



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของ  
สถานีตำรวจภูธรมาฮี ตำบลมาฮี อำเภอลำทะเมนชัย  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ดาบตำรวจเสกสรรค์ ภูศรี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าระดับสูงทางรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๖

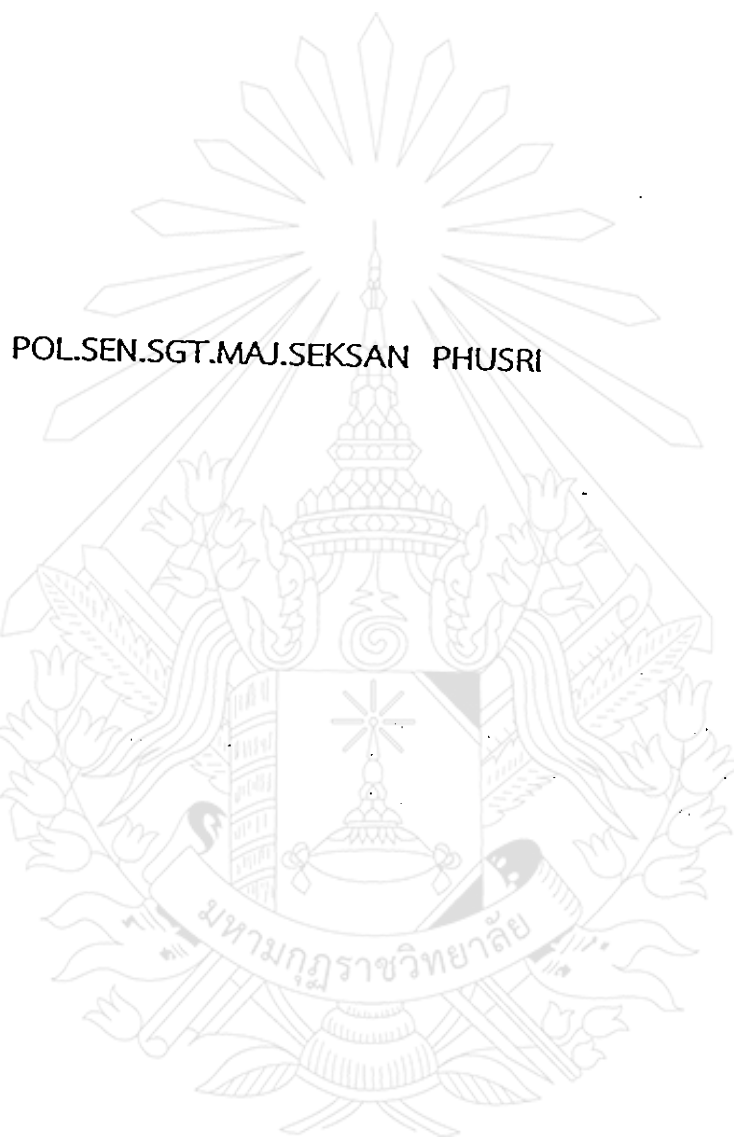


ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของสถานีตำรวจ  
ภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๖

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE GENERAL SERVICE OF  
PHA CHI POLICE STATION, PHA CHI SUB-DISTRICT, PHA CHI  
DISTRICT, AYUTTHAYA PROVINCE

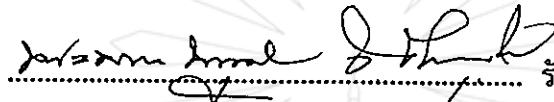


POL.SEN.SGT.MAJ.SEKSAN PHUSRI

A THAMETIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF POLITICAL SCIENCE  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E. 2556 (2013)


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของสถานี  
ตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจเสกสรรค์ ภูศรี  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ขวลิต ไทลรินทร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. หนัด ดั่งดิลี

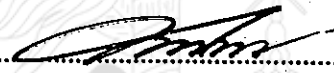
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต


  
..... รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน (ผศ.ดร.))


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. ขวลิต ไทลรินทร์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร. หนัด ดั่งดิลี)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ขวลิต สวัสดิ์ผล)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction Towards The General Service Of Pha  
Chi Police Station, Pha Chi Sub-District, Pha Chi District,  
Ayutthaya Province

Student's Name : Pol.Sen.Sgt.Maj. Seksan Phusri

Department : Government

Advisor : Dr. Chawalit Lairin

Co-Advisor : Dr. Panad Duangtilee

---

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

*P.S. Nānavuddho*  
..... Acting Dean of Graduate School  
(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee

*S. Chaimusi*  
..... Chairman  
(Asst. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)

*Chawalit Lairin*  
..... Advisor  
(Dr. Chawalit Lairin)

*Panad Duangtilee*  
..... Co-Advisor  
(Dr. Panad Duangtilee)

*Sornchai Taomitr*  
..... Member  
(Assoc. Prof. Sornchai Taomitr)

*Ch. Sawatphol*  
..... Member  
(Asst. Prof. Dr. Chawalit Sawatphol)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจเสกสรรค์ ภูศรี
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ขวลิต ไทลรินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. พันธ์ ดั่งดี
ปีการศึกษา	: 2556

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 379 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้คือ สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test / One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี แอล.เอส.ดี (Least - Significant Different) แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ยกเว้นประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของ

ประชาชนที่ต้องการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่สำคัญคือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจะปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นแบบจุดเดียว 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชีให้ลดความแข็งกระด้างและเพิ่มความสุขภาพ 3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรจะปรับระบบการให้บริการให้ชัดเจนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง 4) ด้านความก้าวหน้า ควรจะปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และจัดหาเครื่องมือทันสมัยที่มีเทคโนโลยีสูงมาใช้ในสำนักงาน และ 5) ด้านความเสมอภาค ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจใหม่ โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการแก่ประชาชน และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน





Thematic : People's Satisfaction Towards The General Service Of Pha Chi Police Station, Pha Chi Sub-District, Pha Chi District, Ayutthaya Province

Student's Name : Pol. Sen. Sgt. Maj. Seksan Phusri

Department : Government

Advisor : Dr. Chawalit Lairin

Co-advisors : Dr. Panad Duangtitee

Academic Year : B.E. 2556 (2013)

---

### ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study the people's satisfaction of toward the general service of Phachi Local Police Station, Phachi Sub-District , Phachi District, Phranakomsriayuthaya Province. 2) to compare the people's satisfaction of toward the general service of Phachi Local Police Station, Phachi Sub-District , Phachi District, Phranakomsriayuthaya Province classified to different gender, age, level of education, and occupation, and 3) to study the suggestions of problems and solutions concerning with the general service of Phachi Local Police Station, Phachi Sub-District, Phachi District, Phranakomsriayuthaya Province. Research instruments were questionnaires. The sampling was the 398 people in Pharchi districtp ,Phranakomsriayuthaya province which were assigned size of group by open table fixes the size of the sample of Krejcie & Morgan and made simple random samplings by drawing on data collection. Descriptive statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics used t-test and One-Way ANOVA test. In case of differentiation was found, it was tested in a pair by mean of Least - Significant Different and analyzed by computing.

The results of research were found as follows:

1) The people's satisfaction of toward the general service of Phachi Local Police Station, Phachi sub-district, Phachi district, Phranakomsriayuthaya province all 5 parts were at more level. When considered each part found that the most average part was the procedure services. Next parts were the equality, the convenience that receive, and service officer. And the least average part was the progress.

2) The comparative results were found that people, who have different gender, age, level of education, and occupation, have different satisfaction of



toward the general service of Phachi Local Police Station, Phachi sub-district, Phachi district, Phranakomsriyuthaya province all 5 parts. Except, who have different level of education, have not different satisfaction of toward the general service of Phachi Local Police Station, Phachi sub-district, Phachi district, Phranakomsriyuthaya province all 5 parts.

3) People provide feedback about problems and solutions to major problems : 1) the procedure services found that they should adjust the procedure services to one stop service. 2) the service officer found that they should adjust practice duty behavior of policeman Phachi local police station by decrease the hardness was tough and enhance the gentleness. 3) the convenience that receive found that they should change distinctly system serves and demote step which was not necessary. 4) the progress found that they should procure modern tool high technology comes to use in an office. And 5) the equality found that they should change new behavior service of policeman, by give policeman serve people , and listen to the opinion of people equally.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้เป็นแหล่งความรู้ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ในการศึกษา ค้นคว้า ตลอดระยะเวลา ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเหล่านี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ชวลิต ไทลรินทร์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ดร.พนัด คังคิติ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม และคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ สำนักงานของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ช่วยอนุเคราะห์ประสานงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมีมิตรไมตรีที่ดียิ่ง

ขอขอบคุณ พ.ต.อ. ณัฐพัฒน์ ธรรมรัตน์ โสภณ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ทุก ๆ ท่านให้ความช่วยเหลือ อนุเคราะห์ให้ความร่วมมือและอนุญาตให้ลงพื้นที่ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอตอบแทนพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจและเป็นแรงกระตุ้นให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และ ขอตอบแทนครูอาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้กรุณาให้การดูแลสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง ตลอดการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์

ดาบตำรวจเสกสรรค์ ภูศรี

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	16
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	21
2.7 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	28
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.9 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	41
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>42</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43



3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	44
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	45
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>49</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.2 ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย	51
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภางชี ตำบลภางชี อำเภอภางชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย	53
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD	58
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภางชี ตำบลภางชี อำเภอภางชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย	90
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>95</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.3 ข้อเสนอแนะ	113
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	112
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย	115

บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	121
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	123
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	128
ภาคผนวก ง ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	134
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach)	136
ประวัติผู้วิจัย	138



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ	50
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ	51
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับ การศึกษา	51
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ	52
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน	52
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ ให้บริการ	53
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	54
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ ได้รับ	54
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า	54
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ	





ตารางที่ 4.20	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาคจำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.22	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.24	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	62
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.28	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	64

ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	66
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ใคร่รับจำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.34	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	68
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.36	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	69



ตารางที่ 4.37	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	69
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ	70
ตารางที่ 4.39	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ	70
ตารางที่ 4.40	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	71
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	72
ตารางที่ 4.42	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	72
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	72
ตารางที่ 4.44	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	73

ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.46	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.47	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different)	75
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
ตารางที่ 4.49	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.50	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.51	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา	77

ตารางที่ 4.53	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.54	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	78
ตารางที่ 4.55	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	78
ตารางที่ 4.56	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	79
ตารางที่ 4.57	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	80
ตารางที่ 4.58	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	80
ตารางที่ 4.59	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)	81
ตารางที่ 4.60	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	82



- ตารางที่ 4.61 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 82
- ตารางที่ 4.62 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) 83
- ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ 84
- ตารางที่ 4.64 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ 84
- ตารางที่ 4.65 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกรวดเร็วของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) 85
- ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ 86
- ตารางที่ 4.67 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ 86
- ตารางที่ 4.68 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) 87

- ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ 88
- ตารางที่ 4.70 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ 89
- ตารางที่ 4.71 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ 89
- ตารางที่ 4.72 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 90
- ตารางที่ 4.73 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ 91
- ตารางที่ 4.74 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า 92
- ตารางที่ 4.75 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค 93



## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎี Maslow's Hierarchy Needs	6
แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรภาษี	29
แผนภูมิที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	41



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการกับประชาชน ที่มีความสำคัญที่สุดหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ สถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานตำรวจขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของประชาชน หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทางที่ดี จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อถือศรัทธา เจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจ (2) ดูแลควบคุมกำกับ การปฏิบัติของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (3) ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร<sup>1</sup>

การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ เพราะจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้น หรือที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดมีคดีความต่าง ๆ และปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบ ในปัจจุบัน สถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกำลังพลจำนวน 52 คน ถือว่าน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบและจำนวนประชาชนที่ต้องดูแล จำนวน 32,971 คน ไม่รวมประชากรแฝง ซึ่งมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกวันเนื่องจากอำเภอกาญจนบุรีเป็นพื้นที่ที่มีแหล่งอุตสาหกรรม ทำให้มีแรงงานย้ายถิ่นเข้ามาอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรภาชีดูแลไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ซึ่งได้จากปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมาในเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 ปรากฏว่ามีคดีเกิดขึ้นในสถานีตำรวจภูธรอำเภอกาญจนบุรีทั้งหมด 384 คดีเป็นคดีอุกฉกรรจ์ และสะเทือนขวัญ 1 คดี คดีชีวิตร่างกายและเพศ 19 คดี คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน 38 คดี คดีโจรกรรมจักรยานยนต์ 11 คดี คดีโจรกรรมรถยนต์ 1 คดี คดีอาวุธปืน 4 คดี คดีการพนันต่าง ๆ 50 คดี และคดีเกี่ยวกับยาเสพติด 260 คดี จากข้อมูลคดีข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่ามีคดีทั้งหมด 384 คดีและมีแนวโน้มที่จะเกิดคดีเพิ่มมากขึ้นอีก ฉะนั้น

<sup>1</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เดอะบุคส์ จำกัด, 2553), หน้า 9.



การแก้ไขปัญหาคดีเป็นหน้าที่ของตำรวจโดยตรง ซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายโดยการใช้มาตรการป้องกันปราบปรามมิให้เหตุเกิด จึงเป็นวิธีการที่นำไปสู่ความสงบสุขของประชาชน และสังคมโดยแท้จริง<sup>2</sup> จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าภาระงานและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีมีปริมาณมาก ซึ่งไม่นับรวมภาระงานที่ให้บริการด้านอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

<sup>2</sup> สถานีตำรวจภูธรภาษี, สถิติคดีอาญา 2554, (พระนครศรีอยุธยา : สถานีตำรวจภูธรภาษี, 2554), หน้า 14.

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 32,971 คน

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสะดวกที่ได้รับ ด้านความเสมอภาค และด้านความก้าวหน้า

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

ได้แก่ อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.4 ทำให้นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี ชอบ ประทับใจ เต็มใจ หรือเจตคติของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การบริการทั่วไป หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และระบบควบคุมภายใน ที่ดำเนินการถูกต้องตามระเบียบและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือวิธีการในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ระบบการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ การต้อนรับการให้คำแนะนำและการจัดคิว

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีตำรจวสถานีตำรจวฐรภษี ตำบลภษี อำเภอบภษี จ้งหวัดพระนครศรียุธยา ประกอบด้วย การแต่งกาย การพูดจา การให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ความชำนาญในการให้บริการและการเอาใจใส่ในการให้บริการ

ความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่เจ้าหน้าที่ตำรจวสถานีตำรจวฐรภษี ตำบลภษี อำเภอบภษี จ้งหวัดพระนครศรียุธยาจัดให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนในการให้บริการ การแจ้งความ การจัดการเอกสาร และการแจ้งผลของคดีแก่ประชาชน เจ้าของคดี

ความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ก้าวหน้าทันสมัย ของเจ้าหน้าที่ตำรจวสถานีตำรจวฐรภษี ตำบลภษี อำเภอบภษี จ้งหวัดพระนครศรียุธยา ประกอบด้วย ระบบการให้บริการ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ใน

ความเสมอภาค หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรจวสถานีตำรจวฐรภษี ตำบลภษี อำเภอบภษี จ้งหวัดพระนครศรียุธยา ประกอบด้วย การรับแจ้งความที่เสมอภาค การต้อนรับ การจัดการเอกสาร การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย และ ดำเนินการปรับค่าปรับตามระเบียบ กฎหมาย เสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ศึกษาในสารนิพนธ์ฉบับนี้คือประชาชนที่อยู่อาศัยในอำเภอบภษี จ้งหวัดพระนครศรียุธยา จำนวน 32,971 คน

สถานีตำรจวฐรภษี หมายถึง สถานีตำรจวฐรภษี ตำบลภษี ตำบลภษี อำเภอบภษี จ้งหวัดพระนครศรียุธยา

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ 1) ต่ำกว่า 25 ปี, 2) 25 – 35 ปี, 3) 36 - 45 ปี และ 4) 46 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี, 2) ปริญญาตรี และ 3) ปริญญาโทขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 8 สาขาอาชีพ คือ 1) นักเรียน/นักศึกษา, 2) เกษตรกรรม, 3) รับจ้าง, 4) ค้าขาย 5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ 6) พนักงานบริษัทเอกชน 7) เจ้าของกิจการ และ 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชาวี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการวิจัยดังนี้ต่อไป

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 2.7 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎี ดังนี้

#### 2.1.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้าง ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุดราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความ



ต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจ ที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะมีความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความชำนาญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization or Self - realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน<sup>1</sup>

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎี Maslow's Hierarchy Needs

<sup>1</sup> อภิชาติ พุทธิบุญ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจอำเภอเมืองอุบลราชธานี", ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, หน้า 16.

มาสโลว์ (Maslow) มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ<sup>2</sup>

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่าง เช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้การตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization)

### 2.1.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอับราฮัม มัสโลว์ ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบาย ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมความก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ ที่เขาปรารถนาความคาดหวังนี้ก่อเกิดการกระทำจึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวที่ทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆแล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในขอบุคคล และสภาพแวดล้อมคนจะมีความต้องการและมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

2. บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ภายในองค์กรการตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ

2.1 พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิกการทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน

2.2 พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหนคนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขาไม่ต้องการ<sup>3</sup>

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบแบบมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ซึ่งความรู้สึกของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกในทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ คือ เป็นความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ และยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีกด้วยว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในชีวิต ซึ่งในที่นี้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชสี ตำบลภาชี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายของคำ “พึงพอใจว่ารักหรือชอบใจ”<sup>4</sup>

วินัย จิตต์ปรุง กล่าวว่าความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกันอย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็จะ

<sup>3</sup>ทิพย์รัตน์ อุนการณวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดประทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2546, หน้า 9.

<sup>4</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542, (กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, 2546), หน้า 793.

เกี่ยวข้องกับ 1) ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ 2) ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ<sup>5</sup>

พิน คงพล กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ<sup>6</sup>

กิติมา ปรีดีติลล กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้<sup>7</sup>

สมยศ นาวิการ กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการสำหรับผลรับอย่างใดอย่างหนึ่ง<sup>8</sup>

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี ชอบ ประทับใจ เต็มใจ หรือเจตคติของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่มีตำรวจสถานีตำรวจภูธรมาฮี ตำบลมาฮี อำเภอมาฮี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### 2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะให้ได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด<sup>9</sup>

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

<sup>5</sup>วินัย จิตต์ปรุง, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2546, หน้า 17.

<sup>6</sup>พิน คงพล, “ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), 2546, หน้า 31.

<sup>7</sup>กิติมา ปรีดีติลล, ทัศนคติของการบริหารองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : ธนะการพิมพ์, 2543), หน้า 221.

<sup>8</sup>สมยศ นาวิการ, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจการพิมพ์, 2543), หน้า 10.

<sup>9</sup>สาโรช ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2543, หน้า 15.



1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้อินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือ ที่มีก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริการการบริการ และผู้ปฏิบัติการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการเงิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น<sup>10</sup>

กล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

วีระพงษ์ เถลิมาจิริรัตน์ ได้ให้ความหมาย การให้บริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และเป็นการส่งมอบสู่ผู้รับบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันใดที่มีการให้บริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยสนองสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม<sup>11</sup>

<sup>10</sup> มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, องค์การและการจัดการงานบุคคล, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545), หน้า 38-40.

<sup>11</sup> วีระพงษ์ เถลิมาจิริรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, 2554), หน้า 43.

ศิริพร ดันติพลูวินัย ได้ให้ความหมายการให้บริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย บริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง<sup>12</sup>

กูด (Good) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ<sup>13</sup>

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการให้บริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในการวิจัยนี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### 2.3.2 หลักการของการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาคราชการโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์การและเจ้าหน้าที่ขององค์กรผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นทฤษฎีการได้ให้หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

นงเยาว์ กิจที่พึง ได้ให้ความหมายว่าการให้บริการควรมีคุณค่าก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกันคือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือหันต่อเหตุการณ์
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมกันและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมาย

<sup>12</sup>ศิริพร ดันติพลูวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 2548), หน้า 12.

<sup>13</sup>Good, C.V. Dictionary of Education. (New York : McGraw Hill Book Company, 1973), p. 320.

หรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบว่าความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร<sup>14</sup>

กุลธอน ธนาพงศ์ธร ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และบริการแล้วคุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิน

5) หลักความสะอาด กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป<sup>15</sup>

ชนิษฐา วิเศษศิริวรชัย ได้เสนอหลักการให้บริการได้ครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1) ข้าราชการมีลักษณะคิดว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อและขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่ควบคุมมากกว่าการส่งเสริมติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าจำเป็น

1.3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่มีอำนาจบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

<sup>14</sup> บงเยาว์ กิจที่พึ่ง, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), 2548, หน้า 33.

<sup>15</sup> กุลธอน ธนาพงศ์ธร, อังโน, ปราโมทย์ พงษ์อารีย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, หน้า 14.

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการใช้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในบางด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ เกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมานั้นก็คือ ในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ ใน 3 ลักษณะ คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ

2.1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีทำงานให้ มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรได้รับบริการเป็นการบริการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาเรื่องความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแห้งแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเพื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องการจะส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องรับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกหนึ่งครั้ง)



นอกจากนี้ให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อมาขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยเช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวให้ใหม่เป็นต้น

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก เนื่องจากความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นไปตามปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงต่อการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจของราชการเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะพุดจาไกลเกลี่ยกับผู้สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบ ความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบ โดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งทำให้ผู้มาขอรับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกันซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มของบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร

เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลแก่ผู้มีรายได้น้อย และเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ<sup>16</sup>

การบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หลักการ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีมีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากความยุ่งยากของลูกค้ำ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้ำอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้ำ

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่แบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการจะทำให้บริการมากกว่าคาดหวังเสมอ

ปัจจัยคุณภาพบริการคืออะไร

ปัจจัยคุณภาพบริการมักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย คือ

Characteristics of Service Quality คือ ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการนั้น

Attributes of Service Quality คือ คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด<sup>17</sup>

มิลเลต (Millat) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ต้องการและน่าพอใจ

<sup>16</sup> ขนิษฐา วิเศษศิริวรชัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, หน้า 35.

<sup>17</sup> วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์, คุณภาพงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2543), หน้า 6.

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญสืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย<sup>18</sup>

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีเป้าหมายที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### 2.4.1 ความหมายของการบริการ

การบริการถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ ให้แก่ผู้บริการ โดยมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สมิต สัชชุกร การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น<sup>19</sup>

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ การบริการ คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของที่เสนอให้เป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้<sup>20</sup>

ภัทรวุฒิ อุดภีระ กล่าวว่า บริการสาธารณะ เป็นคำใหม่ในภาษาไทย ซึ่งแปลมาจากคำว่า “Public Service” เดิมเรียกว่า “ราชการ” แล้วแปรเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ราชการบริการ” กล่าวคือ ราชการที่อยู่ในหน้าที่ของฝ่ายบริหารรวมทั้งฝ่ายปกครอง แต่เนื่องจากต่อมากิจการที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวม

<sup>18</sup> Millett, D. Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc., 1954), pp. 937-400.

<sup>19</sup> สมิต สัชชุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, 2543), หน้า 13.

<sup>20</sup> วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549), หน้า 14.

ของประชาชนในประเทศเราสมัยนี้ได้ขยายขอบเขตออกไปเป็นอันมาก บางด้านก็มีองค์กรเอกชนรัฐวิสาหกิจดำเนินการ จึงได้มีการเปลี่ยนมาเรียกว่า “การบริการสาธารณะ” นั่นเอง<sup>21</sup>

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติ ที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกันของบุคคลต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการ ส่วนการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐเอาเป็นผู้ทำเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนได้

#### 2.4.2 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน นั่นก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกของรัฐแต่เนื่องจากปัจจัยภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง รัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนวยความสะดวกก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. การบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์สนองต่อความต้องการรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็นสองประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการ กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจกรรมบริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการสาธารณะดำเนินไปอย่างปกติ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วง ๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและขาดความต่อเนื่องได้

2. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้มีเอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่า บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย

<sup>21</sup> ภัทรวุฒิ อุดภีระ, “คุณภาพการให้บริการของสถานตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, หน้า 8.



และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะหรือเข้าสู่บริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

3. การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นเนื่องจากฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องรับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไข โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอและจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน ในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

#### 2.4.3 ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

พื้นฐานภายในการปกครองระบอบประชาธิปไตยในลักษณะรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามของหน่วยงานรัฐต้องฟังเสียงของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และควรมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับเนื่องจากความคิดเห็นของประชาชนถือเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งส่งผลถึงการนำความคิดเห็นไปสู่การปรับปรุงหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของประชาชน เช่นเดียวกับภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนหรือการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กำลังพลในปัจจุบันไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงจึงต้องอาศัยบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วม ทั้งด้านการข่าว การแจ้งเหตุ หรือการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ และประชาชนยังเป็นแหล่งข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของรัฐ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องหันไปประเมินถึงคุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการของรัฐ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงและมีความสำคัญในการบริการงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะของงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนโดยตรงหรือที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน โดยยึดหลักการบริการที่มีคุณภาพ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคในการให้บริการ เนื่องจากความสำเร็จของงานบริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพให้บริการเป็นสำคัญ

#### 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับในการประสบความสำเร็จในด้านของการทำธุรกิจบริการ แต่คุณภาพของการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังมีปัญหา บริการที่ดี คือ การที่ให้สิ่งที่ดีแก่ผู้บริการ เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการ สิ่งที่ประชาชนต้องการคือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบายในการรับบริการ

ในการให้บริการที่มีคุณภาพมีความจำเป็นต้องกำหนดหลักการในการให้บริการไว้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน โดยหลักการควรประกอบด้วยคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการและคุณลักษณะที่แสดงออกในการให้บริการซึ่งหลักการบริการที่ดีควรยึดหลักที่ครอบคลุมทุกด้าน ดังนี้

สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

1) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ จะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

2) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วการที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

3) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากจะส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบได้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

4) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการบริการไม่ว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้บุคคลอื่น ๆ ด้วย<sup>22</sup>

#### 2.5.1 ลักษณะของการให้บริการที่ดี ได้แก่

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ ต้องมีการบริการที่ตั้งใจและเต็มใจต่อผู้รับบริการ
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักมีความเร่งรีบ จึงต้องการการบริการที่รวดเร็ว การแสดงออกอย่างสุภาพใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
- 3) ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน ความส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเลือกกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกเป็นจำนวนมาก
- 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ข้อดีของการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

<sup>22</sup> สมิต สัชชุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ 2, อ่างแล้ว, หน้า 713.

- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี<sup>23</sup>

#### 2.5.2 มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ

ระบบมาตรฐานของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ มีความเป็นมาจากการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2541 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2541 ได้มีการเสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐโดยได้เสนอระบบมาตรฐานรวม 11 ระบบเพื่อให้ราชการมีระบบการบริหารและจัดการที่ดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม โดยในที่ประชุมดังกล่าวได้มีความเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนดำเนินการจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O.) โดยให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการตามความจำเป็นและให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ 10 ประการ ได้แก่

- 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 2) ความเป็นธรรมในการบริการ
- 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 4) สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
- 5) ความทั่วถึงของการบริการ
- 6) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- 7) ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
- 8) ความประหยัด ทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
- 9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชน

#### 2.5.3 การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน

ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรเอกชนนั้น จะวัดจากผลกำไรในการบริหาร แต่ในทางตรงกันข้ามการวัดประสิทธิผลของภาครัฐนั้นไม่สามารถวัดจากผลกำไรได้ แต่สามารถวัดประชาชน โดยประสิทธิผลของภาครัฐมักจะต้องมีการคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายในหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ที่ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวมซึ่งสิ่งนี้เรียกว่า คุณภาพหน่วยงานของรัฐ โดยในการประเมินประสิทธิผลของภาครัฐต้องมีการพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

<sup>23</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 175-176.

1) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลของเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้ โดยอาจมีการพิจารณาถึงตัวเลขหรือค่าสถิติ เช่น สถิติการเกิดอาชญากรรมที่ลดลงจากเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เป็นต้น

2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินผลความรู้สึkfพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เป็นต้น<sup>24</sup>

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

### 2.6.1 ความหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จตุพร ชื่นบาน กล่าวว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่ดำเนินการควบคุมให้สังคมประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสาขาการบริหารงานยุติธรรมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับภารกิจความรับผิดชอบในหน้าที่ของตำรวจ โดยได้แยกคำว่า “ตรวจ” ซึ่งเป็นที่มาของตำรวจมาให้ความหมายอย่างชัดเจน และสามารถทำให้เราเห็นความสำคัญของกิจการตำรวจได้มากขึ้น และให้ขณะเดียวกันก็ได้ให้คำว่า “POLICE” ในภาษาอังกฤษมาแยกกล่าวเป็นตัวละตัวอักษรเพื่อให้ความเข้าใจงานของตำรวจ ดังพอสรุปเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของกิจการตำรวจ ได้ดังนี้

“ต” หมายถึง ความตราตรึงในลักษณะของความเป็นผู้มีความอดทนต่อความยากลำบาก ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในงานของตำรวจยอมรับว่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ เรื่องราวโดยเฉพาะเกี่ยวกับทางด้านการปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองป้องกันภัยพิบัติให้กับประชาชน ย่อมจะมีความยากลำบากตราตรึงและต้องอดทนในงานของตำรวจ

“ร” ได้ให้ความหมายในลักษณะของความรอบรู้ริเริ่ม ใจแข็งและร่วมมือกันเป็นการให้ความหมายต่องานของตำรวจที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันตำรวจต้องทำงานสารพัด นั่นก็คือการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถครอบคลุมในทุกอย่าง ๆ เรื่องราว งานบางประเภทของตำรวจต้องการความรวดเร็วและการตัดสินใจที่รอบคอบเนื่องจากเป็นงานเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนทรัพย์สินและชีวิตของตำรวจ ในส่วน “ร” นี้อาจให้ความหมายเพิ่มเติมว่าอาจหมายถึงคำว่า “รักษา” ซึ่งจะมีความหมายไปครอบคลุมถึงงานของตำรวจในยุคปัจจุบัน ที่จะต้องเป็นผู้ดูแลรักษาสังคมในแง่ต่าง ๆ เช่น รักษาความสงบเรียบร้อยรักษากฎหมาย โดยที่เป็นการปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ศีลธรรม จรรยา ตลอดจนการดำเนินการทุกวิถีทางให้ประชาชนรักษากฎหมาย และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน การรักษาสິงนี้จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และงานตามหน้าที่อื่น ๆ ที่ต้องเกี่ยวกับประชาชนเป็นอย่างมาก รักษาระเบียบวินัยก็นับเป็นความหมายที่จำเป็นสำหรับตัวตำรวจ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจเอง การมีระเบียบวินัยย่อมนำไปสู่ความสำคัญได้ดียิ่งกว่าการที่ขาดระเบียบวินัย

“ว” ได้ให้ความหมายเอาไว้เกี่ยวกับการเป็นผู้มีวิจาร์ณญาณ รู้จักเหตุและผลในการทำงานการปฏิบัติหน้าที่ตามตัวบทกฎหมาย หรือในความหมายคำว่า “วิจารณ์” อันหมายถึงความเป็นผู้ที่มีใจกว้างพอที่จะยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่น สำหรับ “ว” นี้อาจให้ความหมายเสริมไปถึงคำว่า “วินัย” คือ งานของตำรวจ

<sup>24</sup> เรื่องเดียวกัน.



นั้นต้องอยู่ในวินัยของตำรวจอย่างเคร่งครัด และเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหารงานกิจการตำรวจยุค ประชาธิปไตยแบบบ้านเนื้ออย่างที่สุด การเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจเองย่อมสามารถช่วยเสริมสร้างงานของ ตำรวจเองได้ ทั้งในส่วนของการตำรวจและในส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยทั่วไป การมีระเบียบ วินัยของตำรวจย่อมทำให้สังคมเห็นความสำคัญและยอมรับสภาพการเป็นตำรวจซึ่งอาจรวมไปถึงการให้ความ ร่วมมือแก่ตำรวจด้วยความเต็มใจมากขึ้น นั่นคือความเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมสร้างให้เกิดมีศรัทธา ต่องานตำรวจจากประชาชนนั่นเอง

“จ” ได้ให้ความหมายถึงการ “จดจำ” อันเป็นคุณลักษณะที่พึงมีของตำรวจเพื่อเป็นงานให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการตำรวจทั่วไป เช่น การสืบสวนสอบสวน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล เวลา สถานที่ และอื่น ๆ อีกมาเป็นต้น<sup>25</sup>

จตุพร ชื่นบาน กล่าวว่า สำหรับคำว่า “POLICE” ได้ให้คำอธิบายถึงความหมายไว้อย่างน่าสนใจ และแสดงให้เห็นถึงมิติต่าง ๆ ของแนวคิดที่เกี่ยวข้องการทำงานของตำรวจโดยทั่วไปดังนี้

“P” มาจากคำว่า “Politeness” (สุภาพ) หมายความว่า ตำรวจจะต้องเป็นผู้มีความประพฤติสุภาพ เรียบร้อยอ่อนโยนต่อบุคคลทั่วไป ไม่เย่อหยิ่งจองหองอวดดีหรือมีวามอำนาจจนลืมหูลืมตา

“O” มาจากคำว่า “Obedience” (เชื่อฟัง) หรือ “Order” (ระเบียบ) หมายความว่า ตำรวจ จะต้องเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาอันชอบด้วยเหตุผล และจะต้องอยู่ในระเบียบวินัยตัวอย่างเคร่งครัดอยู่ เมื่อนิตย

“L” มาจากคำว่า “Law” (กฎหมาย) หมายความว่า ตำรวจในฐานะเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายจำเป็น จะต้องมีความรอบรู้และสนใจในตัวบทกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิทักษ์ความเป็นธรรมและ ปฏิบัติหน้าที่ภายในกรอบแห่งกฎหมายอย่างสมเหตุสมผลเพื่อประสานประโยชน์ระหว่างเสรีภาพส่วนบุคคล ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายและความเป็นธรรมในสังคมประกอบกันไป

“I” มาจากคำว่า “Investigation” (สืบสวน) หรือ “Intelligent” (ไหวพริบหรือขำครว) หมายความว่า ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนเสาะหาข้อเท็จจริงแห่งคดีและจะต้องปฏิบัติหน้าที่นั้นด้วยความ เพียรพยายามมานะ อุตุน ไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากประกอบด้วยความเฉลียวฉลาดและความมีไหวพริบ เท่าทันเหตุการณ์

“C” มาจากคำว่า “Co-operation” (ร่วมมือ) หรือ “Concord” (ปรองดองเห็นพ้อง) หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น จำเป็นจะต้องใช้หลักความสามัคคีศีลธรรม ของหมู่คณะในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการประสานร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง และได้รับการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไปเป็นอย่างดีอีกด้วย

“E” มาจากคำว่า “Energy” (พลัง) หมายความว่า ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่ยากลำบากยุ่งยาก เสี่ยงรอบด้าน ทั้งจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว อับไวในปัจจุบันทันด่วน เท่าทันต่อความจำเป็นแห่ง สถานการณ์และเงื่อนไขเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายจึงจำเป็นต้องเป็นผู้มี สุขภาพจิต สุขพลานามัยที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนด้านกำลังคน อาวุธและเครื่องมืออุปกรณ์ จำเป็น ในลักษณะพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ทุกขณะเพื่อจะได้เป็นที่พึ่งของประชาชนและสนองตอบหน้าที่

<sup>25</sup> จตุพร ชื่นบาน, กิจการตำรวจไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2533), หน้า 6-7.

ความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพสูงของตำรวจเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งยุคต่อการรณรงค์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน<sup>26</sup>

สรุป ตำรวจเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องสัมผัสกับประชาชน ตำรวจจึงเป็นทั้งพระเอก และผู้ร้าย ในสายตาของประชาชนทั่วไป ในยามใดที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากเหตุ ปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท ไฟไหม้ น้ำท่วม ฝ่าฝืนทะเลาะกัน ตำรวจไประงับเหตุสร้างความอบอุ่นใจ คลายทุกข์ ตำรวจเหมือนกับพระเอก แต่ถ้าตำรวจเคร่งครัดจับกุมตายนกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น จับกุมตามกฎหมายจราจร การพนัน ที่กระทบต่อการดำเนินชีวิตตามปกติของประชาชน ตำรวจก็จะกลายเป็นผู้ร้ายในสายตาของประชาชนผู้ถูกจับกุม ดังนั้น ตำรวจจึงเป็นข่าวในสื่อต่าง ๆ ทุกวัน ทั้งในเรื่องดีและเรื่องไม่ดี ตำรวจจึงต้องมีความอดทนกับความกดดัน กับสื่อมวลชน และความคาดหวังของประชาชน คือทำงานอย่างไรให้ประชาชนพอใจ แต่ต้องยึดกฎหมายเป็นหลักควบคุมกันไป

### 2.6.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**ประเสริฐ เมฆมณี** กล่าวถึง หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของสังคมส่วนรวมภายใต้หลักกฎหมายและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนจำแนกได้เป็น 3 แบบ คือ

1) หน้าที่แบบจารีตนิยม ได้แก่ การพิทักษ์ชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 2 ส่วน คือ หน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายและการปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีนักบริหารและนักวิชาการตำรวจเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจไว้ ประกอบด้วย

- 1.1 การรักษาความปลอดภัยของชีวิตทรัพย์สิน
- 1.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม
- 1.3 การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม
- 1.4 การควบคุมการจราจร
- 1.5 การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับของตำรวจ

2) หน้าที่จารีตนิยมแบบขยายขอบเขตความรับผิดชอบของตำรวจ เป็นการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและขยายขอบเขตหน้าที่ของตำรวจให้กว้างขวางออกไป เพื่อให้ประสานกลมกลืนกับภาวะความจำเป็นและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

2.1 การป้องกันอาชญากรรม เป็นการกำหนดมาตรการปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนการกระทำผิด เพื่อตัดทอนโอกาสการกระทำผิดหรือจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นประกอบด้วยกำหนดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อยการจัดระบบงานป้องกันและปราบปราม เป็นต้น

2.2 การปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่สำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและฉับพลัน ซึ่งการจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

2.3 การสืบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด เป็นการดำเนินการหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว โดยยึดถือตามหลักกฎหมายและมีประจักษ์พยานหลักฐานเป็นที่แน่ชัดเพื่อกันผู้บริสุทธิ์หรือออกจากข่ายสงสัย

<sup>26</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 7-8.

2.4 การค้นหาทรัพย์สินสูญหายเป็นการลดความเสียหายทางเศรษฐกิจและเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์มิชอบ อันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

2.5 การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ควบคุมการจราจร การควบคุมกิจการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชน การคุ้มครองความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของสังคม

2.6 การจัดบริการแก่ประชาชน เป็นการให้บริการ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป เช่น การจัดบริการข่าวสาร การให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น

2.7 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เป็นการคุ้มครองปัจเจกชน ไม่ให้ตกอยู่ใต้อิทธิพลของคนอื่น รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชน ในการมีสิทธิหน้าที่ของพลเมืองอีกด้วย

2.8 การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้ว เช่น การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยกฎหมาย การอารักขาคู่มือบุคคลสำคัญ เป็นต้น

3) หน้าที่ของตำรวจในระบบประชาธิปไตย การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีขอบเขตความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง มีความสลับซับซ้อนไปตามภาวะความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองการดำเนินการในหน้าที่จึงต้องคำนึงหลักคุณภาพระหว่างสิทธิส่วนบุคคลกับหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในกรอบข้อบังคับของสังคมและหลักกฎหมายบ้านเมือง ดังนั้น บทบาทของตำรวจในระบบประชาธิปไตยจึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยการยึดถือหลักการบริหารงานที่กำหนดเป้าหมายเป็นการแน่นอนและใช้หลักการทำงานรับผิดชอบร่วมกัน และความสอดคล้องต้องกันระหว่างวัตถุประสงค์กับวิธีการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติยิ่งกว่าระบบแบบแผนหลักการอันจำเป็นของตำรวจในระบบประชาธิปไตยที่สำคัญประการหนึ่ง ก็คือ การกำหนดมาตรการปฏิบัติงานจริง ตำรวจจะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องยากอย่างยิ่งทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานในตัวเอง กล่าวคือ การไม่ประมาทกลมกลืนกันระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมือง นั่นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมายจะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อพิทักษ์สังคมตามหลักพิชิตคนพาลอภิบาลคนดี เพื่อให้ชุมชนปลอดภัยจากอาชญากรรมตำรวจจึงเปรียบเสมือนสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหวังกลัวและจงเกลียดจงชังของเหล่ามิถิลาชีพแต่เป็นมิตรที่ดีของสุจริตชน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมืองนั้นเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้ประชาชนเคารพปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย การบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบจราจร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นการสนองตอบความผาสุกและความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยตรง ดังนั้น หน้าที่ทั้งสองประการจึงมีขอบเขตกว้าง ทั้งที่มีลักษณะขัดแย้งในบทบาทของตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์<sup>27</sup>

สรุปได้ว่าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือมีหน้าที่รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ในลักษณะการรักษาคุณภาพระหว่างการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล กับการเคารพในกฎหมายและข้อบังคับ

<sup>27</sup> ประเสริฐ เมฆมณี, ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิพิธการพิมพ์, 2523), หน้า 35.

ของบ้านเมืองสอดคล้องตามแนวทางคุ้มครองสิทธิเสรีภาพภายใต้กฎหมายที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งแตกต่างไปจากการปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจที่ยึดหลักภายใต้กรอบหลักจำกัดแห่งกฎหมายเพียงอย่างเดียว

### 2.6.3 โครงสร้างและการบริหารงานสถานีตำรวจ

คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 57/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2553 เรื่องกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ตามที่คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ 2/2551 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2551 ได้มีมติเห็นชอบลักษณะงานสำหรับบริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ งานด้านบริการ งานด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานด้านกฎหมายและสอบสวน งานด้านความมั่นคงและกิจการพิเศษ โดยยุบงานด้านสืบสวนปราบปรามไปรวมกับงานด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรมนั้น ต่อมาคณะอนุกรรมการ ก.ตร. เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล ในการประชุมครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2552 และครั้งที่ 2/2552 เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2552 ได้มีมติอนุมัติให้เปลี่ยนแปลงการกำหนดตำแหน่งในงานด้านสืบสวนปราบปรามของสถานีตำรวจเป็นงานด้านป้องกันปราบปรามและงานด้านสืบสวน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับลักษณะงานในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับโครงสร้างและลักษณะงาน ดังต่อไปนี้

1. ให้ออกเลิกคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 655/2550 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2550 เรื่องการกำหนดหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจและคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 656/2550 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2550 เรื่องการเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีตำรวจโดยให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งนี้

2. โครงสร้างสถานีตำรวจ และการเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีตำรวจ

-โครงสร้างสถานีตำรวจ มีดังนี้ สถานีตำรวจเป็นสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่งผู้กำกับการ การเรียกชื่อตำแหน่งปรากฏตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 2

3. ลักษณะงานในสถานีตำรวจ แบ่งงานในสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งาน คือ งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน

4. สถานีตำรวจ มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่งผู้กำกับการ ตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 2 กำหนดให้

-รองผู้กำกับการป้องกันปราบปรามเป็นหัวหน้างานอำนวยการ งานป้องกันปราบปรามและงานจราจร

-รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน และงานสอบสวน

5. หน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ มีดังนี้

5.1 ผู้กำกับการสถานีตำรวจ มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ปกครองบังคับบัญชา ตรวจสอบติดตาม และประเมินผล ตลอดจนการฝึกอบรมโดยปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง (อำเภอภาษี) รวมทั้งความรับผิดชอบในงานด้านการปกครองบังคับบัญชาตลอดลงไป เพื่อพัฒนาการบริหารการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบ



เรียบร้อย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการทางสังคม ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง

5.2 หัวหน้างานอำนวยการ มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานอำนวยการ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานของสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคคล การศึกษา การฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาธิการและสรรพาวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

5.3 หัวหน้างานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานอำนวยการ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานปราบปรามอาชญากรรมซึ่งเป็นการกระทำ ความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจเพื่อมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น

5.4 สารวัตรป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

- ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานป้องกันปราบปราม

- การปฏิบัติหน้าที่หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามทราบในทันที

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

5.5 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามมอบหมาย

- กรณีมีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้นให้ดำเนินการจับกุม โดยพิจารณาใช้กำลังตามความเหมาะสม แล้วรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบ

- ปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวร

- ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ

- ขณะปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวรและหัวหน้าสายตรวจในคราวเดียวกัน ให้ปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันเป็นหลัก ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านปราบปรามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือตามความเหมาะสม

- ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

- การปฏิบัติหน้าที่หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมาย ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่งานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบในทันที

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

5.6 ผู้บังคับหมู่ป้องกันปราบปราม ทำหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

- เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามตามผู้บังคับบัญชามอบหมายและสั่งการเกี่ยวกับคดีอาญาทุกประเภทและคดีตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ โดยให้เก็บและรายงานตามผู้บังคับบัญชากำหนด

- ป้องกันเหตุ โดยการตรวจตราทั่วไป หากต้องใช้กำลังไปทำการระงับเหตุ ปราบปรามเมื่อพบเหตุที่ต้องระงับ ปราบปรามต้องดำเนินการด้วยตนเองหรือแจ้งหรือสั่งการให้ใช้กำลังตำรวจตามความเหมาะสมหรือตามแผนที่กำหนดไว้

- จับกุมเมื่อพบการกระทำความผิดหรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

- ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรภาษี

- ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

- ปฏิบัติหน้าที่สืบเวรประจำสถานีตำรวจ ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของยามสถานีตำรวจ ประชาสัมพันธ์ ควบคุมผู้ต้องหา พิมพ์ลายนิ้วมือ

- ปฏิบัติหน้าที่เวรยามสถานีตำรวจ รักษาการณ์ รักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาด พัสดขของหลวง สิ่งของที่ยึดมาประกอบคดี ตลอดจนช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหาและผู้ต้องขัง

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม

5.7 หัวหน้างานจราจร มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานจราจร รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจราจร วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ดานการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร และงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดด้านการจราจรในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

5.8 หัวหน้างานสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานสืบสวน รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรภาษีเพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.9 หัวหน้างานสอบสวน มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานสอบสวน รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวน วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานสอบสวนที่เกี่ยวกับคดีที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสอบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด<sup>28</sup>

<sup>28</sup> สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ที่ 53/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553, เรื่องการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553), หน้า 20-25.

## 2.7 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

### 2.7.1 ประวัติและสภาพทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี

สถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกโดยเป็นที่พักสายตรวจ ขณะนั้นขึ้นอยู่กับอำเภออุทัย ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2475 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ตั้งเป็นกิ่งอำเภอ ในปี พ.ศ. 2496 กระทรวงมหาดไทย ได้ยกฐานะเป็นสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีคำสั่ง ที่ 656/2550 ลง 17 ตุลาคม 2550 กำหนดให้เรียกชื่อใหม่ เป็นสถานีตำรวจภูธร ตัดคำว่า "อำเภอ" ออก โดยให้เรียกว่า "สถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี" ส่วนอาคารที่ทำการหลังเก่าสร้างเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2508 รวมระยะเวลา 45 ปีเศษ

ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปี 2552 จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปลูกสร้างสถานที่ทำการใหม่เป็นอาคารแบบใหญ่ กว้าง 12 เมตร ยาว 25 เมตร แล้วเสร็จเมื่อเดือน ตุลาคม 2553 และใช้อาคารที่ทำการสถานีหลังใหม่ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2553 เป็นต้นมา

การใช้ชื่อเรียกว่า "ภาชี" นั้น ตามประวัติเดิมเนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ตั้งชื่อสถานีรถไฟว่า "สถานีชุมทางบ้านภาชี" เพราะเป็นสถานีชุมทางแยกไป 2 สาย คือ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จึงใช้ชื่อว่า "ภาชี" เนื่องจากคำว่า "ภาชี" ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า แยกแยกหรือทางแยก

### 2.7.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

สถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่เลขที่ 124 หมู่ที่ 4 ถนนสุวรรณศร ตำบลภาชี อำเภอภาชี มีพื้นที่ 104.508 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอหนองแค และ อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### 2.7.3 ลักษณะภูมิประเทศ

สถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประมาณ 25 กิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ดอน และทุ่งนา น้ำท่วมไม่ถึง พื้นที่เหมาะแก่การทำนามีคลองระพีพัฒน์ของกรมชลประทานระบายน้ำผ่านตำบลตอนหล้า นาง และตำบลหนองน้ำใส

### 2.7.4 การปกครอง

สถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 7 ตำบล 63 หมู่บ้าน ดังนี้

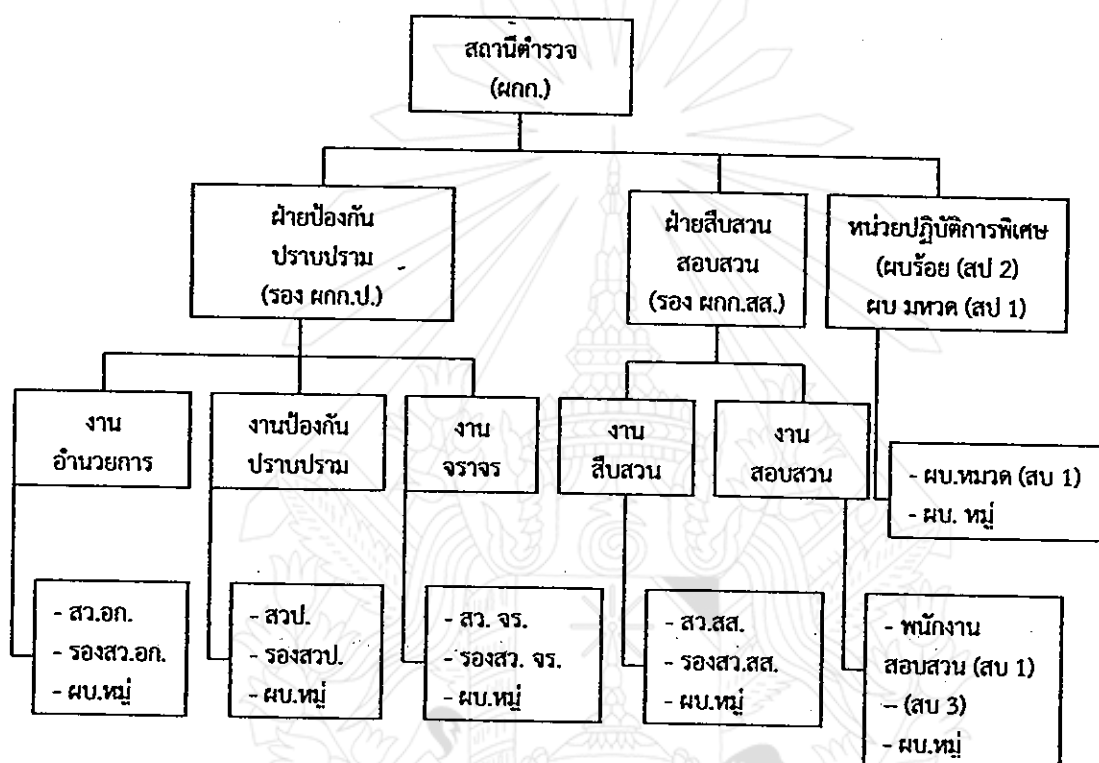
1. ตำบลภาชี	จำนวน	7	หมู่บ้าน
2. ตำบลโคกม่วง	จำนวน	12	หมู่บ้าน
3. ตำบลหนองน้ำใส	จำนวน	8	หมู่บ้าน
4. ตำบลพระแก้ว	จำนวน	7	หมู่บ้าน
5. ตำบลกระจิว	จำนวน	8	หมู่บ้าน
6. ตำบลไผ่ล้อม	จำนวน	11	หมู่บ้าน
7. ตำบลตอนหล้า นาง	จำนวน	10	หมู่บ้าน

### 2.7.5 ประชากร

อำเภอภาชี มีประชากรทั้งหมด รวม 32,971 คน โดยแยกเป็นชาย 16,371 คน หญิง 16,600 คน

### 2.7.6 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรภาคี

ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 57/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ และหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ และ เรื่อง การเรียกชื่อหน้าที่ และคำย่อของตำแหน่งในสถานีตำรวจ โดยสถานีตำรวจภูธรภาคี จัดอยู่ในรูปแบบที่ 2 ซึ่งมี ผู้กำกับการ เป็นหัวหน้า มี รองผู้กำกับการด้านป้องกันและปราบปราม และ รองผู้กำกับการด้านสืบสวนสอบสวน ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน โดยแบ่งงานในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ เป็น 5 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการ ดังนี้  
1) งานบริการทั่วไป 2) งานป้องกันปราบปราม 3) งานจราจร 4) งานสืบสวน และ 5) งานสอบสวน



แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรภาคี<sup>29</sup>

### 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภักชี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

เสกสรรค์ บัวเรือง ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจตำบลลำไทรใต้ โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อ

<sup>29</sup> สถานีตำรวจภูธรภาคี, บรรยายสรุป, 2554. (พระนครศรีอยุธยา : สถานีตำรวจภูธรภาคี, 2554), หน้า 16-20.



ความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีดำรงตำบล  
สำโรงใต้ จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ให้บริการ  
ของสถานีดำรงตำบลมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงในระดับปานกลาง ผลการ  
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ สถานภาพ ในการติดต่อที่แตกต่างกับกับความพึงพอใจในด้าน  
สภาพแวดล้อม พบว่า เพศ สถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม  
อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัยที่แตกต่างกันของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มารับบริการ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรง เพศ อายุ การศึกษา เขตที่พักอาศัยที่  
แตกต่างกันของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ<sup>30</sup>

คณิศร์ ฤกษ์บุญลือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงตาม  
โครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ดำรงภูธรอำเภอมือชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชากรส่วนใหญ่ที่  
ประกอบอาชีพรับจ้าง หน่วยงานเอกชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงใน  
ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ดำรงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ  
ด้านการสืบสวนปราบปราม ด้านการปราบปรามยาเสพติด 2) ประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรสและ  
อาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน ตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่  
ประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำรงมากกว่าประชาชนที่มี  
สถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ  
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำรงไม่แตกต่างกัน ตามเพศและอายุ<sup>31</sup>

สุเทพ บุญคำ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะ  
กรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่  
ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี โดยรวมในทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ  
จากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม ผลเปรียบเทียบ พบว่า ระดับ  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่จราจรสถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม  
อาชีพพบว่า ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจรวมทุก  
ด้าน และเป็นรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามประเภทยานพาหนะที่  
ใช้ พบว่าประชาชนที่ใช้ยานพาหนะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน<sup>32</sup>

<sup>30</sup> เสกสรรค์ บัวเรือง, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง ตำบล ศึกษาเฉพาะ  
กรณี สถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้", ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, 87 หน้า.

<sup>31</sup> คณิศร์ ฤกษ์บุญลือ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงตาม  
โครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ดำรงภูธรอำเภอมือชลบุรี", การค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2542, 87 หน้า.

<sup>32</sup> สุเทพ บุญคำ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะ  
กรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี", การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิต  
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2542, 105 หน้า.

ทัศนีย์ อารมณกุลเลี้ยง ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บตสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ อยู่ในระดับดีมาก และแนะนำให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา ดูแลความสะดวกห้องสุขา และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานสอบสวน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมบริการและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก และแนะนำว่าควรมีป้ายนิเทศจัดแสดงการอยู่เวรของร้อยเวร และจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านสืบสวนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีมาตรการให้ความปลอดภัยแก่ผู้มาเป็นพยานและจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านจราจร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรตลอดเวลา และควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับงานจราจรไว้บริการประชาชน ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านป้องกันปราบปราม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดสายตรวจออกไปตามหมู่บ้าน โดยเฉพาะเวลากลางคืน และจัดเจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับงานจราจรและอาชญากรรมต่าง ๆ<sup>33</sup>

อิทธิพล อินทมาตย์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยและความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ<sup>34</sup>

บุญส่ง หนูรัตน์ ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางรัก จำนวน 150 คน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ นครบาลมาก่อน หากเป็นกรณีที่เคยมาติดต่อราชการส่วนใหญ่เคยมาติดต่อเพียงครั้งเดียว ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาลบางรักในงาน 5 ด้าน คือ งานด้านธุรการ ด้านการป้องกันปราบปราม

<sup>33</sup> ทัศนีย์ อารมณกุลเลี้ยง, “แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บตสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, 145 หน้า.

<sup>34</sup> อิทธิพล อินทมาตย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2543, 115 หน้า.

ด้านการสืบสวน ด้านการสอบสวน และด้านการจราจร โดยสรุปแล้วมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี แต่ยังคงมีการปรับปรุงในระบบงานให้มีความสะดวกคล่องตัวมากขึ้น<sup>35</sup>

ภัทรวุฒิ อุดทริยะ ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับในด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจ สำหรับการให้บริการนั้นถือว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการพบว่า สถานีตำรวจยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจอุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน พบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่มีการพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก<sup>36</sup>

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ศึกษาจากความคิดของประชาชนต่อการให้บริการปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตำรวจจราจร อยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางกายภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจ และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านการใช้เวลาของตำรวจภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจแล้ว ปัจจัยทางด้านลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนก็นับว่า มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะการได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อการได้รับบริการ<sup>37</sup>

พิสุทธิ สังฆวัตร ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อยู่ในระดับดี ความเสมอภาคและความเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวกที่ที่ได้รับอยู่ในระดับดี วิธีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และความร่วมมือกับชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชน พบว่า ประชาชนชายกับหญิง อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

<sup>35</sup> บุญส่ง หนูรัตน์, "ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางรัก", วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, 95 หน้า.

<sup>36</sup> ภัทรวุฒิ อุดทริยะ, "คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่", การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อ่างแล้ว, 2545, 95 หน้า.

<sup>37</sup> ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล, "ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ศึกษาจากความคิดของประชาชนต่อการให้บริการปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ", การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), 2546, 124 หน้า.



ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านวิธีบริการ และด้านความร่วมมือกับชุมชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ<sup>38</sup>

กนกศรี รุระทอง ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำรวจและประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนผู้ขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีในระดับค่อนข้างมาก 2) ประชาชนผู้ขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีในกิจกรรมตามโครงการ 6 ด้าน อันประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งผลการประเมินกิจกรรมทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 3) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่า ปัจจัยในเรื่องการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อโครงการและประสบการณ์ในการไม่แจ้งความเมื่อตกเป็นผู้เสียหาย หรือพยาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภูมิหลังเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการของประชาชนแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ภูมิฐานะ เหตุที่มาสถานีตำรวจ จำนวนครั้งที่ขอรับบริการและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจ ในสถานีมีค่าความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 4) ผลการสำรวจปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน สมรรถนะขององค์กร และการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีเห็นว่าปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงานสมรรถนะขององค์กรและการให้บริการมีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยในด้านของวัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยเดียวที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก 5) เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนค่อนข้างมาก<sup>39</sup>

พงศรัพี ลอยสายออ ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา มีทัศนคติค่อนข้างเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการสร้างความร่วมมือ

<sup>38</sup> พิสุทธิ สังฆวัตร, “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอชลุม จังหวัดจันทบุรี”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 93 หน้า.

<sup>39</sup> กนกศรี รุระทอง, “การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำรวจและประชาชน”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2547, 112 หน้า.



กับชุมชน และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติปรากฏว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของทัศนคติ<sup>40</sup>

ประจักษ์ พึ่งอุบล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์ และจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยสถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี<sup>41</sup>

ทินกร บุญนาวา ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจราจรในเขตตำบลช้างม้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.83 และมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานจราจรด้านพฤติกรรมในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.85 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการให้บริการงานตำรวจจราจร โดยให้เจ้าหน้าที่หมั่นตรวจและเข้มงวดมากขึ้น โดยเฉพาะการจับกุมเยาวชนที่ชอบขับรถแข่งในยามค่ำคืน<sup>42</sup>

อนพงษ์ บุตรพรม ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมด้าน 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่สายตรวจมาดูแลความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.86 โดยสรุปแล้วประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับ

<sup>40</sup> พงศ์ระพี ลอยสายออ, “ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2549, 84 หน้า.

<sup>41</sup> ประจักษ์ พึ่งอุบล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2550, 91 หน้า.

<sup>42</sup> ทินกร บุญนาวา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจราจร ในเขตตำบลช้างม้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 62 หน้า

ประชาชนมีความเป็นมิตรกับประชาชนให้มากที่สุด ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา และให้บริการด้วยความเสมอภาคตรงไปตรงมา<sup>43</sup>

สงคราม เสนาเจริญ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจแม่วาง พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ปัญหาที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สายตรวจเดินทางมาจนถึงที่เกิดเหตุช้า ไม่ออกตรวจตามหมู่บ้านหรือชุมชนทุก 4 ชั่วโมงตามแผนการตรวจและไม่ปฏิบัติหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายตามหน้าที่ของตนเองอย่างเคร่งครัด<sup>44</sup>

ประจักษ์ ทุ่งอุบล ได้ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี และเพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ 6 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสถานแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.2 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 41.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.7 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ร้อยละ 39.7 ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 35.5 และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 61.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย =3.24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย =3.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร (ค่าเฉลี่ย =3.29) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย =3.22) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน (ค่าเฉลี่ย =3.17) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา (ค่าเฉลี่ย =3.14) และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย =3.03) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบาง

<sup>43</sup> อนุพงษ์ พรหมบุตร, "ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด", สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550 , 88 หน้า

<sup>44</sup> สงคราม เสนาเจริญ, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่", สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 77 หน้า.

ละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี<sup>45</sup>

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม ศึกษาเกี่ยวกับ บริบทการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการ ให้บริการประชาชนของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สายในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย ประชากรในการศึกษา คือ คริวเรือนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในพื้นที่ 6 ตำบล 2 เทศบาล จำนวน 4,039 คริวเรือน และเจ้าหน้าที่ดำรงประจำสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย จำนวน 213 นาย ผู้วิจัยทำการส่วนตัวอย่าง อย่างง่ายจากประชาชนทั่วไป ได้จำนวน 364 คน และจากเจ้าหน้าที่ดำรง 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Chi-square และค่าสถิติ t-test ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่า ศักยภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อ ประชาชน อยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ดำรงในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ดำรง มีความ คิดเห็นว่า ศักยภาพการบริการประชาชน ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน มีศักยภาพสูง และความพร้อมของ เจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีดำรง และนอกสถานีดำรง มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดง ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ดำรง มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอกและปัจจัยผู้ให้บริการ มีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ดำรง เห็นว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัย ทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการควรเริ่มจากการพัฒนาผู้ ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ดำรง โดยกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการ และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและการบริการประชาชนและควรมีการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน เพื่อให้ การดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการโรงพักเพื่อประชาชนมีประสิทธิภาพ พร้อมกับประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงให้กับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยวและคนใน ชุมชน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงได้อย่างเหมาะสม<sup>46</sup>

ประทีป สารพันธ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอ เมือง จังหวัดชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยในด้านการ

<sup>45</sup> ประจักษ์ พึ่งอุบล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต อ่างแล้ว, 2550, 97 หน้า.

<sup>46</sup> ศิริรัตน์ ใจชุ่ม, “บริบทการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย ศักยภาพการ ให้บริการประชาชนของสถานีดำรงภูธรอำเภอแม่สาย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่), 2550, 97 หน้า.



ประชาชนที่อายุเป็นเครือญาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน<sup>51</sup>

จิรัฐ พิณฑา ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านมีไม่ตรีจิต และด้านความน่าเชื่อถือ

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวม จำแนกตามเพศพบว่า มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน คือ ด้านสมรรถนะและด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมีไม่ตรีจิต และด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านมีไม่ตรีจิต ด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านมีไม่ตรีจิต มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านมีไม่ตรีจิต มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ ตำรวจจราจรควรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและตำรวจจราจรให้บริการบพท้องถนนให้สม่ำเสมอ ตำรวจจราจรควรแสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อประชาชน เช่น สวัสดีครับ ขอโทษครับ ขอบุญครับ เป็นต้น และตำรวจจราจรควร

<sup>51</sup> ปรีชายุทธ สิทธิวัลย์, “คุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี), 2554, 132 หน้า.



ปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปราบปรามยาเสพติด อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่ที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามเพศ และอายุ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน<sup>47</sup>

ธนกฤต เมืองพุด ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านภาพพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจใจการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่ที่อยู่อาศัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรส และอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ<sup>48</sup>

นิพัทธ์ แสงไพโรจน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการสอบสวนและด้านความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชากรที่มีเพศ อาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ประชาชนกลุ่มตั้งอย่างได้เสนอปัญหาที่สำคัญดังนี้ คือ 1) พนักงานสอบสวนบางนายไม่ค่อยกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้เสียหายในการรับแจ้งความ 2) พนักงานสอบสวนบางนายเมื่อไม่ได้เข้าเวรไม่สามารถติดต่อได้และปิดโทรศัพท์ 3) พนักงานสอบสวนที่ทำการสอบสวนล่าช้ามีการนัดสอบสวนเพิ่มเติมหลายครั้งทำให้เสียเวลา และ 4) สถานีตำรวจเก่า คับแคบ ไม่สะอาด สวยงามประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้ คือ 1) ควรจัดให้มีการอบรมอยู่เป็นประจำเพื่อให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่และ

<sup>47</sup> ประทีป สารพันธ์, "ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน", วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2551, 124 หน้า.

<sup>48</sup> ธนกฤต เมืองพุด, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2551, 114 หน้า.

การให้บริการแก่ประชาชน 2) ผู้บังคับบัญชาควรแจ้งหรือสั่งกำชับให้พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาแม้ไม่ได้เข้าเวร 3) ผู้บังคับบัญชาต้องกดดันให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว แจ้งระยะเวลาในการสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ และ 4) ควรจัดหางบประมาณ พัฒนาปรับปรุงอาคาร สถานที่ ที่ทำงาน<sup>49</sup>

**ประเวช ภูบุญเต็ม** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านงานสอบสวน รองลงมา คือ ด้านการป้องกันและปราบปราม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านงานสืบสวน และ 2) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองหนองบัวลำภู มากที่สุด คือ สถานีตำรวจภูธรเมืองหนองบัวลำภูควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวแก่ประชาชน รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนสถานีตำรวจภูธรเมืองยังมีน้อย ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ประชาชนได้ให้แนวทางแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองหนองบัวลำภู มากที่สุด คือ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองหนองบัวลำภูควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้ความรู้ดังกล่าวแก่ประชาชน รองลงมา คือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ปากกา ดินสอ สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นครุภัณฑ์อย่างอื่นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการหรืออาจจะมีโทรศัพท์คนไวกูเมื่อเวลาขณะรอรับบริการ ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ควรจัดให้มีร้อยเวรเพื่อให้คำปรึกษาอย่างเพียงพอ<sup>50</sup>

**ปรัชายุทธ สิริธิดวัณย์** ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร และด้านการอำนวยความสะดวกธรรมาทางอาญา ตามลำดับ ส่วนประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความสัมพันธ์เป็นเครือญาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ส่วน

<sup>49</sup> นีพัทธ์ แสงไพโรจน์ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 121 หน้า

<sup>50</sup> ประเวช ภูบุญเต็ม “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, 109 หน้า

ไปถึงที่เกิดเหตุให้รวดเร็ว ทันเวลา ควรเพิ่มจำนวนตำรวจจราจรให้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ และตำรวจจราจรควรตอบสนองภัยแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ตำรวจจราจรควรฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และตำรวจจราจรควรแสดงความเป็นมิตรกับประชาชนให้มากขึ้น ตำรวจจราจรควรจัดหาวิธีที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและตำรวจจราจรควรควบคุมการจราจรอย่างสม่ำเสมอ และตำรวจจราจรควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคและตำรวจจราจรควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่านี้<sup>52</sup>

นัธวัฒน์ อีร์ระคะวัน ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ด้านควบคุมการจัดการจราจร 5) ด้านสถานที่แวดล้อม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านควบคุมการจัดการจราจร ความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่ามีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานทุกด้านของทางเจ้าหน้าที่ตำรวจตลอดจนได้มีการคัดเลือกสอบบุคคลที่จะเข้ามาทำงานให้ตรงกับสายงานและต้องปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกำหนดที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำกับไว้ อีกสาเหตุน่าจะเป็นเพราะว่า พัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ทำรายได้ให้กับประเทศ การที่เป็นเมืองท่องเที่ยวจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างหลั่งไหลเข้ามาพักผ่อนเพื่อใช้จ่ายใช้สอย อาจเป็นช่องทางของกลุ่มมิจฉาชีพที่เข้ามาหากินโดยอาจก่อคดีต่าง ๆ ขึ้นในพื้นที่ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์เมืองพัทยา จึงมีการร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยภารกิจนี้ย่อมเป็นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่พัทยาคือจะสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว ดังคำขวัญ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว”<sup>53</sup>

พักตร์วิไล วรรณะ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรนาจอมเทียน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาจอมเทียนมีความพึงพอใจมากในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความพึงพอใจมากในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสามารถ การมีทักษะ และมีความชำนาญในการจับกุมผู้กระทำความผิด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและการป้องกันและปราบปรามเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรนาจอมเทียน<sup>54</sup>

<sup>52</sup> จิรภูฏี พิมพ์, “ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2554, 110 หน้า.

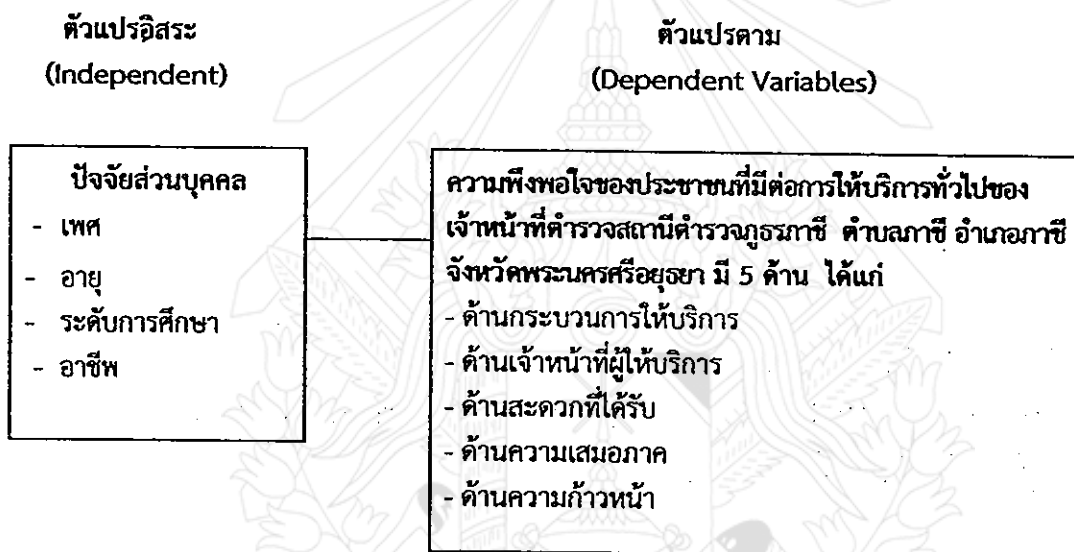
<sup>53</sup> นัธวัฒน์ อีร์ระคะวัน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”, งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2554, 61 หน้า

<sup>54</sup> พักตร์วิไล วรรณะ, “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรนาจอมเทียน”, งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2552, 93 หน้า

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีหลายอย่าง ได้แก่ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับ ความเสมอภาค และความก้าวหน้าของการให้บริการ ซึ่งผลวิจัยเหล่านี้น่าจะมีผลต่อการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## 2.9 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ<sup>55</sup> ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี และแนวคิดของ มิลเลต (Millat)<sup>56</sup> นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย

<sup>55</sup> สุเทพ บุญคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างน้ำ, 2542, 105 หน้า.

<sup>56</sup> Millett, D. Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc., 1954), pp. 937-400.



## บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยและสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 32,971 คน<sup>1</sup>

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลภาษี พื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 379 คน

### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)<sup>2</sup> ที่มีจำนวนประชากรที่ 30,000 คน จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

<sup>1</sup>สำนักงานทะเบียนราษฎร์, ทะเบียนราษฎร์อำเภอภาษี, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา : สำนักงานทะเบียนราษฎร์ พ.ศ. 2555), หน้า 13.

<sup>2</sup>ศิริชัย กาญจนวาสี, สถิติหรืออนุมาน, (ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2540, หน้า 134.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบการเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาของ ลิเคิร์ต (Likert Scales) ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้การวิเคราะห์ การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเกณฑ์การให้คะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อคำถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ข้อความมีลักษณะทางบวก
พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

สำหรับการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดช่องว่างระดับ โดยใช้สูตร

$$\text{ช่วงกว้างระหว่างระดับ (Range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

เมื่อแทนค่า

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างระหว่างระดับ (Range)} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สามารถแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ย 5 ระดับ แต่ละระดับมีขนาดระยะช่วงกว้างระดับเท่ากับ 0.80 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลงาษา อำเภอกาษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิด (Open-ended)

### 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร/บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมด้านเนื้อหาและภาษา ความสมบูรณ์และความเที่ยงตรงของข้อความ

3. ขอรับแบบสอบถามที่อาจารย์ตรวจทานและแก้ไขแล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์และนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง ความสอดคล้องของคำถามและเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

1) ดร. วิโรจน์ สิงห์สังข์

วุฒิการศึกษา

Ph.D Social Science

มหาวิทยาลัยมคอ ประเทศอินเดีย

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์พิเศษประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

2) พ.ต.อ.ณธิพัฒน์ ธรรมรัตน์โสภณ

วุฒิการศึกษา

นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักสูตรเนติบัณฑิต สถาบันสำนักอบรมศึกษากฎหมาย  
แห่งเนติบัณฑิตสภา

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรภาษี

3) พ.ต.ท.นพดล ทาบังกาน

วุฒิการศึกษา

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ตร.)

ตำแหน่งปัจจุบัน

พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ

สถานีตำรวจภูธรภาษี

นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป สำหรับค่า IOC (Index of Item Object Congruence) ที่ได้มีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00

4. ภายหลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอกาษา จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของ

เครื่องมือ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbaach)<sup>3</sup> ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8373

5. เมื่อทำการทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแล้ว ได้นำแบบสอบถามมา ปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ช่วยแจกแบบสอบถามและให้เวลา ผู้ตอบแบบสอบถามจนเสร็จเรียบร้อยแล้วขอรับแบบสอบถาม คืนสำหรับการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน - เดือนพฤษภาคม รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยผู้ศึกษาอธิบายและควบคุมการตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงนับความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำ บรรยาย

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาของ ประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ด้วย F-test (One - way ANOVA)

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไป ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องนี้ ได้แก่

1. สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป

<sup>3</sup> ประครอง กรรณสูต, สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 73.



### 1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)<sup>4</sup>

$$P = \frac{X \times 100}{n}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$n = \text{จำนวนประชากร}$$

### 2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean)<sup>5</sup>

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\text{เมื่อ } \bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$n = \text{จำนวนประชากร}$$

### 3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)<sup>6</sup>

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

$$\text{เมื่อ } S.D. = \text{ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum X^2 = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับยกกำลังสอง}$$

$$(\sum X)^2 = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยกกำลังสอง}$$

$$n = \text{แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}$$

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้สถิติที่ทดสอบ (t-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มี 2 กลุ่ม และในการเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD

<sup>4</sup> นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 128.

<sup>5</sup> สัจศรี ชมพวงษ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

<sup>6</sup> ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

### 1. การทดสอบสมมติฐาน (t-test)<sup>7</sup>

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	=	ค่าที-เทสต์ (t-test)
	$\bar{X}_1$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 2
	$S_1^2$	=	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1
	$S_2^2$	=	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2
	$n_1$	=	ค่าจำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1
	$n_2$	=	ค่าจำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 2

### 2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)<sup>8</sup>

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

$MS_b$  = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

### 3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตามโครงสร้าง (Constant Validity) โดยอาศัยคุณลักษณะของผู้เชี่ยวชาญ (Face Validity) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	IOC แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม
	$\sum R$ แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N =	แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

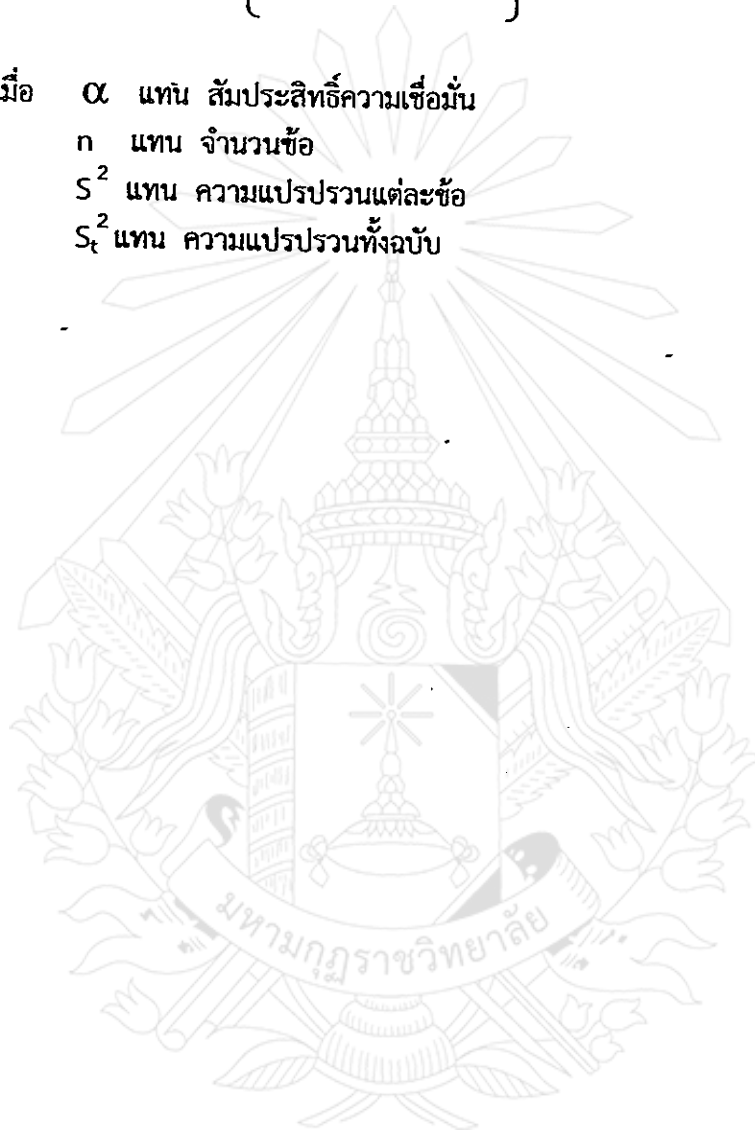
<sup>7</sup> นีภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 238.

<sup>8</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 110

ความเชื่อมั่น (Reliability) ตามแบบของครอนบาค (Cronbaach) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \left\{ \frac{n}{n-1} \frac{1 - \sum S_i^2}{S_1^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $n$  แทน จำนวนข้อ  
 $S^2$  แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ  
 $S_1^2$  แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective) ไว้ 3 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่มีจำนวนประชากรที่ 30,000 คน จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายเหตุผลและวิธีการตอบและรับแบบสอบถามกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการใช้อัตราประกอบการบรรยาย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้

t แทน t distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

F แทน F distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่ม

p-value แทน ค่าความน่าจะเป็นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)



MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

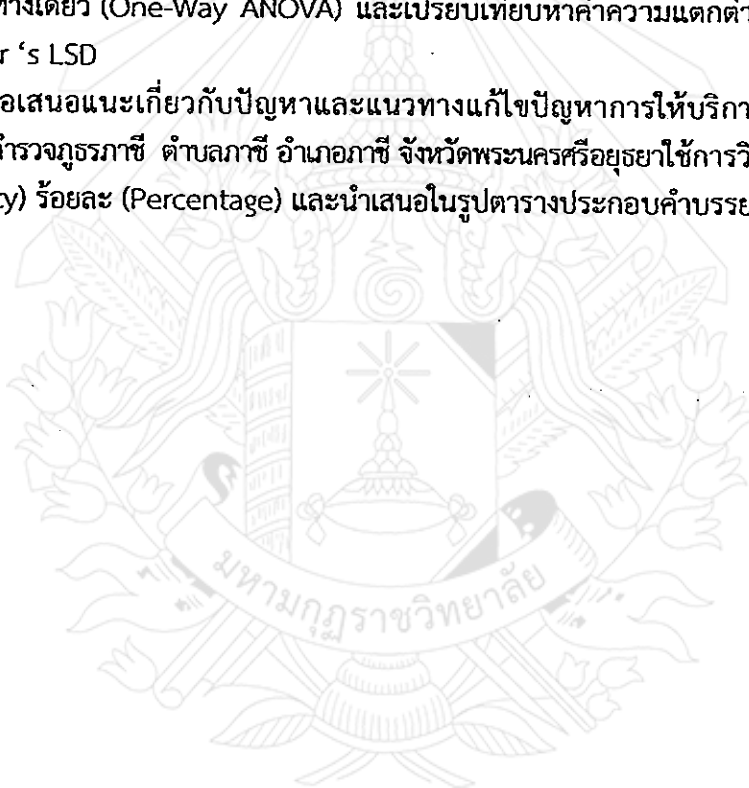
#### 4.2 ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาค ๓ ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาค ๓ ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย



### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ

##### แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี คำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	44.59
หญิง	210	55.41
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชน ส่วนมากที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 210 คน คิดเป็นร้อยละ 55.41 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี คำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	63	16.62
25 - 35 ปี	137	36.15
36 - 45 ปี	112	29.55
46 ปีขึ้นไป	67	17.68
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชน ส่วนมาก มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.15 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 และน้อยที่สุด มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	71.50
ปริญญาตรี	103	27.18
ปริญญาโทขึ้นไป	5	1.32
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชน ส่วนมาก มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 และน้อยที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	46	12.14
เกษตรกร	50	13.19
รับจ้าง	117	30.87
ค้าขาย	45	11.87
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	11.35
พนักงานเอกชน	57	15.04
เจ้าของกิจการ	12	3.17
อื่น ๆ	9	2.37
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชน ส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.87 รองลงมา มีอาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.04 และน้อยที่สุด มีอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชสี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สถานีตำรวจภูธรราชสี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้การวิเคราะห์หา ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปากฎดังตาราง  
ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชสี ตำบลภาชี อำเภอกาชี  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

การให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73	0.47	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.62	0.77	มาก
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.68	0.50	มาก
4. ด้านความก้าวหน้า	2.98	0.58	ปานกลาง
5. ด้านความเสมอภาค	3.72	0.69	มาก
รวม	3.55	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชสี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทุกด้าน  
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน  
ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเสมอภาคและด้าน  
ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ อำเภอดงขี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ

การให้บริการทั่วไปด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาษี เป็นแบบรวมบริการประชาชนไว้จุดเดียว (one stop service)	4.55	0.79	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.57	0.55	มาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ต้อนรับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างน่าประทับใจ	3.45	0.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขั้นตอนให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการถูกต้องเหมาะสมและเป็นกันเอง	3.59	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารอย่างถูกต้องชัดเจน	3.61	0.70	มาก
6. การจัดคิวเพื่อให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.58	0.67	มาก
รวม	3.73	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ อำเภอดงขี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 1 การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ เป็นแบบรวมบริการประชาชนไว้จุดเดียว (one stop service) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ ต้อนรับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างน่าประทับใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการทั่วไปด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.58	0.98	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ให้บริการด้วยการพูดจาสุภาพไพเราะน่าฟัง	3.62	0.77	มาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	3.56	0.93	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี มีความชำนาญการเกี่ยวกับการให้บริการมาก	3.72	0.93	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี	3.60	0.89	มาก
รวม	3.62	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี มีความชำนาญการเกี่ยวกับการให้บริการมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ

การให้บริการทั่วไปด้านความสะดวกที่ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก	4.10	0.85	มาก
2. การแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี สะดวกรวดเร็ว	3.56	0.63	มาก
3. การจัดการเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี สะดวกรวดเร็ว	3.53	0.64	มาก
4. การแจ้งผลคดีแก่ประชาชนเจ้าของคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี สะดวกรวดเร็ว	3.55	0.72	มาก
รวม	3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ อำเภอดงขี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 1 ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ สะดวกสบายไม่ยุ่งยากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 3 การจัดการเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้สะดวกรวดเร็วตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ อำเภอดงขี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า

การให้บริการทั่วไปด้านความก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานีตำรวจภูธรภาษี มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	2.79	0.75	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้คอยให้บริการ	3.36	0.73	ปานกลาง
3. สถานีตำรวจภูธรภาษี มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานที่ทันสมัย	2.83	0.74	ปานกลาง
4. สถานีตำรวจภูธรภาษี มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการเกี่ยวกับเอกสารที่ทันสมัย	2.94	0.78	ปานกลาง
รวม	2.98	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ อำเภอดงขี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้คอยให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 1 สถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้ มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค

การให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการรับแจ้งความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.82	0.81	มาก
2.เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.63	0.80	มาก
3.เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการเรื่องเอกสารอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.74	0.78	มาก
4.เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.76	0.73	มาก
5.เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ดำเนินการปรับตามระเบียบกฎหมาย เสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.66	0.86	มาก
รวม	3.72	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการรับแจ้งความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านความก้าวหน้า ด้านความเสมอภาค และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	169	3.62	0.43	มาก
หญิง	210	3.49	0.35	มาก
รวม	379	3.55	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	169	3.62	0.44	3.18	0.00*
หญิง	210	3.49	0.36		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	169	3.78	0.47	มาก
หญิง	210	3.69	0.47	มาก
รวม	379	3.73	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	169	3.78	0.47	1.83	0.07
หญิง	210	3.69	0.47		

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	169	3.69	0.74	มาก
หญิง	210	3.55	0.79	มาก
รวม	379	3.62	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	169	3.69	0.74	1.74	0.08
หญิง	210	3.55	0.79		

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	169	3.74	0.47	มาก
หญิง	210	3.64	0.51	มาก
รวม	379	3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะอาดที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	169	3.74	0.47	2.03	0.04*
หญิง	210	3.64	0.51		

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะอาดที่ได้รับ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	169	3.05	0.64	ปานกลาง
หญิง	210	2.93	0.52	ปานกลาง
รวม	379	2.98	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

- ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	169	3.05	0.64	2.15	0.03*
หญิง	210	2.93	0.52		

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	169	3.83	0.74	มาก
หญิง	210	3.63	0.63	มาก
รวม	379	3.72	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	196	3.83	0.74	2.91	0.00*
หญิง	202	3.63	0.63		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	63	3.39	0.32	มาก
25 - 35 ปี	137	3.51	0.41	มาก
36 - 45 ปี	112	3.70	0.39	มาก
46 ปีขึ้นไป	67	3.51	0.39	มาก
รวม	379	3.55	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 36 - 45 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.46	3	1.49	10.0	0.00*
ภายในกลุ่ม	55.72	375	0.15		
รวม	60.17	378			

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.25 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X} = 3.39$ )	25 - 35 ปี ( $\bar{X} = 3.51$ )	36 - 45 ปี ( $\bar{X} = 3.70$ )	46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.51$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X} = 3.39$ )	-	-0.13(*)	-0.31(*)	-0.12
25 - 35 ปี ( $\bar{X} = 3.51$ )		-	-0.19(*)	0.00
36 - 45 ปี ( $\bar{X} = 3.70$ )			-	0.19(*)
46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.51$ )				-

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36 - 45 ปี และประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	63	3.52	0.50	มาก
25 - 35 ปี	137	3.77	0.45	มาก
36 - 45 ปี	112	3.86	0.45	มาก
46 ปีขึ้นไป	67	3.61	0.44	มาก
รวม	379	3.73	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 36 - 45 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.09	3	2.03	9.75	0.00*
ภายในกลุ่ม	78.11	375	0.21		
รวม	84.21	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชาวี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.28 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชาวี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อายุ	ต่ำกว่า25ปี ( $\bar{X}=3.52$ )	25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.77$ )	36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.86$ )	46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.61$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.52$ )	-	-0.25(*)	-0.38(*)	-0.09
25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.77$ )		-	-0.10	0.16(*)
36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.86$ )			-	0.26(*)
46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.61$ )				-

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรราชินี ตำบลภาชี อำเภอกาชาวี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ และ 46 ปีขึ้นไป และประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	63	3.61	0.71	มาก
25 - 35 ปี	137	3.55	0.72	มาก
36 - 45 ปี	112	3.82	0.84	มาก
46 ปีขึ้นไป	67	3.41	0.74	มาก
รวม	379	3.62	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 36 - 45 ปี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.12	3	2.71	4.71	0.00*
ภายในกลุ่ม	215.31	375	0.57		
รวม	223.43	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.31 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.61$ )	25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.55$ )	36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.82$ )	46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.41$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.61$ )	-	0.05	-0.21	0.20
25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.55$ )		-	-0.26(*)	0.15
36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.82$ )			-	0.41(*)
46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.41$ )				-

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36 - 45 ปี และประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจแตกต่าง จากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	63	3.45	0.41	มาก
25 - 35 ปี	137	3.70	0.57	มาก
36 - 45 ปี	112	3.73	0.46	มาก
46 ปีขึ้นไป	67	3.81	0.39	มาก
รวม	379	3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.61	3	1.54	6.48	0.00*
ภายในกลุ่ม	88.87	375	0.24		
รวม	93.48	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.34 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.45$ )	25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.70$ )	36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.73$ )	46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.81$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.45$ )	-	-0.24(*)	-0.28(*)	-0.25(*)
25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.70$ )		-	-0.03	-0.11
36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.73$ )			-	-0.08
46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.81$ )				-

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	63	2.75	0.52	ปานกลาง
25 - 35 ปี	137	3.00	0.59	ปานกลาง
36 - 45 ปี	112	3.15	0.58	ปานกลาง
46 ปีขึ้นไป	67	2.90	0.54	ปานกลาง
รวม	379	2.98	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 36 - 45 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี



ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.91	3	2.30	7.21	0.00*
ภายในกลุ่ม	119.79	375	0.32		
รวม	126.69	378			

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.37 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อายุ	ต่ำกว่า25ปี ( $\bar{X}=2.75$ )	25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.00$ )	36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.15$ )	46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=2.90$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=2.75$ )	-	-0.25(*)	-0.40(*)	0.15
25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.00$ )		-	-0.15(*)	-0.11
36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.15$ )			-	0.25(*)
46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=2.90$ )				-

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป กลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	63	3.60	0.51	มาก
25 - 35 ปี	137	3.55	0.66	มาก
36 - 45 ปี	112	3.94	0.70	มาก
46 ปีขึ้นไป	67	3.83	0.76	มาก
รวม	379	3.72	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 36 - 45 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 25 - 35 ปี

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.03	3	3.68	8.23	0.00*
ภายในกลุ่ม	167.56	375	0.45		
รวม	178.59	378			

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ดาบพลากี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.40 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ดาบพลากี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.60$ )	25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.55$ )	36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.94$ )	46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=2.83$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.60$ )	-	0.06	-0.33(*)	0.23
25 - 35 ปี ( $\bar{X}=3.55$ )		-	-0.39(*)	-0.28(*)
36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.94$ )			-	0.11
46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}=3.83$ )				-

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ดาบพลากี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาคแตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36 - 45 ปี กลุ่มที่มีอายุ 25 - 35 ปี แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.57	0.41	มาก
ปริญญาตรี	103	3.48	0.38	มาก
ปริญญาโทขึ้นไป	5	3.53	0.00	มาก
รวม	379	3.55	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.59	2	0.30	1.87	0.16
ภายในกลุ่ม	59.58	376	0.16		
รวม	60.17	378			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้



ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.75	0.50	มาก
ปริญญาตรี	103	3.67	0.38	มาก
ปริญญาโทขึ้นไป	5	3.50	0.00	มาก
รวม	379	3.73	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชน ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.75	2	0.37	1.68	0.19
ภายในกลุ่ม	83.46	376	0.22		
รวม	84.21	378			

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.68	0.77	มาก
ปริญญาตรี	103	3.45	0.76	มาก
ปริญญาโทขึ้นไป	5	3.40	0.00	ปานกลาง
รวม	379	3.62	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.08	2	2.04	3.49	0.03*
ภายในกลุ่ม	219.35	376	0.58		
รวม	223.43	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.47 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.68$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.45$ )	ปริญญาโทขึ้นไป ( $\bar{X}=3.40$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.68$ )	-	0.23(*)	0.28
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.45$ )		-	0.08
ปริญญาโทขึ้นไป ( $\bar{X}=3.40$ )			-

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.70	0.50	มาก
ปริญญาตรี	103	3.64	0.51	มาก
ปริญญาโทขึ้นไป	5	3.75	0.00	มาก
รวม	379	3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.25	2	0.12	0.50	0.61
ภายในกลุ่ม	93.23	376	0.25		
รวม	93.48	378			

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	2.96	0.62	ปานกลาง
ปริญญาตรี	103	3.04	0.48	ปานกลาง
ปริญญาโทขึ้นไป	5	3.00	0.00	ปานกลาง
รวม	379	2.98	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี



ตารางที่ 4.51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.50	2	0.25	0.75	0.47
ภายในกลุ่ม	126.19	376	0.34		
รวม	126.69	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.76	0.67	มาก
ปริญญาตรี	103	3.60	0.72	มาก
ปริญญาโทขึ้นไป	5	4.00	0.00	มาก
รวม	379	3.72	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.53 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.41	2	1.20	2.57	0.08
ภายในกลุ่ม	176.18	376	0.47		
รวม	178.59	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	46	3.52	0.46	มาก
เกษตรกร	50	3.40	0.41	ปานกลาง
รับจ้าง	117	3.69	0.46	มาก
ค้าขาย	45	3.56	0.36	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	3.65	0.35	มาก
พนักงานเอกชน	57	3.56	0.32	มาก
เจ้าของกิจการ	12	3.56	0.32	มาก
อื่น ๆ	9	3.56	0.32	มาก
รวม	379	3.57	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการและอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 4.55 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.85	5	0.77	4.50	0.00*
ภายในกลุ่ม	66.98	392	0.17		
รวม	70.82	397			

\* P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.56 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.56 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=3.34$ )	เกษตรกร ( $\bar{X}=3.64$ )	รับจ้าง ( $\bar{X}=3.70$ )	ค้าขาย ( $\bar{X}=3.43$ )	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ /ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.48$ )	พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.50$ )	เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=3.35$ )	อื่น ๆ ( $\bar{X}=3.55$ )
นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=3.34$ )	-	-0.30(*)	-0.35(*)	-0.09	-0.13	-0.16(*)	0.00	-0.20
เกษตรกร ( $\bar{X}=3.64$ )		-	-0.06	0.20(*)	0.16(*)	0.14	0.29(*)	0.09
รับจ้าง ( $\bar{X}=3.70$ )			-	0.26(*)	0.22(*)	0.20(*)	0.35(*)	0.15
ค้าขาย ( $\bar{X}=3.43$ )				-	-0.04	-0.07	0.09	-0.11-
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.48$ )					-	-0.03	0.13	-0.07
พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.50$ )						-	0.15	-0.05
เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=3.35$ )							-	-0.20
อื่น ๆ ( $\bar{X}=3.55$ )								-

\*P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่าประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และพนักงานเอกชน ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการและเจ้าของกิจการ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างแตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชนและเจ้าของกิจการ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	46	3.52	0.52	มาก
เกษตรกร	50	3.79	0.37	มาก
รับจ้าง	117	3.88	0.54	มาก
ค้าขาย	45	3.62	0.45	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	3.60	0.45	มาก
พนักงานเอกชน	57	3.70	0.30	มาก
เจ้าของกิจการ	12	3.58	0.37	มาก
อื่น ๆ	9	3.93	0.31	มาก
รวม	379	3.73	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.58 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.90	7	0.99	4.73	0.00*
ภายในกลุ่ม	77.31	371	0.21		
รวม	84.21	378			

\*P &lt; 0.05



จากตารางที่ 4.58 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.59 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.59 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=3.52$ )	เกษตรกร ( $\bar{X}=3.79$ )	รับจ้าง ( $\bar{X}=3.88$ )	ค้าขาย ( $\bar{X}=3.62$ )	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.60$ )	พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.70$ )	เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=3.58$ )	อื่น ๆ ( $\bar{X}=3.93$ )
นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=3.52$ )	-	-0.27(*)	-0.37(*)	-0.10	-0.08	-0.18	-0.07	-0.41(*)
เกษตรกร ( $\bar{X}=3.79$ )		-	-0.09	0.17	0.19(*)	0.09	0.21	-0.14
รับจ้าง ( $\bar{X}=3.88$ )			-	0.26(*)	0.28(*)	0.19(*)	0.30(*)	-0.04
ค้าขาย ( $\bar{X}=3.62$ )				-	0.02	-0.07	0.04	-0.30
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.60$ )					-	-0.10	0.02	-0.33
พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.70$ )						-	0.11	-0.23
เจ้าของกิจการ ( $\bar{X}=3.58$ )							-	-0.34
อื่นๆ ( $\bar{X}=3.93$ )								-

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และอื่นๆ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	46	3.55	0.69	มาก
เกษตรกร	50	3.74	0.60	มาก
รับจ้าง	117	3.88	0.75	มาก
ค้าขาย	45	3.28	0.93	ปานกลาง
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	3.38	0.91	ปานกลาง
พนักงานเอกชน	57	3.51	0.67	มาก
เจ้าของกิจการ	12	3.42	0.43	มาก
อื่น ๆ	9	3.60	0.50	มาก
รวม	379	3.62	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.61 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	17.25	7	2.46	4.43	0.00*
ภายในกลุ่ม	206.18	371	0.56		
รวม	223.43	378			

\* P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.62 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.62 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X} = 3.55$ )	เกษตรกร ( $\bar{X} = 3.74$ )	รับจ้าง ( $\bar{X} = 3.88$ )	ค้าขาย ( $\bar{X} = 3.28$ )	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X} = 3.38$ )	พนักงาน เอกชน ( $\bar{X} = 3.51$ )	เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X} = 3.42$ )	อื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.60$ )
นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X} = 3.55$ )	-	-0.19	-0.33(*)	0.26	0.17	0.04	0.13	-0.05
เกษตรกร ( $\bar{X} = 3.74$ )		-	-0.14	0.46(*)	0.36(*)	0.23	0.32	0.14
รับจ้าง ( $\bar{X} = 3.88$ )			-	0.59(*)	0.49(*)	0.36(*)	0.46(*)	0.28
ค้าขาย ( $\bar{X} = 3.28$ )				-	-0.10	-0.23	-0.13	-0.32
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X} = 3.38$ )					-	-0.13	0.04	-0.22
พนักงาน เอกชน ( $\bar{X} = 3.51$ )						-	0.10	-0.09
เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X} = 3.42$ )							-	-0.18
อื่นๆ ( $\bar{X} = 3.60$ )								-

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	46	3.43	0.43	มาก
เกษตรกร	50	3.93	0.38	มาก
รับจ้าง	117	3.78	0.54	มาก
ค้าขาย	45	3.66	0.34	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	3.58	0.58	มาก
พนักงานเอกชน	57	3.62	0.50	มาก
เจ้าของกิจการ	12	3.48	0.41	มาก
อื่น ๆ	9	3.78	0.32	มาก
รวม	379	3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.64 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.36	7	1.19	5.21	0.00*
ภายในกลุ่ม	85.11	371	0.23		
รวม	93.48	378			

\*P &lt; 0.05



จากตารางที่ 4.64 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.65 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.65 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกรวดเร็ว ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=3.43$ )	เกษตรกร ( $\bar{X}=3.93$ )	รับจ้าง ( $\bar{X}=3.78$ )	ค้าขาย ( $\bar{X}=3.66$ )	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.58$ )	พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.62$ )	เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=3.48$ )	อื่น ๆ ( $\bar{X}=3.78$ )
นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=3.43$ )	-	-0.50(*)	-0.35(*)	-0.23(*)	-0.15	-0.19(*)	0.05	-0.35(*)
เกษตรกร ( $\bar{X}=3.93$ )		-	0.15	0.27(*)	0.35(*)	0.31(*)	0.45(*)	0.15
รับจ้าง ( $\bar{X}=3.78$ )			-	0.12	0.20(*)	0.16(*)	0.30(*)	0.00
ค้าขาย ( $\bar{X}=3.66$ )				-	0.08	0.04	0.18	-0.12
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.58$ )					-	-0.04	0.10	-0.20
พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.62$ )						-	0.14	-0.16
เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=3.48$ )							-	-0.30
อื่นๆ ( $\bar{X}=3.78$ )								-

\*P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกรวดเร็ว แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย และพนักงานเอกชน ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชนและเจ้าของกิจการ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	46	2.63	0.53	ปานกลาง
เกษตรกร	50	2.90	0.56	ปานกลาง
รับจ้าง	117	3.16	0.65	ปานกลาง
ค้าขาย	45	2.91	0.50	ปานกลาง
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	3.13	0.32	ปานกลาง
พนักงานเอกชน	57	3.00	0.57	ปานกลาง
เจ้าของกิจการ	12	2.79	0.45	ปานกลาง
อื่น ๆ	9	2.69	0.37	ปานกลาง
รวม	379	2.98	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการและอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้าจำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.67 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	12.33	7	1.76	5.72	0.00*
ภายในกลุ่ม	114.36	371	0.31		
รวม	126.69	378			

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.) ตามตารางที่ 4.68 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.68 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ แอล.เอส.ดี. (Least-Significant Different.)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=2.63$ )	เกษตรกร ( $\bar{X}=2.90$ )	รับจ้าง ( $\bar{X}=3.16$ )	ค้าขาย ( $\bar{X}=2.91$ )	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.13$ )	พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.00$ )	เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=2.79$ )	อื่น ๆ ( $\bar{X}=2.69$ )
นักเรียน/ นักศึกษา ( $\bar{X}=2.63$ )	-	-0.26(*)	-0.53(*)	-0.28(*)	-0.50(*)	-0.27(*)	-0.16	-0.06
เกษตรกร ( $\bar{X}=2.90$ )		-	0.27(*)	-0.01	0.24(*)	-0.11	0.10	0.20
รับจ้าง ( $\bar{X}=3.16$ )			-	0.26(*)	0.03	0.16	0.37(*)	0.47(*)
ค้าขาย ( $\bar{X}=2.91$ )				-	-0.23	-0.10	0.11	0.21
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.13$ )					-	0.13	0.34	0.44(*)
พนักงาน เอกชน ( $\bar{X}=3.00$ )						-	0.21	0.31
เจ้าของ กิจการ ( $\bar{X}=2.79$ )							-	0.10
อื่น ๆ ( $\bar{X}=2.69$ )								-

\*P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และพนักงานเอกชน ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย เจ้าของกิจการและอาชีพอื่นๆ ประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	46	3.59	0.48	มาก
เกษตรกร	50	3.84	0.65	มาก
รับจ้าง	117	3.79	0.72	มาก
ค้าขาย	45	3.71	0.68	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	43	3.68	0.83	มาก
พนักงานเอกชน	57	3.67	0.73	มาก
เจ้าของกิจการ	12	3.47	0.67	มาก
อื่น ๆ	9	3.73	0.40	มาก
รวม	379	3.72	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ



ตารางที่ 4.70 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.00	7	0.43	0.91	0.50
ภายในกลุ่ม	175.58	371	0.47		
รวม	178.59	378			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลปลายเปิดปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน ได้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตามรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ค่อยดีเท่าที่ควร คือไม่ค่อยสนใจประชาชนผู้มาขอรับบริการ	25	1. ควรจะจัดพนักงานประชาสัมพันธ์ไว้คอยต้อนรับและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาขอรับบริการได้อย่างชัดเจน	25
2. การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษียุ่งยาก ซับซ้อนหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย	23	2. ควรจะปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นแบบจุดเดียว (one stop service)	20
3. ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับบริการทำให้เสียเวลานั่งรอหรือไม่ก็ต้องเดินไปสอบถามเอง	17	3. ควรจะจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเพิ่ม และเพิ่มข้อความให้ชัดเจน	15
รวม	65	รวม	60

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 125 คน ได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ค่อยดีเท่าที่ควร คือไม่ค่อยสนใจประชาชนผู้มาขอรับบริการ ดังนั้น ควรจะจัดพนักงานประชาสัมพันธ์ไว้คอยต้อนรับและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน จำนวน 50 คน รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษียุ่งยาก ซับซ้อนหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้น ควรจะปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นแบบจุดเดียว (one stop service) จำนวน 43 คน และน้อยที่สุด คือ เรื่องขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับบริการทำให้เสียเวลานั่งรอหรือไม่ก็ต้องเดินไปสอบถามเอง ดังนั้น ควรจะจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเพิ่ม และเพิ่มข้อความให้ชัดเจน จำนวน 32 คน

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ขาดความเป็นมิตรกับประชาชนทำให้ประชาชนหวาดกลัว เกรงกลัว ทำให้ไม่ยอมไปขอรับบริการ	32	1. ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีให้ลดความแข็งกระด้างและเพิ่มความสุขภาพ ให้บริการประชาชนด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	30
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	29	2. ผู้บังคับบัญชาควรติดตามตรวจสอบและประเมินพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่าเกิดจากสาเหตุใด ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาในระบบงานและทางแก้ไขด่วน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	27
รวม	61	รวม	57

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 118 คน ได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ขาดความเป็นมิตรกับประชาชนทำให้ประชาชนหวาดกลัว เกรงกลัว ทำให้ไม่ยอมไปขอรับบริการ ดังนั้น ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีให้ลดความแข็งกระด้างและเพิ่มความสุขภาพ ให้บริการประชาชนด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส

และเป็นกันเองจำนวน 62 คน และน้อยที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องติดตามตรวจสอบและประเมิน พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่าเกิดจากสาเหตุใด ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาใน ระบบงานและทางแก้ไขด่วน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวน 56 คน

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. การขอรับบริการมีหลายขั้นตอน มากเกินไปทำให้เกิดความยุ่งยาก	26	1. ควรจะปรับระบบการให้บริการ ใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น และลด ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงและจัดให้ เสร็จ ณ จุดเดียวเพื่อความ สะดวกสบายของประชาชนผู้มา ขอรับบริการ	23
2. การเรียกขอเอกสารประกอบการ ขอรับบริการมีหลายอย่างและไม่ ชัดเจนด้วย และการจัดการ เอกสารก็ล่าช้า ขาดเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่ใหม่และ ทันสมัย	18	2. ความจะมีเอกสารชี้แจง รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ ต้องใช้ให้แก่ประชาชนทราบ และ จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน ที่ใหม่และทันสมัยมาใช้เพื่อ สะดวกรวดเร็วในการจัดการ เอกสาร	17
รวม	44	รวม	40

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน ได้เสนอปัญหาและ แนวทางแก้ไขด้านความสะดวกที่ได้รับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการขอรับบริการมีหลายขั้นตอนมาก เกินไปทำให้เกิดความยุ่งยาก ดังนั้น ควรจะปรับระบบการให้บริการใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น และลด ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงและจัดให้เสร็จ ณ จุดเดียวเพื่อความ สะดวกสบายของประชาชนผู้มาขอรับ บริการ จำนวน 49 คน และน้อยที่สุด คือ เรื่องการเรียกขอเอกสารประกอบการขอรับบริการมีหลาย อย่างและไม่ชัดเจนด้วย และการจัดการเอกสารก็ล่าช้า ขาดเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ใหม่และ ทันสมัย ดังนั้น ความจะมีเอกสารชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ให้แก่ประชาชนทราบ และจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ใหม่และทันสมัยมาใช้เพื่อสะดวกรวดเร็วในการจัดการ เอกสาร จำนวน 35 คน

ตารางที่ 4.74 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ข้อมูลที่ใช้และระบบการจัดการเอกสารไม่ทันสมัยทำให้การเรียกใช้ข้อมูลล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน	33	1. ควรจะปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โดยจัดเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูงและทันสมัยมาใช้	31
2. การติดต่อสื่อสารเพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปที่เกิดเหตุล่าช้า	27	2. ควรจะปรับปรุงการเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด และสามารถควบคุมที่เกิดเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนที่พนักงานสอบสวนจะเดินทางไปถึง	25
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลให้การทำงานล่าช้า	22	3. ควรจะจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ เพราะเทคโนโลยีสมัยนี้พัฒนาเร็วมาก	19
รวม	82	รวม	75

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 157 คน ได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านความก้าวหน้ามากที่สุด ได้แก่ เรื่องข้อมูลที่ใช้และระบบการจัดการเอกสารไม่ทันสมัยทำให้การเรียกใช้ข้อมูลล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น ควรจะปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โดยจัดเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูงและทันสมัยมาใช้ จำนวน 64 คน รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อสื่อสารเพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปที่เกิดเหตุล่าช้า ดังนั้น ควรจะปรับปรุงการเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด และสามารถควบคุมที่เกิดเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่พนักงานสอบสวนจะเดินทางไปถึง จำนวน 52 คน และน้อยที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลให้การทำงานล่าช้า ดังนั้น ควรจะจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ เพราะเทคโนโลยีสมัยนี้พัฒนาเร็วมาก จำนวน 41 คน



ตารางที่ 4.75 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ คือ ถ้าเป็นบุคคลที่สนิท หรือมีผลประโยชน์ก็ดูแลเป็นอย่างดีแต่ถ้าไม่มีก็จะไม่ค่อยสนใจเท่าที่ควร	35	1. ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการใหม่โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนให้เท่าเทียมกันทุกระดับชั้น	34
2. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่เท่าเทียมกัน	30	2. ควรจะปรับปรุงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่ว่ารวยหรือจนให้เท่าเทียมกัน	29
รวม	65	รวม	63

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 128 คน ได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านความเสมอภาค มากที่สุด ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ คือ ถ้าเป็นบุคคลที่สนิท หรือมีผลประโยชน์ก็ดูแลเป็นอย่างดีแต่ถ้าไม่มีก็จะไม่ค่อยสนใจเท่าที่ควร ดังนั้น ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการใหม่โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนให้เท่าเทียมกันทุกระดับชั้น จำนวน 69 คน และน้อยที่สุด คือ เรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น ควรจะปรับปรุงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่ว่ารวยหรือจนให้เท่าเทียมกัน จำนวน 59 คน

สรุป ข้อเสนอแนะเป็น 2 ประเด็นดังนี้ คือ

1. ประเด็นปัญหาที่มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ คือ ถ้าเป็นบุคคลที่สนิท หรือมีผลประโยชน์ก็ดูแลเป็นอย่างดีแต่ถ้าไม่มีก็จะไม่ค่อยสนใจเท่าที่ควร

1.2 การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่เท่าเทียมกัน

2. ประเด็นแนวทางแก้ไข มีผู้เสนอแนวทางแก้ไขมากที่สุด คือ

2.1 ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการใหม่โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนให้เท่าเทียมกันทุกระดับชั้น

2.2 ควรจะปรับปรุงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่ว่ารวยหรือจนให้เท่าเทียมกัน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective) ไว้ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 32,971 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย โดยการเปิดตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่มีจำนวนประชากรที่ 30,000 คน ได้จำนวนประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 379 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายเหตุผลและวิธีการตอบและรับแบบสอบถามกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัย ตามข้อค้นพบ (Fact Findings) ได้ดังต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผลวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนส่วนมากที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีอาชีพรับจ้าง

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สรุปผลวิจัยได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2) ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ประชาชน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

5) ด้านความก้าวหน้า พบว่า ประชาชน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัด

พระนครศรีอยุธยาด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

4) ด้านความก้าวหน้า พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

5) ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอกาฬจิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านความเสมอภาค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจะจัดพนักงานประชาสัมพันธ์ไว้คอยต้อนรับและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน ควรจะปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นแบบจุด



เดียว (one stop service) และควรจะทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเพิ่ม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ให้ลดความแข็งกระด้างและเพิ่มความสุขภาพ ให้บริการประชาชนด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และควรจะติดตามตรวจสอบและประเมินพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่าเกิดจากสาเหตุใด ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาในระบบงานและทางแก้ไขด่วน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรจะปรับระบบกาให้บริการใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงและจัดให้เสร็จ ณ จุดเดียวเพื่อความสะดวกสบายของประชาชนผู้มาขอรับบริการ และความจะมีเอกสารชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ให้แก่ประชาชนทราบ และจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ใหม่และทันสมัยมาใช้เพื่อสะดวกรวดเร็วในการจัดการเอกสาร

4) ด้านความก้าวหน้า ควรจะปรับปรุงระบบกาจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โดยจัดเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูงและทันสมัยมาใช้ ควรจะปรับปรุงการเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด และสามารถควบคุมที่เกิดเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่พนักงานสอบสวนจะเดินทางไปถึง และควรจะจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ เพราะเทคโนโลยีสมัยนี้พัฒนารวดเร็วมาก

5) ด้านความเสมอภาค ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกาให้บริการใหม่โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนให้เท่าเทียมกันทุกระดับชั้น ควรจะปรับปรุงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่ว่ารวยหรือจนให้เท่าเทียมกัน

## 5.2 อภิปรายผลวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

### 5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ยังให้บริการความสะดวกรวดเร็วทั้งบนสถานีและตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องขอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายมีการแสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อประชาชนใช้คำพูดสุภาพอ่อนน้อม มีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ บางนายสามารถให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและตอบข้อสงสัยของประชาชนได้เป็นอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชนในระดับหนึ่ง บางนายรับฟังความคิดเห็นประชาชน มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ในการบริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความเป็นธรรม จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ  
 มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสกสรรค์ บัวเวียง ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
 การให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้ โดยศึกษาระดับความ  
 พึงพอใจของประชาชน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไป  
 ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจตำบล สำโรงใต้ จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมี  
 ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ให้บริการของสถานีในระดับมาก มีความพึงพอใจ  
 ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คนัยศักดิ์  
 เกตุบุญลือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ  
 โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชากร  
 ส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับจ้าง หน่วยงานเอกชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ  
 เจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้อง  
 กับผลงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ  
 จราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความ  
 พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี โดยรวมในทุก  
 ด้านในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะอาดที่  
 ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน ด้าน  
 ความเสมอภาค และความเป็นธรรม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อิทธิพล อินทมาตย์ ได้ศึกษา  
 เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานี  
 ตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา  
 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง  
 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัทรวุฒิ อุดกิริระ ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
 อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ  
 ผลงานวิจัยของ กนกศรี สุระทอง ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อ  
 ประชาชนไปปฏิบัติในสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำรวจและ  
 ประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี มีความพึง  
 พอใจกับการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีในระดับค่อนข้างมาก  
 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศ์ระพี ลอยสายออ ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาล  
 เมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ที่มี  
 ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า  
 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา มีทัศนคติค่อนข้างเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
 ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ใน  
 ระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประจักษ์ พึ่งอุบล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
 การให้บริการของสถานีตำรวจภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร  
 อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านบริการทั่วไป  
 อยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันทวัฒน์ อีร์ระตะวัน ศึกษาความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีได้พัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัยขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามปรับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลดงเค็ง ให้เป็นแบบรวมบริการประชาชนไว้จุดเดียว (one stop service) จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารอย่างเพียงพอ และการจัดคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการเลือกปฏิบัติ ตลอดจนจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ บุญแก้ว ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ด้านวิธีการบริการ ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนพงษ์ บุตรพรหม ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สงคราม เสนาเจริญ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้า ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภาคีได้ตระหนักถึงความก้าวหน้า หรือความสะดวกสบาย รวดเร็วทันสมัย และต่อต่อความต้องการของประชาชนในสังคมปัจจุบันมีความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและสังคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ มากมาย และทางสถานีได้พยายามปรับปรุงพัฒนาทั้งความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน แต่ยังไม่สามารถก้าวทันเทคโนโลยีได้เท่าที่ควร เพราะยังขาดทั้งด้านทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถโดยตรงและงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้ต้องใช้เครื่องมือเก่าที่มีอยู่ ทำให้บางครั้งการทำงานอาจจะล่าช้าไปบ้าง แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนก็เต็มใจให้บริการประชาชนทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางเยาว์ กิจที่เที่ยง ได้ให้ความหมายว่าการให้บริการควรมีคุณค่าก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญที่ 5 คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต (Millat) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ข้อที่ 5 คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย



5.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาคที่ ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน และจำแนกเป็น รายด้าน

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคที่ ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคที่ ตำบลดงขี้เหล็ก ยังให้บริการความสะดวกรวดเร็วทั้งบนสถานีและตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องขอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายมีการแสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อประชาชนใช้คำพูดสุภาพอ่อนน้อม มีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ บางนายสามารถให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและตอบข้อสงสัยของประชาชนได้เป็นอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชนในระดับหนึ่ง บางนายรับฟังความคิดเห็นประชาชน มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ในการบริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความเป็นธรรม จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคที่ ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ด้านวิธีการบริการ ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนพงษ์ บุตรพรม ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สงคราม เสนาเจริญ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนกฤต เมืองพุด ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาคที่ ตำบลดงขี้เหล็ก เป็นแบบรวมบริการประชาชนไว้จุดเดียว (one stop service) ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากว่า สถานีตำรวจภูธรภาคที่ ตำบลดงขี้เหล็กนำเอาระบบการให้บริการแบบรวมบริการ ณ จุดเดียว (one stop service) มาใช้นานแล้ว แต่บางเรื่องต้องผ่านหลายขั้นตอน เนื่องจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบของละส่วนงาน หรืออำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละตำแหน่งและสายงานได้แยกกันอย่างชัดเจน ซึ่งคดีบางคดีต้องเกี่ยวพันกับหลายส่วนงานทำให้การทำงานอาจจะดูสลับซับซ้อน และอาจจะไม่เสร็จสมบูรณ์ในคราวเดียว แต่งานส่วนมากก็สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ



ณ จุดเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุสธน ธนาพงศ์ธร ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการ คือ หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางเยาว์ กิจที่พิง ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ให้ความหมายว่าการให้บริการควรมีคุณค่าก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญที่ 2 คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิษฐา วิเศษศิริวรชัย ที่เสนอหลักการให้บริการได้ครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service หลักที่ 2 คือ ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ เกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมานั้นก็คือ ในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ ใน 3 ลักษณะ คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีทำงานให้ มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรได้รับบริการเป็นการบริการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาเรื่องความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแห้งแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแอดอาจนำไปแจกจ่ายให้หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเพื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องการจะส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทางเป็นต้น

และหลักที่ 3 คือ การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์

ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องรับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในกาติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกหนึ่งครั้ง) นอกจากนี้ให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ หมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อมาขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยเช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวให้ใหม่เป็นต้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ต้อนรับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างน่าประทับใจ ซึ่งการแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีมีจำนวนน้อย แต่ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณมากขึ้น เนื่องจากพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจมากขึ้น มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กเกิดขึ้นหลายโรง แรงงานก็หลั่งไหลเข้ามาอยู่อาศัยในชุมชน ทำให้ปัญหาต่าง ๆ เพิ่มขึ้น บางครั้งทำให้การดูแลต้อนรับไม่ทั่วถึง แต่เจ้าหน้าที่ทุกนายก็ตระหนักถึงหลักการให้บริการเป็นอย่างดีว่าควรจะปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิษฐา วิเศษศิริวรชัย ที่เสนอหลักการให้บริการได้ครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service หลักที่ 4 คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก เนื่องจากความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นไปตามปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด และหลักที่ 6 คือ ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งทำให้ผู้มาขอรับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ยังให้บริการความสะดวกรวดเร็วทั้งบนสถานีและตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องขอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายมีการแสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อประชาชนใช้คำพูดสุภาพอ่อน

น้อม มีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ บางนายสามารถให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและตอบข้อสงสัยของประชาชนได้เป็นอย่างดี จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทินกร บุญนาวา ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจราจรในเขตตำบลช้างม้อ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานจราจรด้านพฤติกรรมในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนพงษ์ บุตรพรม ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี มีความชำนาญการเกี่ยวกับการให้บริการมาก ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนมากจะทำงานที่สถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดีมานานแล้ว ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ย้ายมาใหม่ก็ผ่านงานมาเยอะแล้วทำให้สามารถทำงานได้อย่างชำนาญการ ประกอบกับผู้บังคับบัญชาได้จัดฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชำนาญการเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภักดี ตำบลภักดี อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธวีไธสวรรยณะ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรนาจอมเทียน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสามารถ การมีทักษะ และมีความชำนาญในการจับกุมผู้กระทำความผิด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิพัทธ์ แสงโพธิ์โรจน์ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนกฤต เมืองพุด ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประทีป สารพันธ์ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก



ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก ให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก บางนายมีการแสดงกิจกรรมการยาทที่ดีต่อประชาชนใช้คำพูดสุภาพอ่อนน้อม และให้บริการด้วยความเป็นกันเองเปรียบเสมือนดูแลญาติ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ที่กล่าวถึงคุณภาพงานบริการไว้ว่า การบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หลักการ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีมีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ความยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่แบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการจะทำให้บริการมากกว่าคาดหวังเสมอ

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก ได้ปรับปรุง และลดขั้นตอนการให้บริการลงเยอะแล้ว และทำให้การขอรับบริการสะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะการแจ้งความตอนนี้สะดวกรวดเร็วมากเพราะมีหลายช่องทางทั้งทางตรงที่สถานี ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของสถานี จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทินกร บุญนาวา ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจราจรในเขตตำบลช้างม้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิพัทธ์ แสงโพธิ์โรจน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก



ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ได้ปรับปรุง และลดขั้นตอนการให้บริการลง เยอะแล้ว และทำให้การขอรับบริการสะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะการแจ้งความและการ ประสานงานเพื่อขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ตอนที่สะดวกเร็วมากเพราะมีหลายช่องทางทั้งทาง ตรงที่สถานี ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของสถานี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศ์ระพี ลอยสายอ อศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรี ราชา มีทัศนคติค่อนข้างเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ พิสุทธิ์ สังฆวัตร ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอชลุม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อยู่ในระดับดี ด้านความสะดวกที่ที่ได้รับ อยู่ในระดับดี

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 การจัดการเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีสะดวกเร็ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีส่วนมากมีความชำนาญในการให้บริการด้านการจัดการเกี่ยวกับเอกสาร ทำให้การบริการไม่ล่าช้า แต่เอกสารบางอย่างที่ต้องอาศัยเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานอาจจะล่าช้าบ้าง เนื่องจากเครื่องมือใช้บางเครื่องมีสภาพเก่าและไม่ทันสมัยแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภทร วุฒิ อุดศิริ ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจ สำหรับการให้บริการนั้นถือ ว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการพบว่า สถานีตำรวจยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ที่ยังขาดอยู่คืองบประมาณที่สนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน แต่ก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความเสียหายต่อ งานบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางเยาว์ กิจที่พึง ได้ให้ความหมายว่าการให้บริการควรมี คุณค่าก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญที่ 5 คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยี ที่ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต (Millat) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหาร รัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ข้อที่ 5 คือ การให้บริการ อย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้อย่างดีให้บริการ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่า ผู้บังคับบัญชาได้ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี ทั้งการส่งไปเข้าฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงาน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สงคราม เสนาเจริญ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิพัทธ์ แสงไพโรจน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิสุทธิ สังฆวัชร ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อยู่ในระดับดี

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 สถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่าสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ได้ปรับระบบการให้บริการให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ส่วนสาเหตุความพึงพอใจต่อการมีระบบการให้บริการที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอาจจะเป็นยังขาดการจัดการระบบการบริการ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การขาดเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าจัดระบบข้อมูล ขาดการใช้ระบบโทรศัพท์และขาดการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญข้อที่ 5 คือกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการเงิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ตั้งใจให้บริการทุกคน และช่วยเหลือประชาชนทุกระดับชั้น

ถึงแม้ว่าประชาชนบางส่วนจะมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่ติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น จากเหตุดังกล่าวทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรภูษิตด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นางเยาว์ กิจที่พึ่ง ที่กล่าวไว้ว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการมีคุณค่าก่อให้เกิดความพึงพอใจ หลักข้อที่ 1 คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกันคือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนา พงษ์ศรี ซึ่งให้ถึงหลักความเสมอภาค คือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศ์ระพี ลอยสายออ ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา มีทัศนคติค่อนข้างเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิสุทธิ สังขวัตร ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อยู่ในระดับดี ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูษิต ตำบลภักชี ให้บริการรับแจ้งความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูษิต ตำบลภักชีทุกนายได้ให้บริการด้านการรับแจ้งความแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการเท่าเทียมกันทุกคนไม่มีการเลือกปฏิบัติ เพราะถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรง และผู้บังคับบัญชาก็นำอย่างเสมอ ทำให้ปัญหาด้วยการไม่รับแจ้งความจึงไม่ค่อยมี จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูษิต ตำบลภักชี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อธิพิพล อินทมาศย์ ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรีชญ์เนตร เกษมมงคล ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ศึกษาจากความคิดของประชาชนต่อการให้บริการปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตำรวจจราจร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิสุทธิ สังขวัตร ที่ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อยู่ในระดับดี ความเสมอภาคและความเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศ์ระพี ลอยสายอ อ ที่ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีให้บริการต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี บางนายยังให้การต้อนรับดูแล และช่วยเหลือประชาชนด้วยความตั้งใจและเต็มใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรภาษี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมิต สัชชุกร ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะของการให้บริการที่ดี ได้แก่

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ ต้องมีการบริการที่ตั้งใจและเต็มใจต่อผู้รับบริการ
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักมีความเร่งรีบ จึงต้องการการบริการที่รวดเร็ว การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
- 3) ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำ ความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน ความส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเลือกกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกเป็นจำนวนมาก
- 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะทำให้เกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสกสรรค์ บัวเรือง ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจตำบลสำโรง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ดนัยศักดิ์ เกตุบุญลือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานี



ตำราวจรณรอำเภอมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำราวจรณรสถานตำราวจรณรอำเภอมืองจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.3 การศึกษาวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถานตำราวจรณรภคณี ตำบลภคณี อำเภอบคณี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถานตำราวจรณรภคณี ตำบลภคณี อำเภอบคณี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถานตำราวจรณรภคณี ตำบลภคณี อำเภอบคณี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เสกสรรค์ บัวเรือง ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตำราวจรณร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานตำราวจรณรตำบลสำโรงใต้ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานตำราวจรณรตำบลสำโรงใต้ สอดคล้องกับการวิจัยของ พิสุทธิ สังฆวัตร ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรภคณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถานตำราวจรณรอำเภอบคบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชนพบว่า ประชาชนชายกับหญิง มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถาน ตำราวจรณรผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกที่ได้รับในภาพรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ ประจักษ์ พึ่งอุบล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตำราวจรณรภายใต้โครงการพัฒนาสถานตำราวจรณรเพื่อประชาชนของสถานตำราวจรณรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตำราวจรณรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และ สอดคล้องกับการวิจัยของ ประทีป สารพันธ์ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ ดนัยศักดิ์ เกตุบุญลือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำราวจรณรอำเภอมือชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ กนกศรี ธุระทอง ที่ศึกษา เรื่อง การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานตำราวจรณรตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำราวจรณรและประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน เพศ มีค่าความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถานตำราวจรณรภคณี ตำบลภคณี อำเภอบคณี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำราวจรณรสถาน ตำราวจรณรภคณี ตำบลภคณี อำเภอบคณี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เสกสรรค์ บัวเรือง ที่ศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีดำรงวจตำบล  
 สำโรงใต้ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี อายุ แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการของสถานีดำรงวจตำบลสำโรงใต้ สอดคล้องกับการวิจัยของพงศระพี ลอยสายออ ศึกษา  
 ทศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงวจจร  
 สถานีดำรงวจธรรอำเภศรีราชา ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติพบว่า อายุ เป็นปัจจัย  
 ที่ส่งผลต่อความแตกต่างของทัศนคติ สอดคล้องกับการวิจัยของ ประจักษ์ พึ่งอุบล ศึกษาความพึง  
 พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวจภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรงวจเพื่อ  
 ประชาชนของสถานีดำรงวจธรรอำเภบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุมีผล  
 ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงวจธรรอำเภบางละมุง จังหวัดชลบุรี  
 และ สอดคล้องกับการวิจัยของ ประทีป สารทพันธ์ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขต  
 เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภเมือง จังหวัดชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงวจใน  
 โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ  
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ  
 คณัยศักดิ์ เกตุบุญลือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงวจตาม  
 โครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ดำรงวจธรรอำเภเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า  
 ประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำรงวจไม่แตกต่างกัน  
 และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกศรี รุระทอง ที่ศึกษา เรื่อง การประเมินผลการนำโครงการ  
 โรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานีดำรงวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของ  
 ดำรงวจและประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน อายุ มีค่าความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจไม่  
 แตกต่างกัน

3) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ  
 การให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ดำรงวจสถานีดำรงวจธรรภาชี ตำบลภาชี อำเภภาชี จังหวัด  
 พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการให้บริการ  
 ทั่วไปของเจ้าหน้าที่ดำรงวจสถานีดำรงวจธรรภาชี ตำบลภาชี อำเภภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม  
 ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ  
 นิพัทธ์ แสงไพโรจน์ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษา  
 เฉพาะกรณี สถานีดำรงวจธรรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี  
 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ไม่แตกต่างกัน และ  
 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรีชายุทธ สิทธิถวัลย์ ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ  
 โครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีดำรงวจธรรเปรีง อำเภบางบ่อ จังหวัด  
 สมุทรปราการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความ  
 คิดเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีดำรงวจธรรเปรีง อำเภ  
 บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จีรภรณ์ พิมพา ได้ศึกษา  
 เรื่องความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ดำรงวจ  
 จรจรสถานีดำรงวจธรรเมืองนครพนม อำเภเมือง จังหวัดนครพนม ผลการเปรียบเทียบระดับความ  
 คิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ดำรงวจจรจรสถานีด

ตำราวจรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามการศึกษา พบว่า ด้านมีไม่ตรีจิต มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ กนกศรี ฐระทอง ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานี่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำรวจและประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในเรื่อง การศึกษา มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภูมิหลังเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการของประชาชนแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ เสกสรรค์ บัวเรือง ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี่ ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานี่ตำรวจตำบลสำโรงใต้ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี่ตำรวจตำบลสำโรงใต้

4) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี่ตำรวจภูธรภาคี่ ตำบลภาชี อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี่ตำรวจภูธรภาคี่ ตำบลภาชี อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ คณิศร์กิติ์ เกตุบุญลือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ อธิธิพล อินทมาศย์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานี่ตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สอดคล้องกับการวิจัยของ พิสุทธิ์ สังขวิตร ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรสถานี่ตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เปรียบเทียบความแตกต่างของ ทัศนคติของประชาชน พบว่า ประชาชนที่อาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการวิจัยของกนกศรี ฐระทอง ได้ศึกษา การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานี่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำรวจและประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในเรื่อง อาชีพมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภูมิหลังเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการของประชาชนแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานี่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับไม่แตกต่างกัน



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุป ผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานการให้บริการทั่วไปเอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังต้องอยู่ เช่น ความก้าวหน้าของกระบวนการให้บริการและเครื่องมือเครื่องใช้ และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานของกระบวนการให้บริการเอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังต้องอยู่ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำ และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนาย และการจัดเอกสาร เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้า ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชีควรจะรีบปรับปรุงการให้บริการด้านความก้าวหน้าอย่างเร่งด่วน เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความก้าวหน้ารวดเร็วมาก ทั้งด้านความรู้ความสามารถและด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับ ดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังต้องอยู่ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนาย และการจัดเอกสาร เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี เป็นแบบรวมบริการประชาชนไว้จุดเดียว (one stop service) ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานของการให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว (one stop service) นี้เอาไว้ให้อยู่ในระดับนี้ และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชี ต้อนรับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างน่าประทับใจ ซึ่งการแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาคี ตำบลภาชีควรปรับปรุงการต้อนรับประชาชนผู้มาขอรับบริการใหม่ ให้มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการมากขึ้น



2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังด้อยอยู่ เช่น การแต่งกาย การเอาใจใส่ในการให้บริการ และการพูดจา เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี มีความชำนาญการเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานของความชำนาญในการให้บริการเอาไว้ในระดับนี้ และเพิ่มเติมความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ควรจะปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการใหม่ โดยพยายามลดความแข็งกระด้าง และเพิ่มความสุขภาพ และให้บริการประชาชนด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานด้านความสะดวกที่ได้รับเอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังด้อยอยู่ เช่น การจัดการเอกสาร ขั้นตอนรับแจ้งความ และการแจ้งผลคดี เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานขั้นตอนในการให้บริการเอาไว้ในระดับนี้ และควรปรับปรุงระบบการให้บริการใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อความสะดวกสบายของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 การจัดการเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีควรจะปรับปรุงกระบวนการจัดการเอกสารใหม่ และควรจะทำเอกสารชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารที่ต้องใช้ให้แก่ประชาชนทราบ และจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ใหม่และทันสมัยมาใช้เพื่อสะดวกรวดเร็วในการจัดการเอกสาร

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชี ตำบลภาชี อำเภอบาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาชี ตำบลภาชีควรจะรักษามาตรฐานด้านความก้าวหน้าในการให้บริการเอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังด้อยอยู่ เช่น ระบบการให้บริการ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้คอยให้บริการ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีควรจะรักษามาตรฐานความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่เอาไว้ในระดับนี้ และควรจะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 สถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรจะปรับปรุงระบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยจัดเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูงและทันสมัยมาใช้เพื่อส่งเสริมระบบการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ควรจะรักษามาตรฐานด้านความเสมอภาคในการให้บริการเอาไว้ในระดับนี้ และพัฒนาการให้บริการในส่วนที่ยังด้อยอยู่ เช่น การต้อนรับ การจ่ายค่าปรับตามระเบียบ กฎหมาย และการจัดการเอกสาร เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ให้บริการรับแจ้งความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีควรจะรักษามาตรฐานการรับแจ้งความเอาไว้ในระดับนี้ และควรเพิ่มเติมคำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และพยายามเจรจาไกล่เกลี่ยให้เกิดความปรองดองกัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี ให้บริการต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษีควรจะปรับปรุงพฤติกรรมการต้อนรับใหม่ โดยจัดสถานที่ไว้คอยต้อนรับเป็นที่ เป็นทางเฉพาะ มีการสอบถามถึงความต้องการและการช่วยเหลือถ้าจำเป็น แนะนำสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 1) ควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) ควรศึกษา เรื่องเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี กับสถานีตำรวจอื่น ๆ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) ควรศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## บรรณานุกรม

### 1. ภาษาไทย

#### 1) หนังสือทั่วไป

- กิตติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ณะการพิมพ์, 2543.
- จตุพร ชื่นบาน. กิจการตำรวจไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2533.
- นิภา เมธาวีชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- ประครอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤกษศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ประเสริฐ นวมณี. ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิชการพิมพ์, 2523.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. องค์การและการจัดการงานบุคคล. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, 2546.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2543.
- \_\_\_\_\_ . คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, 2554.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. สถิติหรืออนุมาน. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2540.
- ศิริพร ดันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 2548.
- สังศรี ชมพูนุช. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.
- สถานีตำรวจภูธรภาษี. สถิติคดีอาญา ปี 2554. พระนครศรีอยุธยา : สถานีตำรวจภูธรภาษี, 2554.
- \_\_\_\_\_ . บรรยายสรุป 2554. พระนครศรีอยุธยา : สถานีตำรวจภูธรภาษี, 2554.
- สมยศ นาวิกาน. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจการพิมพ์, 2543.
- สมิต สัชชุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, 2543.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ที่ 53/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553, เรื่องการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553.
- \_\_\_\_\_ . พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เดอะบุคส์จำกัด, 2553.
- สำนักงานทะเบียนราษฎร. ทะเบียนราษฎรอำเภอภาษี. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา : สำนักงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2555.

## 2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

- กนกศรี อรุระทอง. “การประเมินผลการนำโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไปปฏิบัติในสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากมุมมองของตำรวจและประชาชน”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- ชนิษฐา วิเศษศิริวรชัย. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- จิรัฐภูมิ พิมพา. “ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554.
- दनัยศักดิ์ เกตุบุญลือ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- ทัศนีย์ อารมณเกลี้ยง. “แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บพ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- ทินกร บุญนาวา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจราจร ในเขตตำบลช้างม้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดประทุมธานี”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- ธนภฤต เมืองพุด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ธนพงษ์ พรหมบุตร. “ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- นงเยาว์ กิจที่พึง. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2548.
- นัธวัฒน์ อีร์ระตะวัน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองพิทยา จังหวัดชลบุรี”. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.



- นิพัทธ์ แสงไพโรจน์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ศึกษา เฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรบางประอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. สารนิพนธ์ ศาสตราศรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.
- บุญส่ง หนูรัตน์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานี ตำรวจนครบาลบางรัก”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2543.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายใต้โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ประทีป สารพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ประเวศ ภูบุญเต็ม “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมือง จังหวัดหนองบัวลำภู”. สารนิพนธ์ศาสตราศรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ศึกษาจากความคิดของ ประชาชนต่อการให้บริการปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ”. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2546.
- ปราโมทย์ พงษ์อารีย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. สารนิพนธ์ศาสตราศรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.
- ปรีชายุทธ สิทธิถวัลย์. “คุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ”. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2554.
- พงศ์ระพี ลอยสายอ. “ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี”. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- พักตร์วิไล วรรณนะ. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรนาจอม เทียน”. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.
- พิน คงพล. “ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้”. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2546.

- พิสุทธิ์ สังขวัฒน์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอลำปาง จังหวัดจันทบุรี”. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- ภัทรวดี อุดกฤษ. “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2545.
- วินัย จิตต์ปรุง. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. “บริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจอำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2550.
- เศกสรรค์ บัวเรือง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- สงคราม เสนเจริญ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- สาโรช ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒมหาสารคาม, 2543.
- สุเทพ บุญคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- อภิชาติ พุทธบุญ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจอำเภอเมืองอุบลราชธานี”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- อิทธิพล อินทมาตย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2543.

## 2. ภาษาอังกฤษ

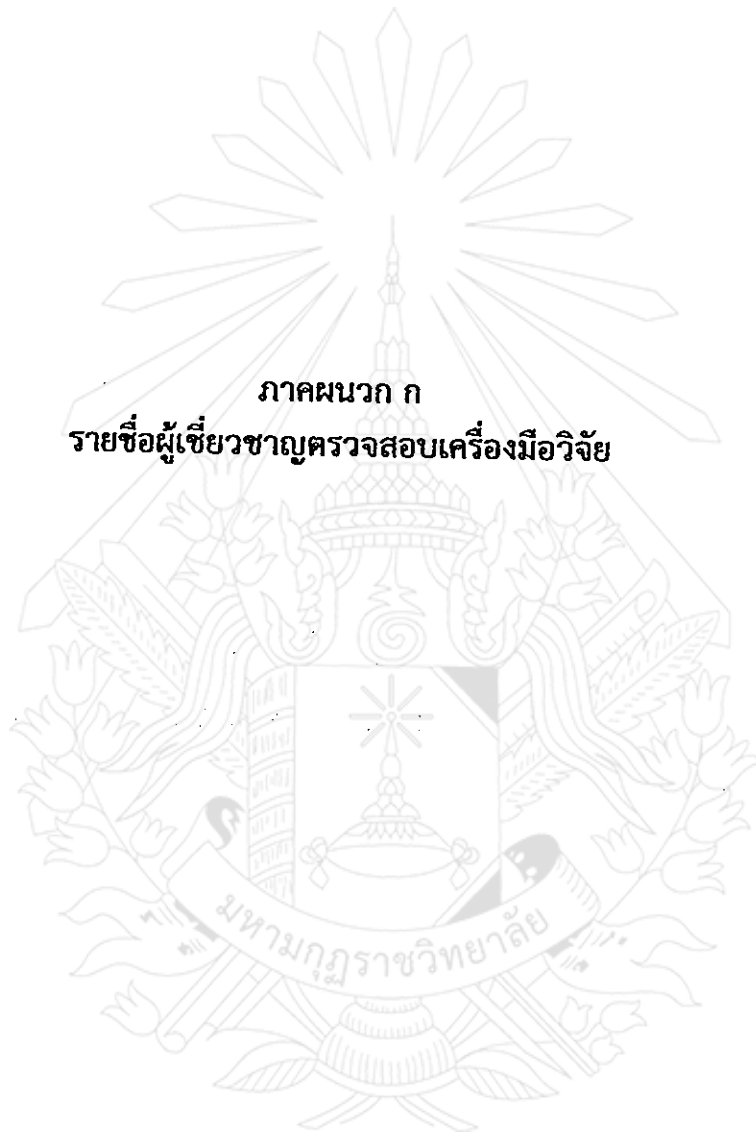
- Good, C.V. Dictionary of Education. New York : McGraw Hill Book. Company, 1973.
- Millett, D. Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc., 1954.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย

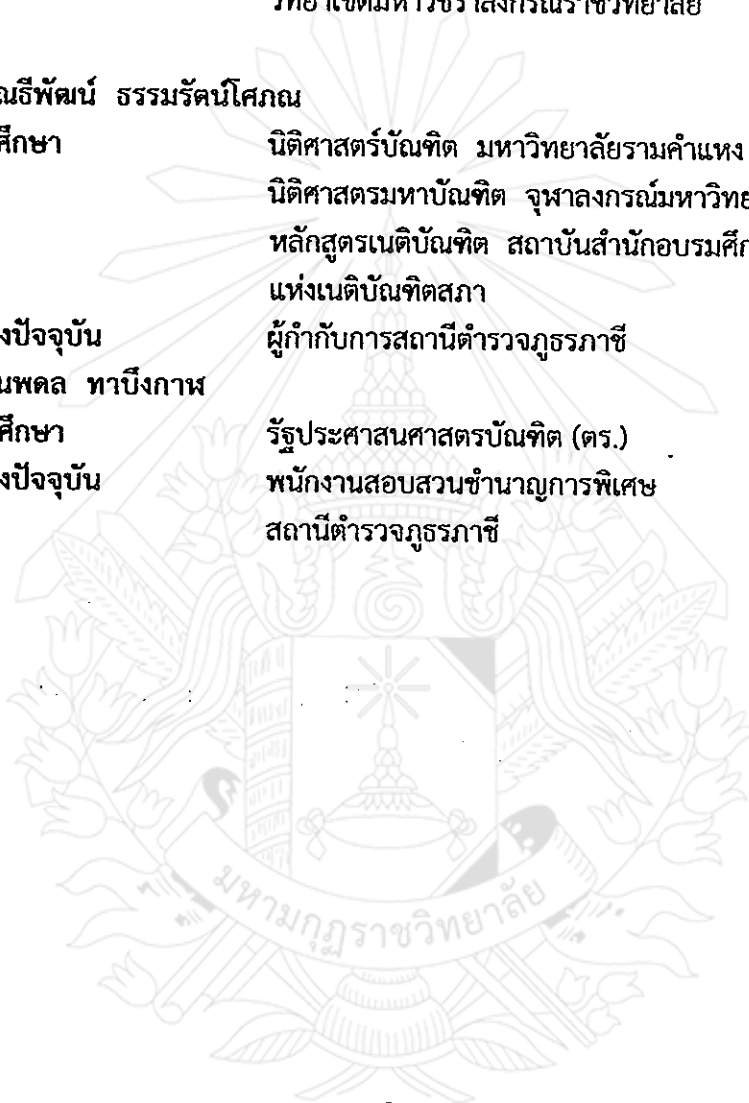
ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



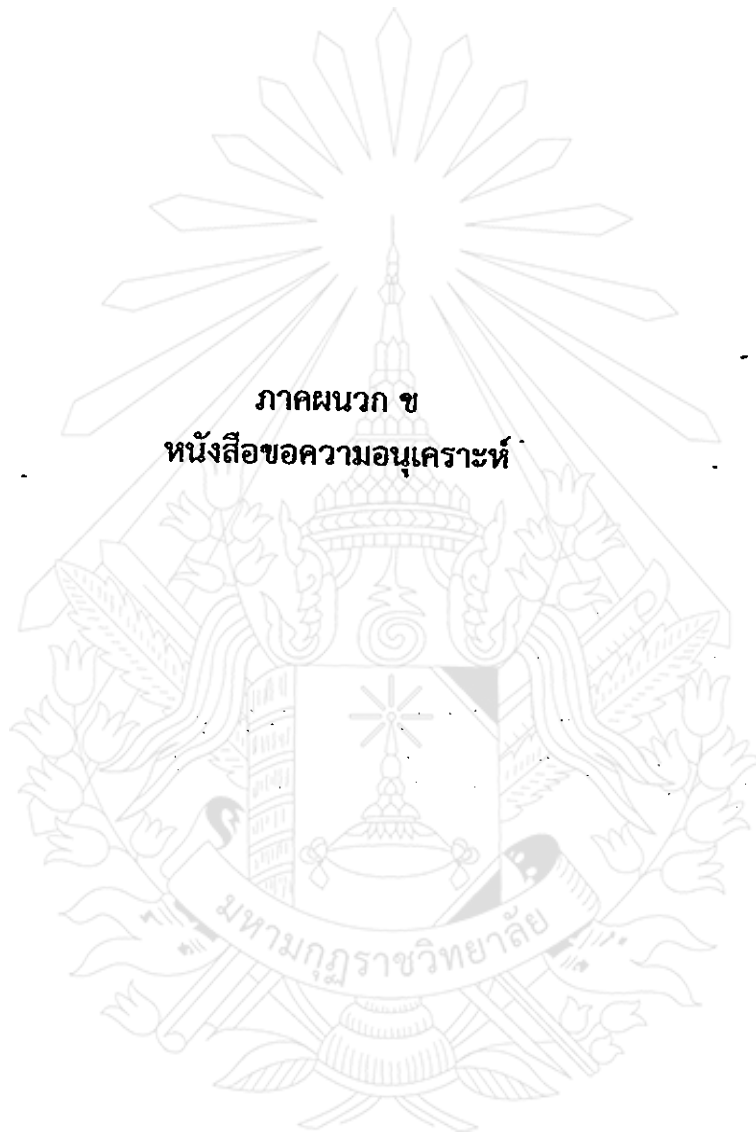


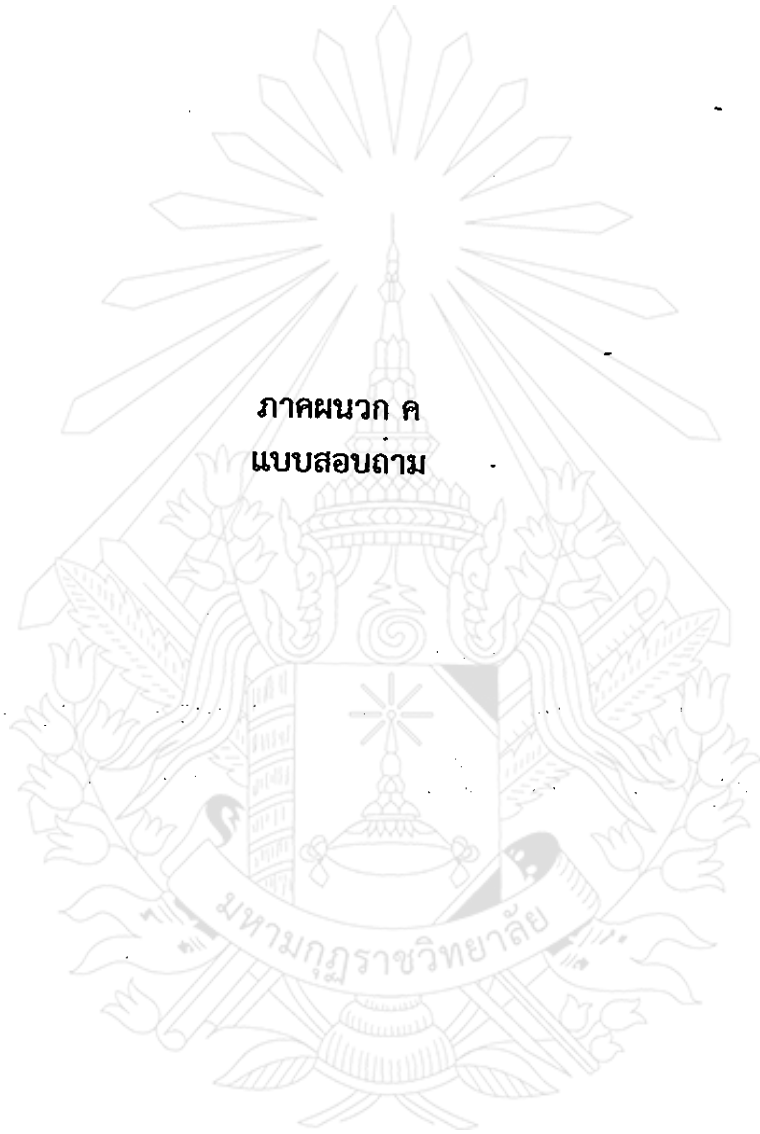
## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

- 1) **ดร. วิโรจน์ สิงห์สังข์**  
**วุฒิการศึกษา** Ph.D Social Science  
**ตำแหน่งปัจจุบัน** มหาวิทยาลัยมธ ประเทศอินเดีย  
 อาจารย์พิเศษประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
- 2) **พ.ต.อ.ณธิพัฒน์ ธรรมรัตน์โสภณ**  
**วุฒิการศึกษา** นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 หลักสูตรเนติบัณฑิต สถาบันสำนักอบรมศึกษากฎหมาย  
 แห่งเนติบัณฑิตสภา  
**ตำแหน่งปัจจุบัน** ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรภาษี
- 3) **พ.ต.ท.นพดล ทาบึงกาฬ**  
**วุฒิการศึกษา** รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ตร.)  
**ตำแหน่งปัจจุบัน** พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ  
 สถานีตำรวจภูธรภาษี



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี  
ตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขต  
เทศบาลตำบลภาษี ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอ  
ภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี  
ตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาของการให้บริการทั่วไปของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ดังนั้นผู้จัดทำแบบสอบถามจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตาม  
ความเป็นจริงหรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด และขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามมา  
ณ ที่นี้ด้วย

ดาบตำรวจเสกสรรค์ ภูศรี  
นักศึกษาปริญญาโท รัฐศาสตร์การปกครอง  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



**ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 - 35 ปี

36 - 45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโทขึ้นไป

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

เกษตรกรรม

รับจ้าง

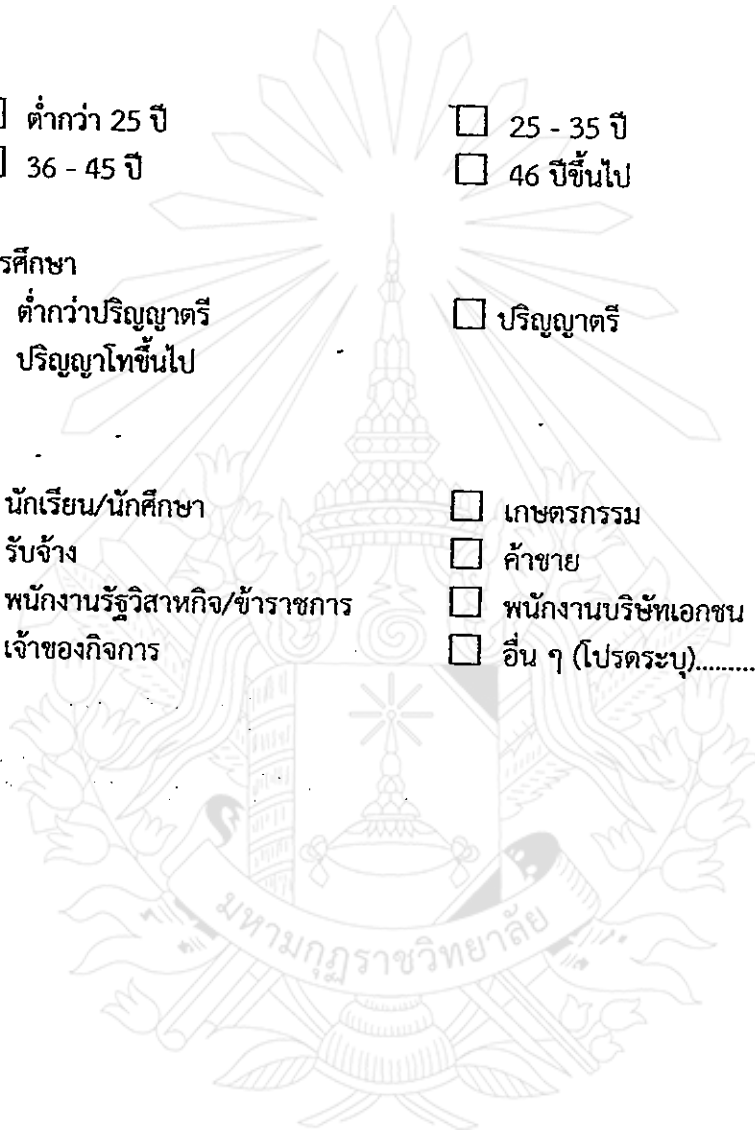
ค้าขาย

พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ

พนักงานบริษัทเอกชน

เจ้าของกิจการ

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร  
ภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

การให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภาษี เป็นแบบรวม บริการประชาชนไว้จุดเดียว (one stop service)					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ต้อนรับ ประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างน่าประทับใจ					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการขั้นตอนให้บริการแก่ประชาชนผู้มา ขอรับบริการถูกต้องเหมาะสมและเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับเอกสารอย่างถูกต้องชัดเจน					
6. การจัดคิวเพื่อให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาษีเป็นระเบียบเรียบร้อย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการด้วยการ พูดจาสุภาพไพเราะน่าฟัง					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการด้วย การยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี มีความชำนาญ การเกี่ยวกับการให้บริการมาก					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี เอาใจใส่ในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี					

การให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>					
1. ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาษี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก					
2. การแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี สะดวกรวดเร็ว					
3. การจัดการเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภาษีสะดวกรวดเร็ว					
4. การแจ้งผลของคดีแก่ประชาชนเจ้าของคดีของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษีสะดวกรวดเร็ว					
<b>ด้านความก้าวหน้า</b>					
1. สถานีตำรวจภูธรภาษี มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวเทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้คอยให้บริการ					
3. สถานีตำรวจภูธรภาษี มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ใน สำนักงานที่ทันสมัย					
4. สถานีตำรวจภูธรภาษี มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการ จัดการเกี่ยวกับเอกสารที่ทันสมัย					
<b>ด้านความเสมอภาค</b>					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการรับแจ้ง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการต้อนรับ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้บริการเรื่อง เอกสารอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรภาษี ดำเนินการปรับตาม ระเบียบ กฎหมาย เสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาของการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรมาชรี ตำบลมาชรี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหา.....

แนวทางแก้ไข.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหา.....

แนวทางแก้ไข.....

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ปัญหา.....

แนวทางแก้ไข.....

4. ด้านความก้าวหน้า

ปัญหา.....

แนวทางแก้ไข.....

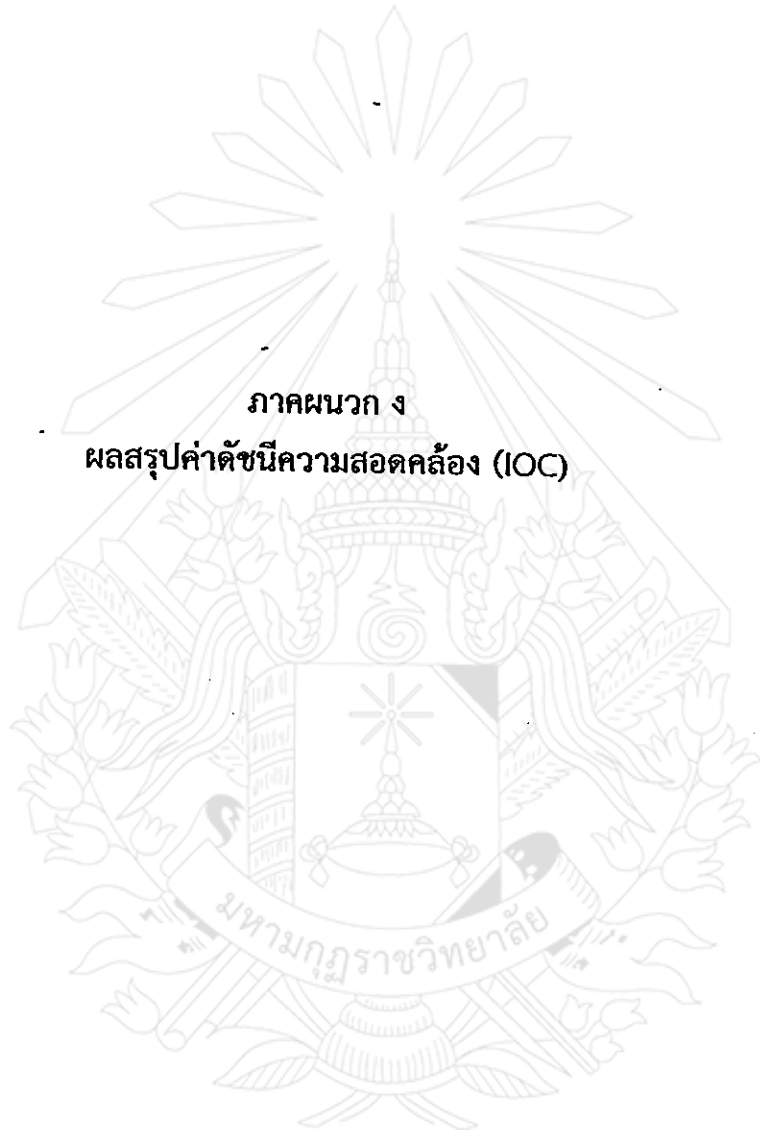
5. ด้านความเสมอภาค

ปัญหา.....

แนวทางแก้ไข.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้





ภาคผนวก ง  
ผลสรุปคำดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม  
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สถานีตำรวจภูธรภาษี ตำบลภาษี อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ( $\sum R$ )	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>1) ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
<b>2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
<b>3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>						
12	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
<b>4) ด้านความก้าวหน้า</b>						
16	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
<b>5) ด้านความเสมอภาค</b>						
20	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้



ภาคผนวก จ  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค  
(Cronbach)

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	85.3333	75.6092	.3455	.8337
A2	86.0333	77.0678	.4714	.8293
A3	86.3667	79.1368	.2614	.8354
A4	86.2333	75.5644	.6388	.8248
A5	86.3667	76.9299	.5012	.8286
A6	86.3000	76.7000	.4532	.8294
B1	86.2000	74.0276	.4872	.8272
B2	86.1667	74.6264	.6010	.8242
B3	86.1667	73.4540	.6131	.8228
B4	86.0667	72.3402	.6215	.8216
B5	86.2667	72.8920	.7197	.8197
C1	85.9667	75.8264	.4361	.8295
C2	86.2667	77.0299	.5050	.8286
C3	86.3000	79.0448	.4277	.8320
C4	86.2000	76.0276	.5839	.8262
D1	86.7667	81.5644	.0663	.8405
D2	86.2667	80.2713	.1912	.8371
D3	86.7667	82.9437	-.0579	.8421
D4	86.6333	82.9989	-.0635	.8444
E1	86.0667	76.7540	.4557	.8294
E2	86.0667	74.1333	.6355	.8230
E3	86.0667	74.8230	.5780	.8249
E4	86.0667	75.6506	.6044	.8254
E5	86.2667	77.6506	.4439	.8303

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 24

Alpha = .8373



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ดาบตำรวจเสกสรรค์ ภูศรี  
วัน เดือน ปีเกิด 1 สิงหาคม 2514  
ภูมิลำเนา จังหวัดอำนาจเจริญ  
ที่อยู่ปัจจุบัน 124/3 หมู่ที่ 4 ตำบลภาชี อำเภอกาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
การศึกษา  
พ.ศ. 2529 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปลาค้าววิทยานุสรณ์  
อำเภอมือง จังหวัดอำนาจเจริญ  
พ.ศ. 2533 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพนาศึกษา อำเภอพนา จังหวัด  
อำนาจเจริญ  
พ.ศ. 2553 ศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง)  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประสบการณ์การทำงาน  
พ.ศ. 2539 สถานีตำรวจภูธรภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

