01	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณไฟใช้กรียวาวจา สุภาพ อ่อนน้อม	3.27	0.94	ปานกลาง	3.30	0.87	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อสัญญาณไฟขัดข้อง	3.19	0.98	ปานกลาง	3.25	0.99	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่จราจร ชี้แจงเกี่ยวกับกฎจราจรการใช้รถใช้ถนนเป็นอย่างดี	3.20	1.02	ปานกลาง	3.12	1.00	ปานกลาง
5.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร	3.19	1.06	ปานกลาง	3.03	1.10	ปานกลาง
6	มีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย	3.43	0.95	ปานกลาง	3.32	1.05	ปานกลาง
	รวม	3.27	0.78	ปานกลาง	3.20	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4. 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอายุ 18 -40 ปี ประเด็น มีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อสัญญาณไฟขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ประเด็น มีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณไฟใช้กริยาวางา สุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ จำแนกตามอายุ

ที่	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					
		18 – 40 ปี			41 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่จราจรพูดจา สุภาพ อ่อนน้อม	3.33	1.04	ปานกลาง	3.33	1.01	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัยนักเรียนและผู้ปกครองเป็นอย่างดี	3.46	1.06	ปานกลาง	3.36	0.97	ปานกลาง
3.	จำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจรเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.31	1.01	ปานกลาง	2.92	1.13	ปานกลาง
4.	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม	3.81	0.92	มาก	3.79	0.83	มาก
5.	เจ้าหน้าที่จราจรให้คำแนะนำการข้ามถนนแก่ผู้ปกครองและนักเรียนปฏิบัติให้ถูกต้อง	3.41	0.96	ปานกลาง	3.32	0.98	ปานกลาง
6.	เจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการข้ามถนนได้เป็นอย่างดี	3.50	1.00	มาก	3.36	1.01	ปานกลาง
7.	มีการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ในการจอดรถรับส่งนักเรียนเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.32	0.98	ปานกลาง	3.19	0.96	ปานกลาง
8.	จัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน	3.24	0.93	ปานกลาง	3.11	1.07	ปานกลาง
9.	จัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็นระเบียบไม่กีดขวางการจราจร	3.24	1.01	ปานกลาง	3.16	1.13	ปานกลาง
	รวม	3.40	0.78	ปานกลาง	3.28	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอายุ 18-40 ปี ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการข้ามถนนได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และประเด็นจัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัยนักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นจำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจรเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้าน
งานสายตรวจจราจร จำแนกตามอายุ

ที่	ด้านงานสายตรวจจราจร	ระดับความพึงพอใจ					
		18 – 40 ปี			41 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการรณรงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติให้ ถูกต้องจราจร	3.32	1.01	ปาน กลาง	3.27	1.03	ปาน กลาง
2.	มีการกวดขันเรื่องการจอดรถยนต์ กีดขวางการจราจรบนถนนย่าน เศรษฐกิจและชุมชน	3.25	1.02	ปาน กลาง	3.05	1.01	ปาน กลาง
3.	จัดให้มีเครื่องหมายที่จอด รถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน	3.40	0.95	ปาน กลาง	3.30	0.99	ปาน กลาง
4.	จัดระบบการจอดรถบนถนนสาย เศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่	3.39	1.02	ปาน กลาง	3.52	0.89	มาก
5.	จำนวนกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจ จราจรมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.30	0.99	ปาน กลาง	3.08	0.95	ปาน กลาง
6	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษย์ สัมพันธ์ดี	3.23	1.03	ปาน กลาง	3.08	0.84	ปาน กลาง
7.	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมี บุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม	3.55	0.94	มาก	3.42	0.92	ปาน กลาง
	รวม	3.35	0.78	ปาน กลาง	3.24	0.71	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4. 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอายุ 18 -40 ปี ประเด็น เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น จัดให้มีเครื่องหมายที่จอร์รถักยานยนต์เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็น เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ประเด็นจัดระบบการจอร์รถักบนถนนสายเศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นมีการกวดขันเรื่องการจอร์รถักก็คักขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ จำแนกตามอายุ

ที่	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	ระดับความพึงพอใจ					
		18 - 40 ปี			41 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ เรียบร้อย	3.16	1.06	ปานกลาง	3.20	0.91	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน	3.23	1.00	ปานกลาง	3.19	1.04	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเสียค่าปรับทุกขั้นตอน	3.15	1.07	ปานกลาง	3.19	1.00	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	3.29	1.02	ปานกลาง	3.25	0.93	ปานกลาง
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการเสียค่าปรับมีความเหมาะสม	3.12	1.00	ปานกลาง	3.18	1.00	ปานกลาง
6.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบปรับอย่างชัดเจน	3.17	1.01	ปานกลาง	3.14	1.08	ปานกลาง
7.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ	3.09	1.08	ปานกลาง	3.08	1.09	ปานกลาง
8.	งานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้งเห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน	3.35	1.00	ปานกลาง	3.45	1.10	ปานกลาง
	รวม	3.20	0.83	ปานกลาง	3.21	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4. 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอายุ 18 -40 ปี ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับ ทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจรหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอายุ

ที่	ความพึงพอใจจำแนกตามอายุ	ระดับความพึงพอใจ					
		18 – 40 ปี			41 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	3.27	0.78	ปานกลาง	3.20	0.76	ปานกลาง
2.	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ	3.40	0.78	ปานกลาง	3.28	0.74	ปานกลาง
3.	ด้านสายตรวจจราจร	3.35	0.78	ปานกลาง	3.24	0.71	ปานกลาง
4.	ด้านเปรียบเทียบปรับ	3.20	0.83	ปานกลาง	3.21	0.79	ปานกลาง
	รวม	3.30	0.71	ปานกลาง	3.23	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจรหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอายุ 18 – 40 ปีประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นด้านสายตรวจจราจรมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นด้านสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

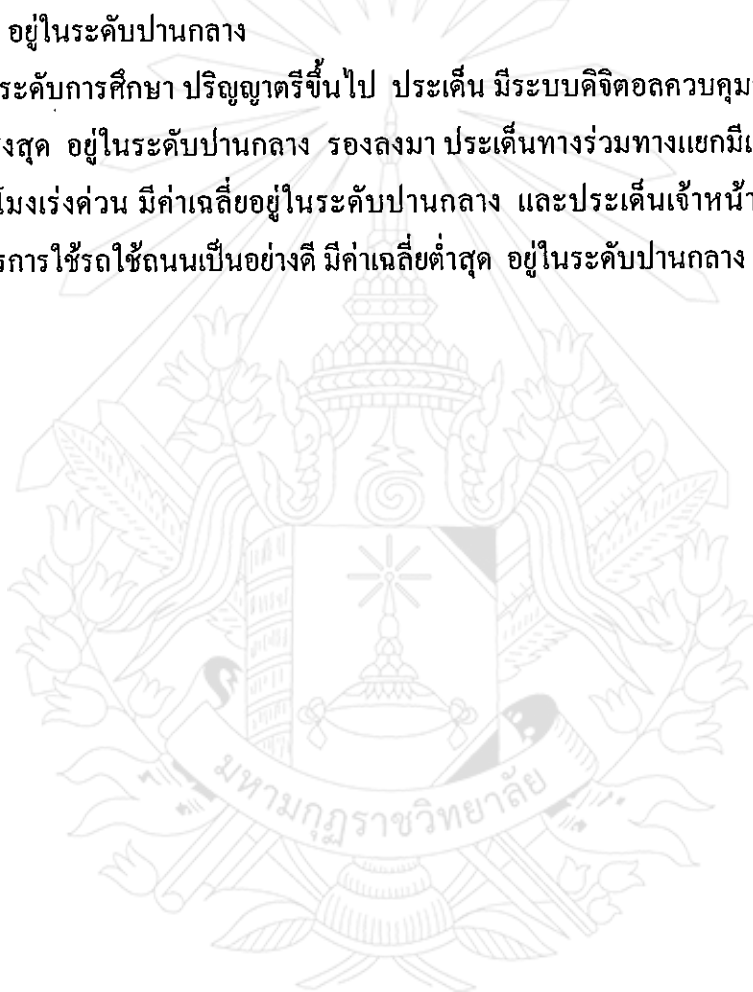
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
ให้สัญญาณไฟตามสี่แยก จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	ระดับความพึงพอใจ					
		ประณม - อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1.	ทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจร เพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน	3.31	1.02	ปาน กลาง	3.28	0.92	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณ ไฟใช้กรยาวจา สุภาพ อ่อนน้อม	3.31	0.92	ปาน กลาง	3.24	0.94	ปาน กลาง
3.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสัญญาณไฟ ขัดข้อง	3.15	0.98	ปาน กลาง	3.24	0.99	ปาน กลาง
4.	เจ้าหน้าที่จราจร ชี้แจงเกี่ยวกับกฎ จราจรการใช้รถใช้ถนนเป็นอย่างดี	3.26	1.01	ปาน กลาง	3.12	1.02	ปาน กลาง
5.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎ จราจร	3.13	1.07	ปาน กลาง	3.19	1.07	ปาน กลาง
6	มีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟ ทันสมัย	3.43	0.98	ปาน กลาง	3.40	0.97	ปาน กลาง
	รวม	3.26	0.76	ปาน กลาง	3.25	0.79	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4. 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถม-อนุปริญา ประเด็นมีระบบจิตตอลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ประเด็น มีระบบจิตตอลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ประเด็นทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร ชี้แจงเกี่ยวกับกฎจราจรการใช้รถใช้ถนนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



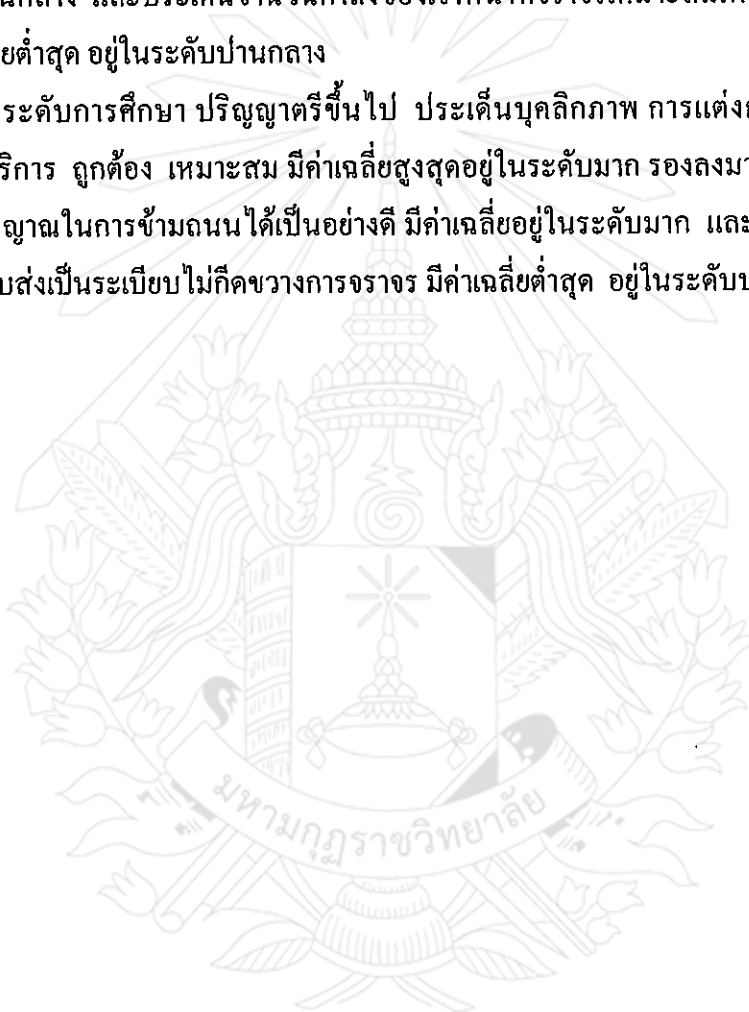
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน ต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					
		ประดม - อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	เจ้าหน้าที่จราจรพูดจา สุภาพ อ่อน น้อม	3.28	1.00	ปาน กลาง	3.38	1.06	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัย นักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี	3.40	1.02	ปาน กลาง	3.47	1.06	ปาน กลาง
3.	จำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจร เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.15	1.08	ปาน กลาง	3.31	1.01	ปาน กลาง
4.	บุคลิกภาพ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ จราจรที่ให้บริการ ถูกต้องเหมาะสม	3.80	0.87	มาก	3.81	0.94	มาก
5.	เจ้าหน้าที่จราจรให้คำแนะนำการ ข้ามถนนแก่ผู้ปกครองและ นักเรียนปฏิบัติให้ถูกต้อง	3.36	0.93	ปาน กลาง	3.42	0.99	ปาน กลาง
6.	เจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการ ข้ามถนนได้เป็นอย่างดี	3.44	0.96	ปาน กลาง	3.51	1.05	มาก
7.	มีการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ใน การจราจรรับส่งนักเรียนเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.23	0.97	ปาน กลาง	3.35	0.98	ปาน กลาง
8.	จัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็น สัดส่วน	3.16	0.94	ปาน กลาง	3.27	0.98	ปาน กลาง
9.	จัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็น ระเบียบไม่กีดขวางการจราจร	3.19	0.99	ปาน กลาง	3.26	1.08	ปาน กลาง
	รวม	3.33	0.72	ปาน กลาง	3.42	0.81	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4. 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานจรรยา
สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ โดยรวม อยู่ใน
ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถม-อนุปริญญา
ประเด็น บุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการข้ามถนนได้เป็นอย่างดี มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นจำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจรเหมาะสมเพียงพอต่อ
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของ
เจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น
เจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการข้ามถนนได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และประเด็น
จัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็นระเบียบไม่กีดขวางการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ด้านงานสายตรวจจราจร	ระดับความพึงพอใจ					
		ประดม - อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการรณรงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติให้ถูกต้องจราจร	3.34	1.00	ปานกลาง	3.28	1.02	ปานกลาง
2	มีการกวดขันเรื่องการจอดรถยนต์กีดขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน	3.20	0.98	ปานกลาง	3.21	1.06	ปานกลาง
3	จัดให้มีเครื่องหมายที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน	3.40	0.98	ปานกลาง	3.35	0.94	ปานกลาง
4	จัดระบบการจอดรถบนถนนสายเศรษฐกิจโดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่	3.41	1.01	ปานกลาง	3.42	0.98	ปานกลาง
5	จำนวนกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.25	0.98	ปานกลาง	3.27	0.98	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.20	0.99	ปานกลาง	3.20	1.01	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม	3.46	0.96	ปานกลาง	3.59	0.91	มาก
	รวม	3.32	0.75	ปานกลาง	3.33	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4. 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถม-อนุปริญา ประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นจัดระบบการจราจรบนถนนสายเศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นมีการกวดขันเรื่องการจอดรถยนต์ที่คีดขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นจัดระบบการจราจรบนถนนสายเศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	ระดับความพึงพอใจ					
		ประดม - อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่พุดจา สุภาพ เรียบร้อย	3.25	1.07	ปานกลาง	3.10	1.00	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน	3.26	1.01	ปานกลาง	3.19	1.00	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเสียค่าปรับทุกขั้นตอน	3.24	1.04	ปานกลาง	3.08	1.06	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	3.12	0.98	ปานกลาง	3.25	1.02	ปานกลาง
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการเสียค่าปรับมีความเหมาะสม	3.21	0.99	ปานกลาง	3.06	0.99	ปานกลาง
6.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบปรับอย่างชัดเจน	3.27	0.98	ปานกลาง	3.08	1.06	ปานกลาง
7.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ , น้ำดื่ม , หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ	3.18	1.06	ปานกลาง	3.00	1.09	ปานกลาง
8.	งานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้งเห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน	3.45	0.98	ปานกลาง	3.31	1.05	ปานกลาง
	รวม	3.28	0.79	ปานกลาง	3.13	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4. 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถม -อนุ ปริญญา ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนระยะเวลา การให้บริการเปรียบเทียบปรับอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ ประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่ง พึ่งพอใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ร.ก.	ความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
		ประดม - อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	3.26	0.76	ปานกลาง	3.25	0.79	ปานกลาง
2.	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ	3.33	0.72	ปานกลาง	3.50	0.81	มาก
3.	ด้านงานสายตรวจจราจร	3.32	0.76	ปานกลาง	3.33	0.79	ปานกลาง
4.	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	3.27	0.79	ปานกลาง	3.13	0.84	ปานกลาง
	รวม	3.30	0.67	ปานกลาง	3.28	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถม-อนุปริญญา ประเด็นด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็น ด้านงานสายตรวจจราจรมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านงานสายตรวจจราจรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

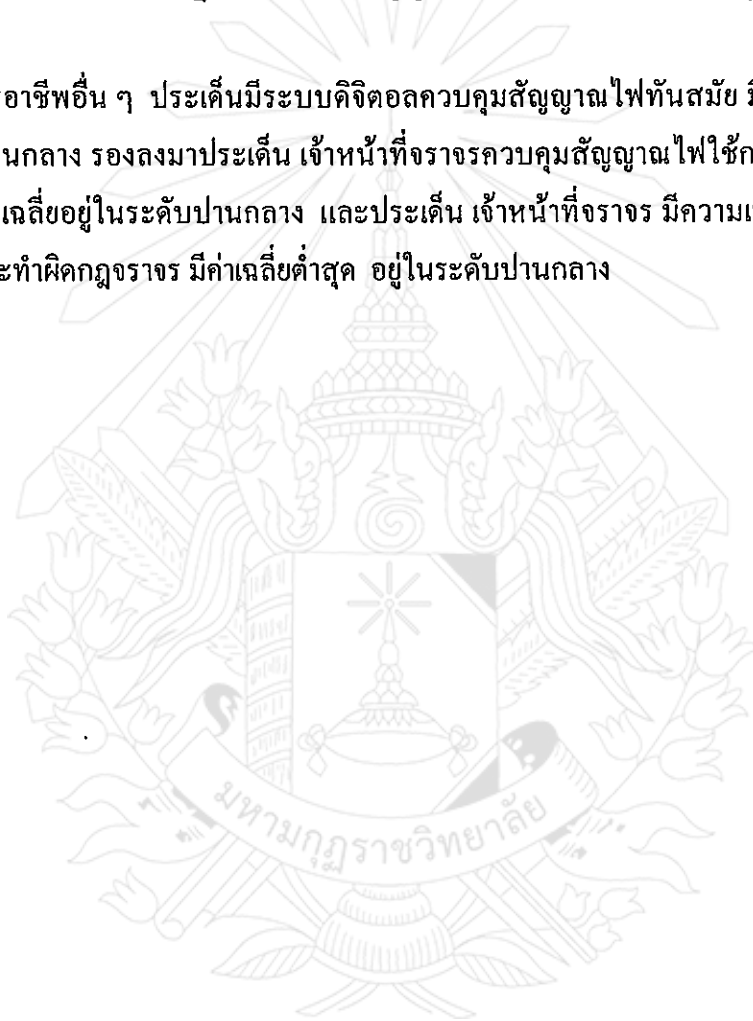
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
ให้สัญญาณไฟตามสี่แยก จำแนกตามอาชีพ

ที่	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	ระดับความพึงพอใจ					
		นักศึกษา			อื่น ๆ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจร เพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน	3.44	0.90	ปานกลาง	3.13	1.02	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณไฟ ใช้กรยาวาจา สุภาพ อ่อนน้อม	3.38	0.89	ปานกลาง	3.14	0.96	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสัญญาณไฟ ขัดข้อง	3.28	0.92	ปานกลาง	3.10	1.04	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่จราจร ซึ่งแจเกี่ยวกับกฎ จราจรการใช้รถใช้ถนนเป็นอย่างดี	3.31	1.00	ปานกลาง	3.03	1.02	ปานกลาง
5.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎ จราจร	3.34	1.02	ปานกลาง	2.95	1.09	ปานกลาง
6	มีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟ ทันสมัย	3.55	0.92	มาก	3.25	1.00	ปานกลาง
	รวม	3.38	0.71	ปานกลาง	3.10	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา ประเด็นมีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง และประเด็นเจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อสัญญาณไฟขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ประเด็นมีระบบดิจิทัลควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็น เจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณไฟใช้กริยาวางาสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็น เจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้าน
งานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ จำแนกตามอาชีพ

ร.ก.	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน ต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					
		นักศึกษา			อื่น ๆ		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1.	เจ้าหน้าที่จราจรพูดจา สุภาพ อ่อน น้อม	3.37	1.02	ปาน กลาง	3.30	1.05	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัย นักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี	3.49	0.98	ปาน กลาง	3.38	1.11	ปาน กลาง
3.	จำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจร เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.33	0.96	ปาน กลาง	3.13	1.13	ปาน กลาง
4.	บุคลิกภาพ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม	3.84	0.87	มาก	3.76	0.94	มาก
5.	เจ้าหน้าที่จราจรให้คำแนะนำการ ข้ามถนนแก่ผู้ปกครองและ นักเรียนปฏิบัติให้ถูกต้อง	3.51	0.88	มาก	3.26	1.03	ปาน กลาง
6.	เจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการ ข้ามถนนได้เป็นอย่างดี	3.56	0.94	มาก	3.37	1.07	ปาน กลาง
7.	มีการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ใน การจราจรรับส่งนักเรียนเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.42	0.93	ปาน กลาง	3.14	1.00	ปาน กลาง
8.	จัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็น สัดส่วน	3.30	0.92	ปาน กลาง	3.12	1.00	ปาน กลาง
9.	จัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็น ระเบียบไม่กีดขวางการจราจร	3.35	1.01	ปาน กลาง	3.08	1.06	ปาน กลาง
	รวม	3.46	0.71	ปาน กลาง	3.28	0.83	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการข้ามถนน ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และประเด็นจัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ประเด็นบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัยนักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นจัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็นระเบียบไม่กีดขวางการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
สายตรวจจราจร จำแนกตามอาชีพ

ที่	ด้านงานสายตรวจจราจร	ระดับความพึงพอใจ					
		นักศึกษา			อื่น ๆ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการรณรงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติให้ถูกกฎจราจร	3.42	1.00	ปานกลาง	3.18	1.02	ปานกลาง
2	มีการกวดขันเรื่องการจอดรถยนต์กีดขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน	3.39	0.95	ปานกลาง	3.01	1.08	ปานกลาง
3	จัดให้มีเครื่องหมายที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน	3.51	0.88	มาก	3.21	1.02	ปานกลาง
4	จัดระบบการจอดรถบนถนนสายเศรษฐกิจโดยแบ่งเป็นวันคู่วันที่	3.50	0.94	มาก	3.31	1.06	ปานกลาง
5	จำนวนกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.35	0.95	ปานกลาง	3.16	1.01	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.28	0.96	ปานกลาง	3.12	1.04	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม	3.53	0.91	มาก	3.51	0.97	มาก
	รวม	3.42	0.71	ปานกลาง	3.21	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานสายตรวจจราจร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา ประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ประเด็นจัดให้มีเครื่องหมายที่จอตลอดจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ประเด็น เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น จัดระบบการจอตลอดบนถนนสายเศรษฐกิจโดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นมีการกวดขันเรื่องการจอตลอดที่กีดขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาคีใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงาน
เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามอาชีพ

ที่	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	ระดับความพึงพอใจ					
		นักศึกษา			อื่น ๆ		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ เรียบร้อย	3.32	1.02	ปาน กลาง	3.00	1.03	ปาน กลาง
2.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกใน การให้บริการประชาชน	3.36	0.98	ปาน กลาง	3.05	1.01	ปาน กลาง
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเสีย ค่าปรับทุกขั้นตอน	3.37	1.00	ปาน กลาง	2.91	1.07	ปาน กลาง
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อนหลัง	3.40	1.00	ปาน กลาง	3.14	1.00	ปาน กลาง
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการเสียค่าปรับมี ความเหมาะสม	3.34	0.91	ปาน กลาง	2.89	1.03	ปาน กลาง
6.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบ ปรับอย่างชัดเจน	3.35	0.97	ปาน กลาง	2.95	1.05	ปาน กลาง
7.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ	3.22	1.05	ปาน กลาง	2.92	1.09	ปาน กลาง
8.	งานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อ การให้บริการประชาชน	3.52	0.98	มาก	3.21	1.04	ปาน กลาง
	รวม	3.36	0.77	ปาน กลาง	3.01	0.84	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงานเปรียบเทียบปรับ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าประชาชนที่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ประเด็นงานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นระยะเวลาที่ใช้ในการเสียค่าปรับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

ที่	ความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					
		นักศึกษา			อื่น ๆ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก	3.38	0.71	ปานกลาง	3.10	0.82	ปานกลาง
2.	ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ	3.46	0.71	ปานกลาง	3.28	0.83	ปานกลาง
3.	ด้านงานสายตรวจจราจร	3.42	0.71	ปานกลาง	3.21	0.82	ปานกลาง
4.	ด้านงานเปรียบเทียบปรับ	3.36	0.77	ปานกลาง	3.01	0.84	ปานกลาง
	รวม	3.41	0.65	ปานกลาง	3.15	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจ
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

**ตารางที่ 4.25 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจ
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดของประชาชน**

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<p>1. ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน</p> <p>1.1 ผู้ปกครองส่วนใหญ่ใช้พาหนะเป็นรถยนต์มากกว่ารถจักรยานยนต์</p> <p>1.2 ผู้ปกครองจอดรถข้างทางเพื่อลงไปทำธุระกับบุตร จอดทิ้งรถข้างถนนนานเกินไป</p>	<p>1. ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน</p> <p>1.1 ผู้ปกครองควรใช้รถเล็กส่งเด็กจำนวนน้อยคน หรือถ้าเป็นรถใหญ่จะมีเด็กร่วมเดินทางหลายคน</p> <p>1.2 จัดให้มีตำรวจจราจรหน้าโรงเรียนทุกโรงเรียนเพื่อจัดระเบียบการจอดรถ</p>	92
<p>2. ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก</p> <p>2.1 มีเจ้าหน้าที่อยู่ตามจุดเร่งด่วนน้อย</p> <p>2.2 รถยนต์และรถจักรยานยนต์จอดไฟแดงชิดไปทางซ้ายมากเกินไป ทำให้รถเลี้ยวซ้ายไม่สะดวก</p>	<p>2. ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก</p> <p>2.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตามจุดไฟแดงมากน้อยตามเวลาเร่งด่วน</p> <p>2.2 มีการวางแผนการจอดรถจักรยานยนต์ใหม่ ระหว่างรอไฟแดงให้จอดชิดขวาเพื่อให้รถทางซ้ายเลี้ยวได้สะดวก</p>	89
<p>3. ด้านงานเปรียบเทียบปรับ</p> <p>3.1 ระยะเวลาในการเปรียบเทียบปรับล่าช้า</p> <p>3.2 การเปรียบเทียบปรับบางครั้งสูงเกินไป</p> <p>3.3 ไม่มีป้ายประกาศการเสียค่าปรับอย่างชัดเจน</p>	<p>3. ด้านงานเปรียบเทียบปรับ</p> <p>3.1 ควรลดขั้นตอนเพื่อให้สะดวกรวดเร็ว</p> <p>3.2 ควรเปรียบเทียบปรับตามความเป็นจริง</p> <p>3.3 ควรมีป้ายประกาศติดอัตราค่าปรับให้ชัดเจน</p>	72
<p>4. ด้านงานสายตรวจจราจร</p> <p>4.1 ขณะปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีน้อย</p> <p>4.2 การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนน้อย ไม่มีสถานีวิทยุบอกเส้นทางรถติด</p>	<p>4. ด้านงานสายตรวจจราจร</p> <p>4.1 รับสมัครอาสาสมัคร หรือลูกเสือ เพื่อระบายนรถอย่างรวดเร็ว</p> <p>4.2 มีการประชาสัมพันธ์เป็นเอกสารหรือวิทยุ อธิบายให้ชัดเจนถึงเส้นทางที่มีปัญหา</p>	84

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่แสดงถึงปัญหาและให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน ได้ค่าความถี่ร้อยละ 92 ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก ได้ค่าความถี่ร้อยละ 89 ด้านงานเปรียบเทียบปรับ ได้ค่าความถี่ร้อยละ 72 และด้านงานสายตรวจจราจร ได้ค่าความถี่ร้อยละ 84



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทียบตารางสัดส่วนของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้โอกาสความน่าจะเป็นทางสถิติที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อกับงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกันด้วยวิธีการเลือกประชากรแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ ด้านงานสายตรวจจราจร และด้านงานเปรียบเทียบปรับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น โปรแกรมสำเร็จรูป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 18 – 40 ปี จำนวน 282 คน และเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 186 คน และการศึกษาระหว่างประถม – อนุปริญญา จำนวน 160 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา จำนวน 187 คน ส่วนที่เหลือมีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 159 คน

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม

1. จำแนกตามเพศ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **เพศชาย** ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง **เพศหญิง** ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

2. จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 – 40 ปี ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นด้านสายตรวจจราจรมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็นด้านสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

3. จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถม-อนุปริญญา ประเด็นด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาประเด็น ด้านงานสายตรวจจราจรมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปประเด็น ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน

ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

4. จำแนกตามอาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพยังเป็นนักศึกษา ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านงานสายตรวจจราจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานเปรียบเทียบปรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจมหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นของประชาชน

ปัญหาการให้บริการด้านงานจราจร

1. ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก คือ กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอยู่ตามจุดต่างๆ ชั่วโมงเร่งด่วนมีไม่เพียงพอ และการจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ขณะจอดรอไฟแดงชิดไปทางซ้ายมากเกินไป จึงทำให้รถที่ต้องการเลี้ยวซ้ายติดขัดไม่สะดวก

2. ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน คือ ผู้ปกครองส่วนใหญ่ใช้พาหนะเป็นรถยนต์มากกว่ารถจักรยานยนต์ และ ผู้ปกครองจอดรถข้างทางเพื่อลงไปทำธุระกับบุตร จอดทิ้งรถไว้ข้างถนนนานเกินไปทำให้จราจรไม่สะดวก

3. ด้านสายตรวจจราจร คือ ขณะปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีน้อย และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนน้อยไม่มีสถานีวิทยุบอกเส้นทางจราจร

4. งานด้านเปรียบเทียบปรับ คือ ระยะเวลาในการเปรียบเทียบปรับล่าช้า การเปรียบเทียบปรับบางครั้งปรับสูงเกินไป และไม่มีป้ายประกาศการเสียค่าปรับให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตามจุดไฟแดงมากน้อยตามเวลาเร่งด่วน และมีการวางแผนการจอดรถจักรยานยนต์ใหม่ ระหว่างรอไฟแดงให้จอดชิดด้านขวา เพื่อให้รถทางซ้ายเลี้ยวผ่านได้สะดวก

2. ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าให้ตำรวจทำ ความเข้าใจกับผู้ปกครองว่าควรใช้รถเล็กส่งเด็กจำนวนน้อยคน หรือถ้าเป็นรถใหญ่น่าจะมีเด็กร่วมเดินทางหลายคน และจัดให้มีตำรวจจราจรหน้าโรงเรียนทุก โรงเรียนเพื่อจัดระเบียบการจราจร

3. งานด้านสายตรวจจรจร คือ เห็นควรฝึกนักเรียน หรือรับสมัครอาสาสมัคร ลูกเสือ เพื่อเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ในการระบายนครอย่างรวดเร็ว และให้มีการประชาสัมพันธ์เป็น เอกสารหรือผ่านทางสถานีวิทยุ อธิบายให้ชัดเจนถึงเส้นทางที่มีปัญหา

4. งานด้านเปรียบเทียบปรับ คือ ควรลดขั้นตอนเพื่อให้การบริการได้สะดวกรวดเร็ว ควรเปรียบเทียบปรับตามความเป็นจริง และควรมีป้ายประกาศติดอัตราค่าปรับให้ชัดเจน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน งานจราจร สถานีตำรวจนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานจราจร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับผลงานการศึกษาวิจัยของ **สุทัศน์ เขยจิต** ศึกษากรณี สถานีตำรวจนครอำเภอบางกล่ำ จังหวัด สงขลา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกด้าน สาเหตุที่ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จรจรมีจำนวนน้อย ซึ่งคอยให้บริการประชาชน โดยทั่วไปในช่วงโมงเร่งด่วน สำหรับการใช้รถใช้ ถนนสัญจรไปมานั้น ทำให้เกิดการล่าช้าติดขัดบ้างตลอดถึงการให้บริการตามหน้าโรงเรียนในเขต เทศบาลนครหาดใหญ่ไม่ทั่วถึงจึงเป็นผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปาน กลางของทุก ๆ ด้าน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ไพศาล จินาชาญ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การ ให้บริการประชาชนในระดับอำเภอ ในส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ พบว่า การบริการประชาชนมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และระเบียบอย่างเคร่งครัด การ ให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง จึงควรยืดหยุ่นให้เหมาะสมตามสถานการณ์ควรที่จะ อธิบายกฎหมายและระเบียบ ให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อ ทางราชการ การให้บริการประชาชนต้องเพิ่มให้มากขึ้นจะทำให้ทันต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งตรงกับการให้บริการของด้านงานเปรียบเทียบปรับ ที่จะต้องบริการให้ประชาชนด้วยความ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น และให้ความเป็นธรรมกับประชาชนที่มาเสียค่าปรับด้วย ความเป็นจริง ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **จักรินทร์ อักษรรัตน์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของ ตำรวจตามทัศนคติของประชาชน กรณีศึกษาพื้นที่อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนผู้มีสิทธิในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอหัวไทร จำนวน 397 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครอำเภอกว๊านพะเยา ตามทัศนคติของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มากที่สุดคือ ร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ ดี

ร้อยละ 16 และไม่ถึง ร้อยละ 12.9 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการแต่งกาย บุคลิกภาพเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจดำเนินงานให้สัตยาณไฟตามสี่แยก เกี่ยวกับการให้บริการให้สัตยาณไฟในช่วงโมงเร่งด่วน อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานจรรยาบรรณในแต่ละด้านสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) ด้านงานให้สัตยาณไฟตามสี่แยก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการดังกล่าว ยังต้องปรับปรุงแก้ไข โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณในเรื่องของการให้สัตยาณไฟในช่วงโมงเร่งด่วนมากขึ้น ตลอดจนให้คำแนะนำประชาชนได้รู้เกี่ยวกับกฎจรรยาบรรณเพื่อจะปฏิบัติได้ถูกต้อง

2) ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่องของการแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณที่ให้บริการถูกต้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจำแนกได้ตามเพศ การศึกษา และอาชีพ ส่วนเรื่องของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณในการข้ามถนนได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก จำแนกได้ตามเพศ มีเพศหญิง จำแนกตามอายุ มีอายุระหว่าง 18 – 40 ปี จำแนกตามการศึกษา มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป และจำแนกตามอาชีพ มีอาชีพนักศึกษา แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่จรรยาบรรณที่ให้บริการตามหน้าโรงเรียนต่างๆ มีความเหมาะสม เพื่อให้ทุกชีวิตปลอดภัยและมีความมั่นใจต่อการให้บริการของตำรวจทุกๆ ด้าน

3) ด้านงานสายตรวจจรรยาบรรณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการเรื่องของการจัดระบบการจอดรถบนถนนสายเศรษฐกิจ โดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่ อยู่ในระดับมาก

ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่สายตรวจจรรยาบรรณมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม จำแนกได้ตามเพศทั้งชาย หญิง อายุ 18 – 40 ปี การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และทุกสาขาอาชีพ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจแต่งกายเหมาะสม ตลอดจนถึงจัดระเบียบการจอดรถเป็นระบบ สะดวกต่อการใช้รถใช้ถนนของประชาชน

4) ด้านงานเปรียบเทียบปรับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องของการทำเลที่ตั้ง เห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก จำแนกตาม

อาชีพคือ อาชีพนักศึกษา ส่วนการเปรียบเทียบปรับข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการมาติดต่อเสียค่าปรับ สะดวก รวดเร็ว

สรุปได้ว่า การให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบางส่วนอยู่ในระดับมาก จึงแสดงให้เห็นว่า การที่ผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงตามลำดับของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ มีความสนใจและเห็นความสำคัญของงานจราจรที่จะต้องพบปะกับประชาชนตลอดเวลา จึงมีการประชุมทั้งตอนเช้าและบ่ายเพื่อให้ข้าราชการตำรวจจราจร และข้าราชการตำรวจทุกฝ่าย คำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่โดยตรงข้าราชการตำรวจ พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และมีวิถุญาณของความเป็นตำรวจอาชีพ ปฏิบัติงานเพื่อพิทักษ์รับใช้ประชาชน และให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมเสมอภาค และทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เห็นว่าควรมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินการต่างๆ ให้ดีขึ้นดังนี้

- 1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร บริการตามจุดสี่แยกเพื่อให้สัญญาณการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน อย่างทั่วถึง
- 2) ควรรับอาสาสมัครจราจรหรือลูกเสือเพื่อช่วยเหลือ และให้บริการหน้าโรงเรียนเกี่ยวกับงานจราจรในทุกโรงเรียน
- 3) ควรมีป้ายเครื่องหมายจราจรแสดงให้ชัดเจน เพื่อความปลอดภัยในการสัญจรไปมา

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

- 1) ควรศึกษาวิจัย เฉพาะประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวกับปัญหาจราจรแต่ละด้านหรือแต่ละกลุ่ม เช่น
 - ปัญหาการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน
 - ปัญหาการจราจรในชั่วโมงสำหรับรับส่งนักเรียน
 - ปัญหาการจราจรสำหรับรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนตัว
- 2) สำรวจความเห็นของผู้ใช้รถยนต์ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่

3) ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของตำรวจ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจราจร ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ให้ชัดเจนขึ้น เช่น พนักงานจัดระบบและการเก็บค่าบริการการจอดรถในถนนต่าง ๆ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ, การศึกษาวิจัยปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานตามจุดต่างๆ เช่น สี่แยกจราจรและป้อมตรวจต่างๆ หรือศึกษาปัญหาอันเนื่องมาจากเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อการจราจร เช่น ปัญหารถซิ่ง ,ปัญหาการกีดขวางจราจรที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การค้าแผงลอย การสัญจรของประชาชนทั่วไป ซึ่งผิดกฎจราจร เป็นต้น.



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กองบัญชาการศึกษาลำดับงานตำรวจแห่งชาติ. **คู่มือตำรวจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544.
- กฤษณ ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริการ.” **เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคลสาขาวิทยาการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- คมกริช วัฒนเสถียร. **พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พุทธศักราช 2522 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บัณฑิตไทย, 2542.
- กัญญา สาทร. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช, 2527.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในการบริการ 1 (QUALITY IN SERVICES)**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- สมชาติ กิจบรรจง. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2542.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ. **พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์ จำกัด, 2549.
- สุปัญญา ไชยชาดู. **พจนานุกรมศัพท์การตลาด อังกฤษ-ไทย**. กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลิฟวิ่ง, 2542.

2. วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์และงานวิจัย

- เกรียงศักดิ์ เทพอมรเดช. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดตรัง”. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2546.
- จักรินทร์ อักษรรัตน์. “ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนะของประชาชน”. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2547.

- บัญชา เศรษฐการ. “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า เชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- ประภาวิน ฉายโหมเลิศ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจจราจรในสังกัดสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองสมุทรปราการ และสถานีตำรวจภูธร ตำบลลำโรงเหนือ”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- ประหยัด นาลา. “การดำเนินงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม”, **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- เปี่ยม ฤทธิ์ชู. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541.
- พันธศักดิ์ ศาสนอนันต์. “การเมืองไทยกับการบริหารงานของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสำคัญที่เกี่ยวข้อง”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ไพศาล จินาชาญ. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานตรัง”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2542.
- ภูริพันธุ์ วงศ์ธิตยากร. “ความพึงพอใจการให้บริการของผู้จำหน่ายอุปกรณ์การศึกษาของสถาบันศึกษาในจังหวัดสงขลา”. **สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2548.
- รวมพร ศรีปาน. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองกระบี่”. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548.
- รุ่งโรจน์ เรียมดี. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์เชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- ศรีนุช หวังเชื้อสกุล. “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2542.

- สุนันทา ตั้งมั่นอรุณกิจ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ยะลา”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543.
- สุพัฒน์ เขยจิต. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน”. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.
- สุรเชษฐ โทบุญญานนท์. “ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดียุติธรรมในการดำเนินการ สอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- สุรเชษฐ์ สุวรรณพมาศ. “พฤติกรรมการสวมหมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขต เทศบาลนครหาดใหญ่”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2547.
- อดิพัฒน์ กริ่งไกร. “พฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง ศึกษาเฉพาะ กรณี เขตเทศบาลนครหาดใหญ่”. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.
- เอกภพ อภัยรัตน์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2544.

3. บทความในวารสาร

- ทรงศรี สนธิทรัพย์. “การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความพึงพอใจในคุณภาพ การผลิตและการบริการ”. **วารสารบริหารธุรกิจ**. ปีที่ 1 ฉบับที่ 88 ตุลาคม-ธันวาคม 2543 : 25.
- เผด็จ โชคเรืองสกุล. **วารสารตำรวจ**. ปีที่ 41 ฉบับที่ 405 ตุลาคม-ธันวาคม 2548 : 15.
- อำไพ ปิ่นประยงค์. **นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติโรงพักเพื่อประชาชน**. ปีที่ 5 เล่มที่ 22. ตุลาคม-พฤษภาคม 2547 : 5.

4. บทความในหนังสือพิมพ์

- สหบาท. “ส่องตำรวจ”. **ไทยรัฐ**. 9 มกราคม 2549 : 6.

5. เอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

วรา เวชชาภินันท์. “บทวิเคราะห์ข้อมูล นำไปสู่การวางแผนการจัดการจราจร และแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจร”. สงขลา : งานจราจร สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่, 2549, (อัดสำเนา).



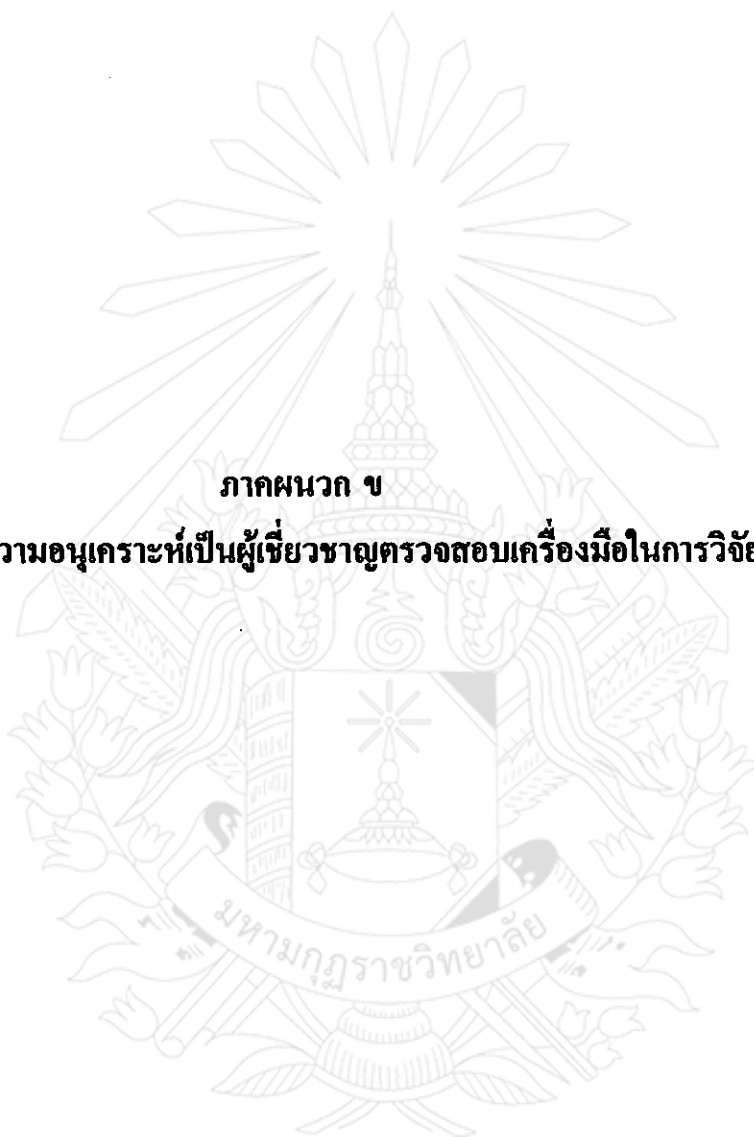


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย





ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/๐๑๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

วัดมณีมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

๘ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.เกษม ขนามแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคาบตำรวจสมบูรณ์ จันมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.เดือน พรหมเมศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ทางมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า รศ.เกษม ขนามแก้ว เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในทางด้านภาษาเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษา ตรวจสอบโครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูนิพิฐฐ์สมาจาร(ดร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/๐๒๐



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
108
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา
วัดมณีมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

๘ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร พ.ศ.อ.อุทัย จารุเดชขจร.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคาบตำรวจสมบุรณ์ จันมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจนคร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.เดือน พรหมเมศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ทางมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า พ.ศ.อ.อุทัย จารุเดชขจร เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในทางด้านรัฐศาสตร์เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาขา ตรวจสอบโครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

๙๙๙

(พระครูนิพัทธ์สมาจาร(ดร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา
วัดมัทธิมาวาสวรวิหาร ถนนโทรบุรี ตำบลบ่อยาง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/๐๑๕

๘ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร พ.ศ.ค.หญิงอมรรัตน์ สุทธิเกิด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคาบคำรองสมบูรณ์ จันมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.เดือน พรหมเมศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ทางมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า พ.ศ.ค.หญิงอมรรัตน์ สุทธิเกิด เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในทางด้านดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาตรวจสอบโครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

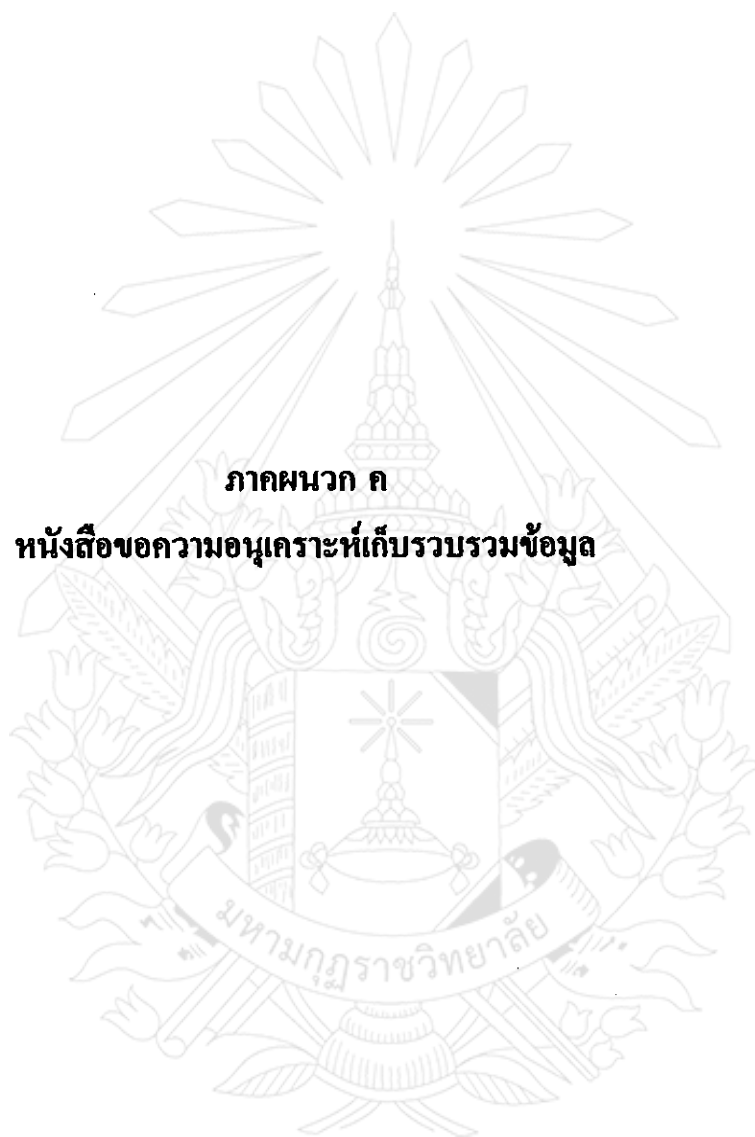
จึงเจริญพามาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

๘๘๘

(พระครูนิพิฐฐมาจาร(คร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่

ขอรับที่
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/ว.๑๐๖

วัดมณีมาวาสวรวิหาร อ.ไทรบุรี ตำบลบ่อทราย
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อจัดทำสารนิพนธ์

เจริญพร ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา ขอรับรองว่า คาบคำรวจสมบุรณ์ จันมา เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๑ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

คาบคำรวจสมบุรณ์ จันมา กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (PEOPLE'S SATISFACTION TO THE TRAFFIC SERVICES OF HAT YAI PROVINCIAL POLICE STATION, SONGKHLA PROVINCE)

โดยมี ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.เดือน พรหมเมศเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

สิ่งที่ คาบคำรวจสมบุรณ์ จันมา ไกรขอความอนุเคราะห์ คือให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับด้านงานจราจรในสถานีตำรวจของท่าน ทำการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่ คาบคำรวจสมบุรณ์ จันมา ด้วยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูนิพิฐฐ์สมาจาร(ดร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา



ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/ว.๑๐๖

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

วัดมณีมาวาสวรวิหาร อ.ทราบุรี ค่ายล้อยาง

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อจัดทำสารนิพนธ์

เจริญพร ผู้ดำเนินการขอมีที่เรวอฐราเมืองสงขลา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา ขอรับรองว่า คาบตำรวจสมบูรณ์ จันมา เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๑ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

คาบตำรวจสมบูรณ์ จันมา กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (PEOPLE'S SATISFACTION TO THE TRAFFIC SERVICES OF HAT YAI PROVINCIAL POLICE STATION, SONGKHLA PROVINCE)

โดยมี ผศ.ดร.ประยูร เทพนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.เดือน พรหมเมศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

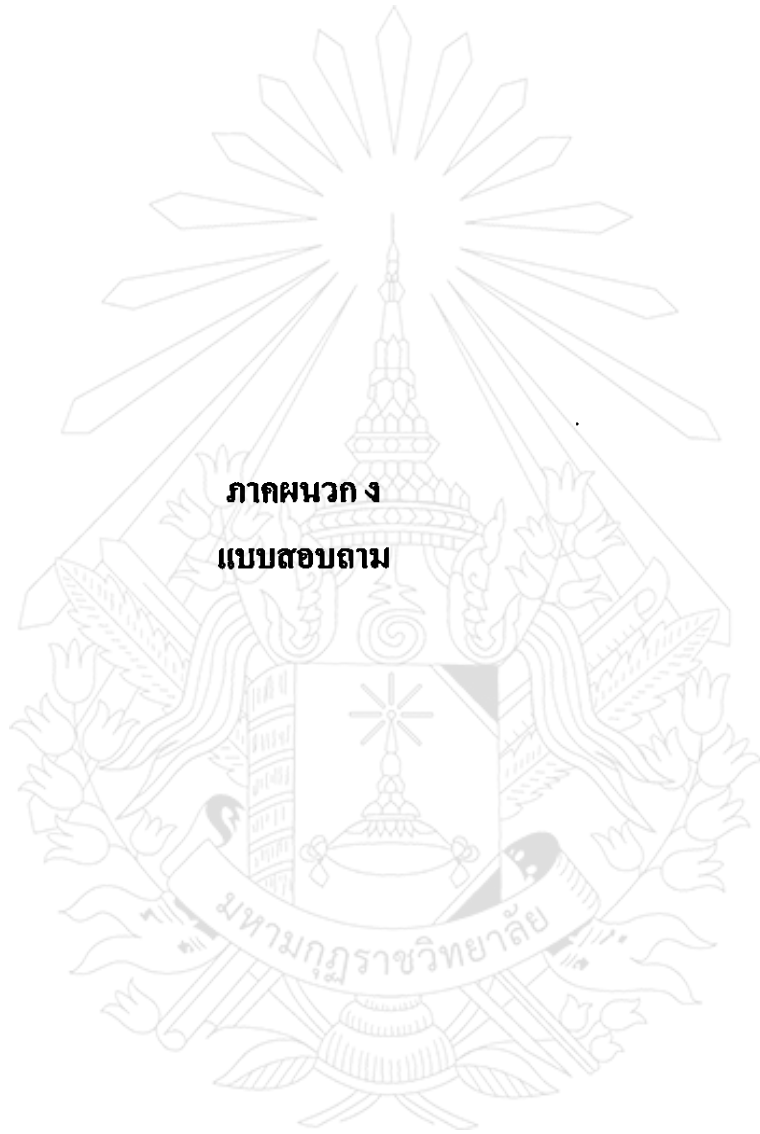
สิ่งที่ คาบตำรวจสมบูรณ์ จันมา โครขอความอนุเคราะห์ คือให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับด้านงานจราจรในสถานีตำรวจของท่าน ทำการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่ คาบตำรวจสมบูรณ์ จันมา ด้วยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูนิพนธ์ธมาจาร(คร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านงานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก ด้านงานให้บริการหน้าโรงเรียนต่างๆ ด้านงานสายตรวจจราจร และด้านงานเปรียบเทียบปรับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นปัญหา และข้อเสนอแนะ

2. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

3. การวิจัยในครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

4. ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ ไม่มีผลเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อท่านแต่อย่างใด และจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับผลที่ได้รับจะใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง
มา ณ โอกาสนี้

ดาบตำรวจ สมบูรณ์ จันมา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ลำดับ	ปัจจัยที่สร้าง ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.	งานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก ทางร่วมทางแยกมีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอ ในชั่วโมงเร่งด่วน					
2.	เจ้าหน้าที่จราจรควบคุมสัญญาณไฟใช้กิริยา วาจา สุภาพ อ่อนน้อม					
3.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่เมื่อสัญญาณไฟขัดข้อง					
4.	เจ้าหน้าที่จราจร ชี้แจงเกี่ยวกับกฎจราจรการ ใช้รถใช้ถนนเป็นอย่างดี					
5.	เจ้าหน้าที่จราจร มีความเป็นธรรมไม่เลือก ปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร					
6.	มีระบบติดจอควบคุมสัญญาณไฟทันสมัย					
7.	งานให้บริการหน้าโรงเรียน เจ้าหน้าที่จราจรพูดจา สุภาพ อ่อนน้อม					
8.	เจ้าหน้าที่จราจรดูแลความปลอดภัยนักเรียน และผู้ปกครองเป็นอย่างดี					
9.	จำนวนกำลังของเจ้าหน้าที่จราจรเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ					
10.	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ จราจรที่ให้บริการ ถูกต้อง เหมาะสม					
11.	เจ้าหน้าที่จราจรให้คำแนะนำการข้ามถนน แก่ผู้ปกครองและนักเรียนปฏิบัติให้ถูกต้อง					

ลำดับ	ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
12.	เจ้าหน้าที่จราจรให้สัญญาณในการข้ามถนนได้เป็นอย่างดี					
13.	มีการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ในการจอดรถรับส่งนักเรียนเป็นระเบียบเรียบร้อย					
14.	จัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน					
15.	จัดให้มีที่จอดรถยนต์รับส่งเป็นระเบียบไม่กีดขวางการจราจร					
งานสายตรวจจราจร						
16.	มีการรณรงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติให้ถูกต้องจราจร					
17.	มีการกวาดชั้นเรื่องการจอดรถยนต์กีดขวางการจราจรบนถนนย่านเศรษฐกิจและชุมชน					
18.	จัดให้มีเครื่องหมายที่จอดรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน					
19.	จัดระบบการจอดรถบนถนนสายเศรษฐกิจโดยแบ่งเป็นวันคู่วันคี่					
20.	จำนวนกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีความเหมาะสมเพียงพอ					
21.	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีมนุษย์สัมพันธ์ดี					
22.	เจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายดีเหมาะสม					
งานเปรียบเทียบปรับ						
23.	เจ้าหน้าที่พุดจา สุภาพ เรียบร้อย					

ลำดับ	ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
24.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน					
25.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเสียค่าปรับทุกขั้นตอน					
26.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง					
27.	ระยะเวลาที่ใช้ในการเสียค่าปรับมีความเหมาะสม					
28.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบปรับอย่างชัดเจน					
29.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขณะนั่งรอคิวเช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ และที่นั่งเพียงพอ					
30.	งานเปรียบเทียบปรับทำเลที่ตั้งเห็นได้ชัดเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการประชาชน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

งานให้สัญญาณไฟตามสี่แยก

.....

.....

.....

งานให้บริการหน้าโรงเรียน

.....

.....

.....

งานสายตรวจจราจร

.....

.....

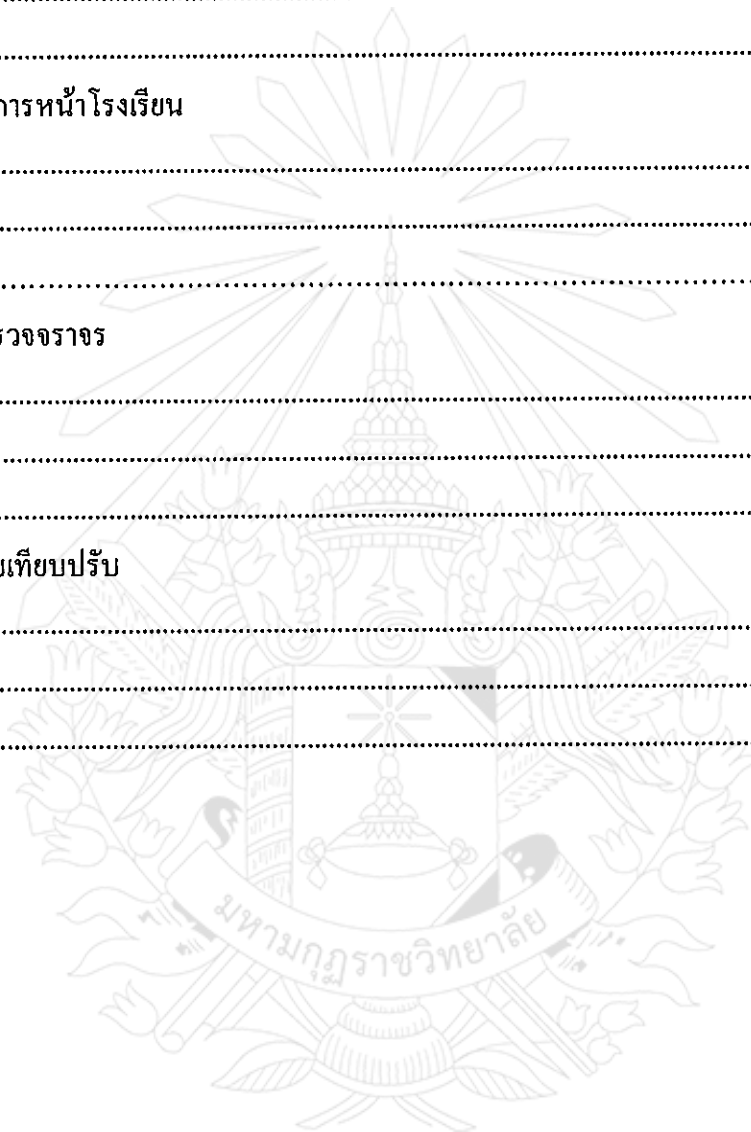
.....

งานเปรียบเทียบปรับ

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล** : คาบตำรวจ สมบูรณ์ จันทมา
- วัน เดือน ปี เกิด** : 17 กันยายน 2504
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน** : 13 ถนนโชคสมาน 3 ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา
- การศึกษา**
- พ.ศ.2535** : ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
วิทยาลัยครูสงขลา
- หน้าที่การงาน**
- พ.ศ. 2543** : ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายท่านมุก จำกัด
- พ.ศ. 2544** : ประธานกรรมการกองทุนชุมชนโชคสมาน
- พ.ศ. 2548** : ผู้อำนวยการสถานีวิทยุนครหาดใหญ่ ซีดี เรดิโอ
F.M. 106.50 MHz
- พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน** : ผู้บังคับหมู่ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

