

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

ร.ต.ท. หญิงนัยน์พร พุดตรง

- 3 31.ค. 2560

369 1 18 TH0025527

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ร้อยตำรวจโทหญิง นัยน์ปพร พุดตรง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะคัน)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสวีเยว เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ  
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะคัน)

.....กรรมการ  
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุง จังหวัดจันทบุรี” ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการดูแลให้คำปรึกษา  
จาก อาจารย์พรเทพ นามกร ดร.จิตพล ชัยมะดัน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร  
เหลือทองกต ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง  
และนอกจากนั้นยังได้รับความกรุณา การให้ข้อมูลจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของสถานี  
ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นายนัปร พุดตรง

56930234: สาขาวิชา: การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ บริการ/ สถานีตำรวจ

นัยน์ปพร พุดตรง: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธร  
 ขลุง จังหวัดจันทบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICES OF PROVINCIAL  
 POLICE STATION OF KLUNG, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:  
 ชิตพล ชัยมะดัน, ปร.ม. 81 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
 ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
 ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้  
 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 370  
 คน แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการ  
 ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows  
 ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติอนุมาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
 ขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมี  
 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน  
 อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ถัดมาคือ ด้าน  
 สถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
 ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

56930234: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICES/ POLICE STATION

NAIPAPORN PUDTONG: PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICES OF PROVINCIAL POLICE STATION OF KLUNG, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADUN, M.A. 81 P. 2015.

The research had objectives to study people's satisfaction with the services of provincial police station of Klung in Chanthaburi Province and to compare the satisfaction of the people categorized by personal information. The sample group consisted of 370 people and the statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. For hypotheses testing, t-test was used to compare the differences between two groups of independent variables while One-way ANOVA was used to compare the differences among over three groups of independent variables. LSD was used if the differences in pair were found.

The findings revealed that most of the respondents who used the services were male people aged 21-40 or 41-60 years old. They had a bachelor's degree and were government officials or state enterprise employees. Their average monthly income was more than 15,000 baht. From the analysis of the satisfaction with the services, it was found that the overall satisfaction was at the high level. When each aspect was considered, it was found that people were satisfied with every aspect of the service at the high level. First, they were satisfied with the personnel who provided the services. This was followed by procedure of the service, place, environment and facility. Finally, people were satisfied with information. From hypotheses testing, it was found that people with different age and occupation had difference in the satisfaction with the services at the statistical significance level of 0.05. However, people with different gender, education level and monthly income had no difference in the satisfaction with the services.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย .....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน .....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของงานภาครัฐ .....	26
นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจ ....	32
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรขลุง .....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	45
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
เกณฑ์การแปลผล.....	49
4 ผลการวิจัย.....	50
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี .....	53
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	66
สรุปผลการวิจัย .....	66
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ .....	71
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก.....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	81

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	สถานภาพกำลังพลสถานีตำรวจภูธรขลุง..... 38
4-1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 51
4-2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม..... 53
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการบริการ..... 54
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..... 55
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ..... 56
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร..... 57
4-7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ..... 58
4-8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 59
4-9	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 60
4-10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 60



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	61
4-12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	63
4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	64
4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	65

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2-1 เขตพื้นที่ที่ติดต่ออำเภอขลุง.....	35

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหลัก อันได้แก่ การถวายความปลอดภัย องค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ การรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ดังนั้นเป้าหมายของตำรวจ คือ การปฏิบัติงานการให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่พึงพอใจของประชาชน การให้บริการที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบาย ส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการเป็นผู้รักษากฎหมายมีความสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน โดยให้ประชาชนในทุกภูมิภาคของประเทศไทยได้เข้ามาจับผิดชอบ ในฐานะเจ้าหน้าที่ของพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลทุกข์สุขของประชาชน ในการดูแลชีวิต ทรัพย์สินและรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม จากสภาพปัญหาที่ผ่านมาจะพบว่าการปฏิบัติงาน ของสถานีตำรวจ ทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมากนัก

ในอดีตที่ผ่านมา การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น เป็นรูปแบบที่ประชาชนจะต้องไป ติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ในชั้นต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ การทำงานมีขั้นตอน ปฏิบัติงานหลายขั้นตอน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวคือ พอสรุปปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ
2. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานสถานีตำรวจนั้น ยังมีภาพลักษณ์ที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ
3. ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน
4. เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมและท่าทีปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้

### ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

5. ขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้า
6. ผู้บังคับบัญชาบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์ สุข เดือดร้อน และความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา
7. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน
8. งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่อง
9. ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ
10. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอไม่ทันสมัย และไม่เหมาะสมกับการใช้งาน หรือใช้การไม่ได้ อีกทั้งยังอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการใช้งานบางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจในสังกัดให้ดียิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการมาขอรับบริการ และให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการ เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ การปรับลดขั้นตอนการติดต่อ และอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มความมั่นใจแก่ประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการ

สถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจหน้าที่โดยตรงที่จะต้องดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย 1 เทศบาลเมือง 3 เทศบาลตำบล 6 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 72 หมู่บ้าน 7 ชุมชน พื้นที่รับผิดชอบ 756,038 ตารางกิโลเมตร ต้องดูแลประชากรทั้งสิ้นประมาณ 48,125 คน (ที่ว่าการอำเภอชลบุรี, 2557) สถานีตำรวจภูธรชลบุรี ได้ให้ความสำคัญความสำคัญของงานบริการประชาชน เนื่องจากถือว่างานบริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงและกำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค เป็นธรรม แต่ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรชลบุรีก็มีปัญหาเกิดมากมาย เนื่องจากระบบการให้บริการที่ยุ่ยาก สถานที่ที่ใช้ในการมาติดต่อของประชาชนอยู่ในที่ ๆ ไม่สะดวกในการเดินทางเนื่องจากมีที่จอดรถน้อย ไม่มีที่นั่งที่

เพียงพอสำหรับการนั่งรอเพื่อรับการบริการ ไม่มีน้ำดื่ม ไร้บริการ ห้องน้ำอาจไม่สะดวก ไม่สะอาด และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนเท่าที่ควร บางครั้งก็มีปัญหาในการให้บริการเนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลให้การบริการบางเรื่องเกิดความล่าช้า

ด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีความหวังอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### ปัญหาการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุงจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของ  
สถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

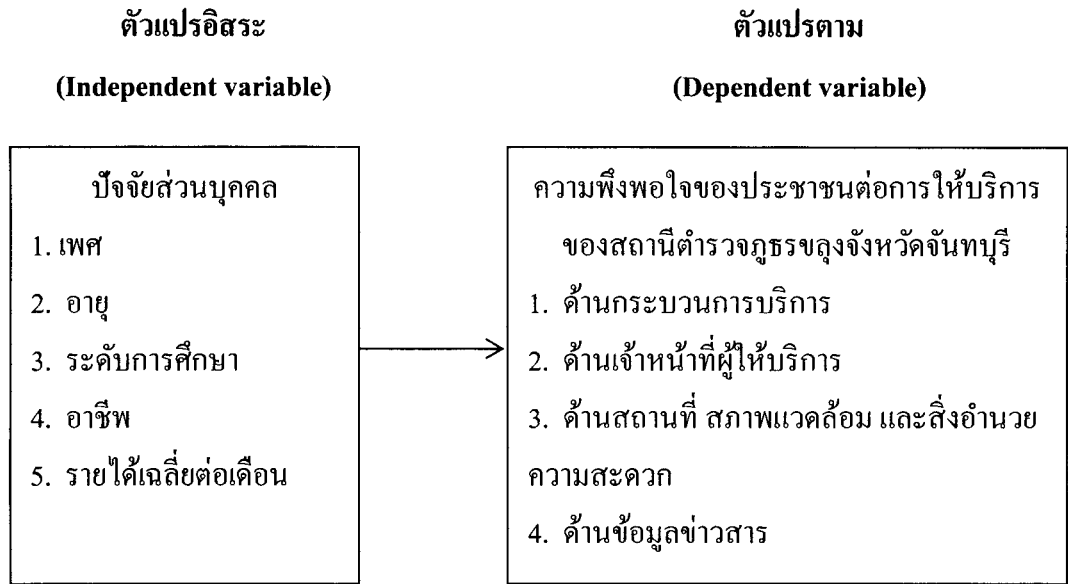
จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย  
โดยการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดของสุภัทร เรืองศรี (2552) ในการศึกษา  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา  
ได้แก่

- 2.1 ด้านกระบวนการบริการ
- 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี
3. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนการบริหารและการดำเนินงานการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของ มีสถานีดำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 6,000 คน (สถานีดำรวจภูธรขลุง, 2557)

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ สถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

### ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557- เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การศึกษามีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

การบริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการของสถานีตำรวจที่ให้การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการให้เสร็จสิ้น เช่น งานสอบสวน งานเปรียบเทียบปรับ และงานประจำวัน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย โดยได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค อย่างเป็นระบบ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การปรับลดขั้นตอนการติดต่อ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการมีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำ ให้กับผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วน มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และขอบข่ายของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์



3. ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อสถานที่ให้บริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ท่ารถที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

4. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือ ด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของสถานีตำรวจอย่างครบถ้วนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็วภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรของจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางในการศึกษา กำหนดคณิยามศัพท์ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของงานภาครัฐ
4. นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจ
5. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรของ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด

##### ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ”

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ได้ด้วยจิตใจ และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรพงษ์ ภาเวศ (2540, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีต่อสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคล ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

Good (1973, p. 19 อ้างถึงใน ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล, 2548, หน้า จ) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Tiffin and Mccomic (1965, p. 30 อ้างถึงใน วรพงษ์ ภาวเวส, 2540, หน้า จ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Walleatein (1971, p. 24 อ้างถึงใน ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล, 2548, หน้า จ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in filling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การบริการที่ประสบความสำเร็งนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะบริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

#### 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

### 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

#### 3.1 ความสามารถในการให้บริการ

#### 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

#### 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

### 4. การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย

#### 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อน

เกินไป

#### 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

#### 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับใช้บริการ

#### 4.4 สถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

### 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

#### 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

#### 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

#### 5.3 ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ดี

### 6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

#### 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

#### 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

### 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

### 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ หรือ

อุปกรณ์

### 9. ความเข้าใจ (Understanding)

#### 9.1 การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

#### 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

#### 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

### 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

#### 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการบริการ

#### 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

#### 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงาม และสะอาดตา

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็น ความรู้สึกภายในของบุคคลในทางบวก ที่คาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ไปตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม

### การวัดความพึงพอใจ

Millet (1954, p. 357) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ หน่วยงานของรัฐเห็นว่า จะต้องยึดหลักการในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน ต่อไปนี้

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการแล้วพบว่า จะเกิด ความพึงพอใจมากขึ้นเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้ระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับ จากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการ

ซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการมาแจ้งความเอกสารหาย ก็ได้รับแจ้งตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

### **ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องมาจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยนัดแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนัดที่ไม่เร่งนัก แต่การนัดครั้งต่อไปต้องการความเร่งมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการเร่งเพียงใด บอกได้เพียงว่านัดกำลังดีหรือหนักไป

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไรลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องชอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านการกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของ

ผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ถือบปี สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำครำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไป ย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยเวลาที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่ยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้าประจำ

#### แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กัน ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดคนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหาร การตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยการนำระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น

ปัจจุบันผู้บริภคณิขมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” โดยจะคำนึงถึงความสำคัญของบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

### ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานภาครัฐ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งความหมายของคำว่าบริการนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ชัยพล เขมปัญญาบุรุษย์ (2544, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 174-221) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบริการไว้ว่า การบริการอันเป็นการช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการกระทำประโยชน์แก่ผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจในคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการ



ประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีความผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว สามารถส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา และยังต้องการพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการ และสนองตอบให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยจะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ให้บริการและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นเพียงพอ ต้องคำนึงถึงบุคคลหลายฝ่าย รวมทั้งด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 26-28) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญของการบริการ มีดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ใช้บริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องความตรงต่อเวลาของการบริการ

2. การบริการที่ดีต้องถูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจในสินค้าและบริการเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลงายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อและผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นหลัก

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้ให้บริการต้องการสินค้า หรือต้องการทราบข้อมูลในด้านบริการ ผู้ขายหรือผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการต้องรอคอยนาน เมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาต้องรีบแก้ไขให้ทันท่วงที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจในการทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพด้วยคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น

5. การทำให้ผู้บริการมีความรู้สึกชื่นชมไม่ทำให้ผู้บริการรู้สึกคำด้อย

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น หากมีสิ่งใดที่ผู้บริการแนะนำให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติมเพื่อทำให้ผู้บริการสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี และมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องช่างสังเกต ให้รู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุจฉาอะไรต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้ผู้บริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับ หากผู้ใช้บริการมาช้าใกล้เวลาปิดที่ทำการก็ต้องดูแล

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดี วิธีการทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้ใช้บริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

14. บริการที่ดีต้องมีความสุขภาพ มีกริยามารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน Weber (1966, p. 340 อ้างถึงใน ดนัยศักดิ์ เกตุบุญถือ, 2542, หน้า 23) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

หลักการให้บริการ ได้แก่ (กุลธรน ธนาพงศธร, 2528)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดของการบริการ พอจะสรุปได้ว่า งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต การบริ โภค เกิดขึ้นพร้อมกันแต่ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่ามี ความคาดหวังใด ต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร และเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงาน

ล่วงหน้าได้ว่าจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด นอกจากจะคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น หรืออาจจะสรุปได้ว่า งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก หรืออีกนัยหนึ่งคือ งานบริการอาจจะหมายถึง งานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะอธิบายและตอบสนองการบริการตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนดคนนั้น

### การบริการสาธารณะ

Mccullough (1983 อ้างถึงใน สุริย์ พฤษยาประดับกุล, 2547, หน้า 19) ให้ความหมายว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (The service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

Lucy, Gilbert, and Binkhead, (1977 อ้างถึงใน สุริย์ พฤษยาประดับกุล, 2547, หน้า 19) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการให้บริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ อันอาจกล่าวได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริการภาครัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการประชาชน ซึ่งข้าราชการควรปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จโดยเร็ว เหมาะสมกับความยากง่าย ความเร่งด่วนของงาน และลักษณะของผู้ให้บริการที่ตั้นนั้นควรจะมีบุคลิกท่าทางวาจา กริยาที่เป็นกันเอง เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อ การให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการ ควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติใน ลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในสถานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนิน ความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจ ที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจ เมื่อราษฎรแสดงความเห็น ได้แย้ง เป็นต้นดังนั้น เป้าหมายของการ จัดบริการแบบครบวงจร คือ

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องจะดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะ และศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิ ที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ ราชการ คือ ความล่าช้า ระบบราชการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นดังนี้

- 2.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ตนมีอำนาจรับผิดชอบอยู่
  - 2.2 กระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด
  - 2.3 พัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น
  3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป็นการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร คือ การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง
  4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี
  5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการจะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรม ทั้งในแง่ของระเบียบแบบแผนของทางราชการและความถูกต้องในเชิงศีลธรรม และที่สำคัญที่สุดคือการตรวจสอบจากประชาชน
  6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญและเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ
  7. ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ ที่จะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน ดังนี้
    - 7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม
    - 7.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ หมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ ตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ
- กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมาย ที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2530 อ้างถึงใน สุริย์ พงศกษัตริย์, 2535, หน้า 22) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช (2546, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

### ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ (สุภัทร เรื่องศรี, 2552) ดังนี้

### 1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไป ในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคย นวดแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนวดที่ไม่เรงนั้ก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการ ความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือ หนักไปนอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้า อารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไรลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการ ยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะ มากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ ให้สวยเหมือนดาราทองประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องซอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจ ย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

### 2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและ อารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการ ตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะ ต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

### 3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ลีบบี่ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำคร่ำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาว เกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความ พึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถว ที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใด ไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมาก จนเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้าประจำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลักในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ

### แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนถือว่าเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานในด้านอื่น ๆ ติดตามมานั่นเอง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมีดังนี้

#### 1. กระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521, หน้า 6-7) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

1.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสุขภาพหรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

1.2 แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่านับถือศาสนาอะไร เป็นต้น

1.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่าน โตะกี่โตะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

1.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครที่ว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะ



ทำได้ และให้สามารถรับบริการ ได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกันในหลายประเทศ ได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

1.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอเรื่องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดียิ่งอย่างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำให้ไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดีคือเจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

## 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อกันโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

2.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

2.2 และเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบกราดตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ เสื้อผ้าควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

2.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2.4 การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความ จำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามที่ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้น

หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะ การสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

- 2.4.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย
- 2.4.2 มีการซักถามความต้องการ
- 2.4.3 การอธิบาย
- 2.4.4 วิธีการพูดที่สุภาพ

### 3. แนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ

จากการศึกษาของธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 52) ได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุง บริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการ และขั้นตอนที่สามารถ แก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปให้ได้มากที่สุดนั่นคือ

3.1 การจัดการบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อ การบริการ ดังเช่นการรู้จักวางแผนและจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงานก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และ ทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือ สื่อสารและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อรับรองลูกค้าต่างประเทศได้ดี ขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย

นอกจากนี้การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ ช่วยกันเองแบบไม่ทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติได้

3.2 การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการ ทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงาน ในขั้นตอนการให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตหรือการวิเคราะห์ การสูญเสีย และปรับปรุง หรือลดขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง ก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุน ลดลงได้เช่นกัน

3.3 การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริม สิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ ดังเช่นการให้มีบริการ ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการ สามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว ดังตัวอย่างเช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชน

แต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องให้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียว คือ ด้วยค่าขอเรียกเก็บเงินใบเดียวหรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใด ๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

3.4 การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายดายไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป การรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงาน และลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็ว และสามารถให้บริการได้ดีกว่า และฉับไวกว่าคู่แข่งอื่น ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ยอมทำให้การควบคุมคุณภาพสินค้าทำได้ง่าย และสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับการออกใบเสร็จ โดยพิมพ์รายการให้ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำให้รวดเร็ว ทั้งนี้ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เจริญมาก และมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีส่วนที่จะสอดแทรกและเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้น ดีขึ้น และถึกลงไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดของการปรับปรุงและลดขั้นตอนแบบขนาดใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ทีละอย่างสองอย่าง และไม่จำเป็นต้องริเริ่มต้นด้วยการยึดวิธีการติดรากฐานเดิม แล้วจึงค่อยก้าวเปลี่ยนจากของเก่าที่มีอยู่เดิมหรือที่เคยมีอยู่ก่อน

#### 4. ปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The customer-service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร หรือหน่วยงานการบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานและแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่าองค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจและการจัดการและมีส่วนร่วม นอกจากนั้นการบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่ช่วยให้องค์การสาธารณะได้มองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์กรและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัด

## แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของงานภาครัฐ

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544, หน้า 1/ 6-1/ 7) ได้กล่าวถึง การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) เป็นการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ ก.พ. และสำนักงาน ก.พ. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 และในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการ ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ราชการมีการบริหารและจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 การดำเนินการพัฒนา P.S.O. เป้าหมายภาคราชการเน้นหลายด้าน ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) โดยเฉพาะ

1. ความเสมอภาค
2. ความเป็นธรรม
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. สิทธิ และเสรีภาพ
5. ความทั่วถึงในการให้บริการ
6. ความพึงพอใจของประชาชน
7. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ
8. ประหยัด
9. ความถูกต้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

ในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

### บทบาทภาครัฐที่ต้องมีการปรับเปลี่ยน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544, หน้า 7-9) ได้สรุปบทบาทภาครัฐที่ต้องมีการปรับเปลี่ยน ดังนี้

1. เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน คือ การปฏิรูปการเมืองและระบบราชการให้มีความสุจริต โปร่งใส และมีความชอบธรรมในการใช้อำนาจ และสนองความต้องการของประชาชน โดยได้ระบุไว้ชัดเจนในมาตรา 75 ว่า “รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน”

2. ภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงแนวคิดในการทำงานใหม่ โดยมุ่งการสร้างประโยชน์ให้ประชาชนแทนการรักษากฎ ระเบียบ และทบทวนกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ล้าสมัย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน มุ่งให้บริการประชาชนแทนการเป็นเจ้าขุนมูลนาย ต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยึดหลักความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติหรือเล่นพรรคเล่นพวก

3. การให้บริการประชาชน นอกจากจะต้องคำนึงถึงสัมฤทธิ์ผลแล้ว ภาครัฐจะต้องตระหนักถึงเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วย เพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยจะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้น โปร่งใส และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

4. การบริหารภายในภาครัฐต้องมีความคล่องตัว มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม หรือพื้นที่ เป้าหมายซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งต่างไปจากรูปแบบ โครงสร้างหน่วยงานและวิธีการทำงานปัจจุบันที่มีรูปแบบเดียวเพื่อสะดวกในการบริหาร

#### **หลักการพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good governance)**

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544, หน้า 18-24) ได้สรุปหลักการในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการในระดับองค์กร ได้แก่

1. หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ กติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการปรับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

2. หลักคุณธรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้ ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อประชาชนและสังคม

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถที่จะตรวจสอบการทำงานได้

4. หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็นและการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรเองจะต้อง สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจ

รัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมีความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชน หรือภาคประชาชนทำได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลื่อนเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

#### บทบาทของข้าราชการต่อประชาชน

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 มาตรา 94 บัญญัติไว้ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชน ผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน โดยไม่ชักช้า และด้วยความสุภาพเรียบร้อย ห้ามมิให้ดูหมิ่นเหยียดหยาม กดขี่ และข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ

#### การปฏิรูประบบราชการ (Reinventing government)

สถานการณ์ของโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง และเทคโนโลยี ประเทศไทยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลกย่อมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้บริหารงานในองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงองค์กรของตนให้ทันกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้น ภาคราชการซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมการทำงานของภาคเอกชน จำเป็นต้องทำการปรับปรุงระบบราชการอย่างจริงจัง เพื่อให้สอดคล้องตามความจำเป็นและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

พชร อิศรเสนา ณ อยุธยา (2538, หน้า 78-80) ได้กล่าวถึง แนวคิดการปฏิรูปหรือยกเครื่องรัฐบาลของสหรัฐอเมริกา ซึ่ง David Osborne and Ted Gaebler) ได้เสนอแนวทางและวิธีการบริหารงานของภาครัฐที่ต่างจากเดิมในลักษณะของรัฐบาล เชิงราชการ (Bureaucratic government) ผู้รัฐบาลในเชิงประกอบการ หรือเชิงวิสาหกิจ (Entrepreneurial government) โดยมีหลักการสำคัญ 10 ประการ แนวคิดดังกล่าวเริ่มจากจุดที่ว่าหน้าที่หลักของรัฐบาล คือ การดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้แก่ การให้บริการกับการให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ แต่จะมุ่งเน้นในเรื่องการแสวงหาแนวทางในเรื่องการให้บริการ ทั้งสองได้เสนอแนะว่า

1. รัฐบาลควรที่จะให้ภาคเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรสาธารณประโยชน์เป็นผู้ให้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้คือ สวม “วิญญาณจุดประกาย” ให้ภาคเอกชน มีความกระตือรือร้นที่จะมาร่วมกิจการ เนื่องจากรัฐบาลถนัดที่จะกำหนดทิศทาง (นโยบาย) มากกว่าที่จะให้บริการ (ปฏิบัติ) เอง รัฐบาลควรที่จะถือหางเสือเรือมากกว่าที่จะพายเรือ หลักการแบ่งงานกันทำ

นี้ครอบคลุมไปถึงการแบ่งงานกันทำระหว่างนักการเมืองกับข้าราชการประจำ หรือพนักงานในองค์กรของรัฐ

2. ไม่ว่ารัฐบาลจะแบ่งการให้บริการอย่างไรก็ตาม และไม่ว่าในเรื่องการถือหางเสือเรือ หรือพายเรือ รัฐบาลจะต้องเสนอควมวิญญานดวงที่จะร่วมใจ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของที่จะต้องรับผิดชอบในการปกครองประเทศ

3. ทางที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีหน้าที่รับผิดชอบที่จะให้มีการดำเนินการให้บรรลุผลก็คือ การสวม “วิญญานนักรู้” เพื่อให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ไม่แต่เฉพาะระหว่างองค์กรของรัฐกับองค์กรเอกชน แต่องค์กรของรัฐก็ต้องแข่งขันกันเองด้วยการแข่งขันเช่นนี้ จะทำให้ประชาชนทั่วไปอยู่ในฐานะที่จะเลือกใช้บริการที่ต้องการได้

4. นอกเหนือจากการใช้การแข่งขันเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาลแล้ว องค์กรของรัฐแต่ละหน่วยจะต้องสร้างโอกาสที่จะให้ประชาชนตรวจสอบเปรียบเทียบการทำงานได้ ซึ่งจะเป็นการจูงใจหรือกดดันให้การทำงานของนักการเมือง ข้าราชการ และพนักงานในองค์กรของรัฐกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปเป็นการเฉพาะ มิใช่เพื่อกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งกล่าวคือ

4.1 สวม “วิญญานมุ่งมั่น” เพื่อกำหนดภารกิจ (Mission) ของแต่ละหน่วยงาน เป็นการเฉพาะโดยชัดเจน โดยจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ ลำดับความสำคัญ เป้าหมายและวัฒนธรรมการทำงาน

4.2 สวม “วิญญานมุ่งผลและวิญญานเอาใจ” เพื่อที่จะให้ชัดเจนว่าการปฏิบัติงานนั้น มุ่งผลที่จะสนองความต้องการของประชาชนมากกว่าที่จะสนองความต้องการในเรื่องอื่น โดยจะต้องมีการเปิดเผยรายละเอียดของการมุ่งผล และมีมาตรการที่จะวัดผลการปฏิบัติงานนั้น

4.3 สวม “วิญญานชวนชวยและวิญญานคาดการณ์” เพื่อสร้างความสำนึกในค่าของเงินภาษีอากรที่มาจากประชาชน ชวนชวยที่จะเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้กับผลที่ได้รับ และพยายามที่จะมองให้ไกลออกไป เพื่อที่จะป้องกันมากกว่าแก้ไขปัญหา และเพื่อที่จะฉวยโอกาสในอนาคตทำให้เกิดประโยชน์ขึ้นมา

4.4 สวม “วิญญานรวมพลัง” เพื่อให้มีการตัดสินใจรวดเร็วและแม่นยำ มีการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุมากกว่าอาการของปัญหา โดยการกระจายอำนาจการบริหารให้มีการใช้ดุลยพินิจโดยอิสระไปในแต่ละขบวนการของการทำงาน

ทั้งสองเชื่อว่าเมื่อองค์กรของรัฐมี “วิญญานวิสาหกิจ” จะทำให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุผลตามนโยบาย หน่วยงานของรัฐจะกะทัดรัดมีความ

ยึดหยุ่นสนองความต้องการของประชาชนตามระบอบเสรีประชาธิปไตยได้อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 7-8) ได้กล่าวถึงรายงานเรื่อง “รัฐบาลสหรัฐอเมริกา ภายใต้การนำของประธานาธิบดีบิลล์ คลินตัน (Bill Clinton) และรองประธานาธิบดีอัลกอร์ (Al Gore) ได้จัดตั้ง The national performance review (NPR) ศึกษาและนำเสนอแนวทางและมาตรการเพื่อยกเครื่องรัฐบาลและ NPR ได้เสนอรายงานที่มีชื่อว่า From red tape to results: creating a government that works better & costs less” ได้เสนอแนวทางยกเครื่องรัฐบาลไว้

4 ประการ คือ

1. ขจัดความล่าช้าในการดำเนินงาน (Cutting red tape) จะต้องเน้นถึงการดำเนินงาน ที่มุ่งผลงานเป็นสำคัญ ซึ่งจะแตกต่างไปจากรัฐบาลในเชิงราชการที่มักจะยึดเอากฎระเบียบเป็นหลักในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดซื้อเสียใหม่ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ มีอิสระคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามภารกิจของตน โดยจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของการประยุกต์ใช้ระบบการควบคุมให้เป็นไปเพื่อการป้องกันปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น มากกว่าเป็นการจ้องจับผิด และลงโทษผู้ที่กระทำผิดพลาด นอกจากนี้ยังจะต้องพยายามผ่อนคลาย และลดกฎระเบียบต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายและเป็นอุปสรรคต่อการริเริ่มและดำเนินการสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งกระจายอำนาจ โดยลดระดับการควบคุมของรัฐบาลกลางลง

2. ให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก (Putting customers first) จะต้องยึดมั่นต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) โดยจะต้องทำการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เป็นต้น เพื่อนำมาออกแบบผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของสินค้าและบริการของตนต่อไป และนอกเหนือไปจากนี้แต่ละหน่วยงานจะต้องสร้างพลวัตของตลาด (Market dynamics) เช่น ให้ทางเลือกแก่ลูกค้ามากขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก ความหมายของลูกค้าในที่นี้ คือ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากบริการอย่างหนึ่งอย่างใด

3. เพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อหวังผล (Empowering employees to get results) จะต้องสร้างเสริมวัฒนธรรมหรือทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยการกระจายอำนาจบังคับบัญชา (Decentralizing authority) โดยเฉพาะแก่เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ



ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสามารถตัดสินใจสั่งการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่ พร้อมกับสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร

4. คัดทอนกลับไปสู่ความจำเป็นพื้นฐาน: สร้างรัฐบาลที่ดีกว่าและถูกกว่า (Cutting back to basics: producing better government for less) จะต้องพยายามหามาตรการที่จะทำให้การดำเนินงานของรัฐบาลดีขึ้นและเสียต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำลง กล่าวคือ หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องดำเนินการ “ยกเครื่อง” กระบวนการดำเนินงาน ทบทวนแผนงานและโครงการรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ใหม่ด้วยการยกเลิกสิ่งที่ไม่จำเป็น ขจัดความซ้ำซ้อน และยุติการให้สิทธิประโยชน์พิเศษแก่บางกลุ่มบุคคล ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะต้องพิจารณาลงทุนเพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) โดยอาศัยเงินกู้ (Loan funds) และเงินลงทุนระยะยาว (Long-term capital investments) สำหรับจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน

รุ่ง แก้วแดง (2540, หน้า 39-40) ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานในหนังสือรีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ดังนี้

1. ศึกษาเส้นทางเดินของงานแต่ละงาน เริ่มตั้งแต่งานเข้ามาจนกระทั่งเสร็จสิ้น โดยต้องศึกษาอย่างละเอียดว่าขั้นตอนใดเป็นการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการตัดสินใจ เป็นต้น
2. เขียนแผนภูมิทางเดินของงาน (Flow chart) เป็นตัวอย่างเพื่อความสะดวกในการศึกษาและวิเคราะห์
3. วิเคราะห์งานว่าขั้นตอนใดที่เห็นว่ามีซ้ำซ้อนหรือเป็นเพียงการผ่านงานตามสายการบังคับบัญชาปกติ ก็ตัดขั้นตอนของงานนั้นออกไป
4. ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ โดยกำหนดรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่าควรจะทำอะไรบ้าง ขั้นตอนใดตัดออกไปกระทบกับการดำเนินงานอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะความถูกต้องของงาน
5. ฝึกอบรมเมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ก่อนการทดลองใช้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้เข้าใจในกระบวนการทำงานใหม่
6. นำกระบวนการที่ออกใหม่ไปทดลองใช้โดยอยู่ในความช่วยเหลือของผู้เชี่ยวชาญหรือคณะทำงานปฏิรูประบบราชการ
7. ปรับปรุงแก้ไขหลังจากการทดลองใช้ ศึกษาทบทวน หากพบข้อบกพร่องก็ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้กระบวนการที่คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การทำงานของข้าราชการพลเรือน ตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ที่มุ่งสร้างประโยชน์แก่ประชาชน และผู้รับบริการจะต้องได้รับ

ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการต้องรวดเร็ว มีความเพียงพอในการให้บริการ และเสร็จสมบูรณ์ในครั้งเดียว โดยสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานอย่างสุภาพอ่อนน้อม และให้บริการอย่างเสมอภาค

### นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดนโยบายในการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยเสนอแผนปฏิบัติการ 3 ขั้นตอน เป็นกลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2545) เพื่อเป็นการวางรูปแบบการทำงานของทุกสายงานในสถานีตำรวจ ให้มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจบรรลุจุดมุ่งหมายสูงสุดในการลดอาชญากรรม ลดความหวาดระแวงของประชาชนต่อภัยอาชญากรรม และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจ ซึ่งกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานจะเริ่มตั้งแต่การวางระบบงานของสายตรวจในการป้องกันอาชญากรรมในเชิงรุก ขึ้นต่อมาคือ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) ในที่ตั้ง และขั้นสุดท้ายเป็นการปฏิบัติงานคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ โดยมีศูนย์ข้อมูลอำนวยความสะดวกสถานีตำรวจเป็นศูนย์กลางในการประสานและจัดเก็บข้อมูล และวิเคราะห์วางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละสายงานให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในทุกมิติ ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อให้การบริการประชาชน การคลี่คลายคดีและการแก้ไขปัญหาสังคมเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ภายใต้กลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน งานแต่ละงานจะต้องมีคู่มือกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และจำแนกหน้าที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานความสัมฤทธิ์ผลของงานในแต่ละขั้นตอนหรือในแต่ละงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบวัดผลและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่และของหน่วยงานอย่างถูกต้อง เป็นรูปธรรมและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ทั้งตำรวจผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาการใช้ดุลยพินิจอย่างไม่เป็นธรรมของผู้บังคับบัญชาในการให้คุณให้โทษกับผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งเป็นหลักประกันแก่ประชาชนในการรับบริการที่มีคุณภาพและเสมอภาค เป็นธรรมจากตำรวจทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ตลอดจนเป็นหลักประกันแก่ข้าราชการและองค์กรตำรวจในการเรียกร้องค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล และงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจากรัฐบาล

ขั้นที่ 1 เป็นการป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ โดยใช้หลักการตำรวจชุมชน (Community policing) มาตรการที่นำมาใช้ คือ สายตรวจชุมชนซึ่งมีเจ้าหน้าที่สายตรวจ เพื่อนบ้านระเวงภัย และชุมชนปลอดภัยเสด็จ โดยเจ้าหน้าที่สายตรวจจะเป็นผู้รับผิดชอบในมาตรการ ด้วยการทำความรู้จักผูกมิตรกับประชาชนทุกคนในพื้นที่ ให้คำแนะนำบริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นทั่วไป ตรวจหาข่าว

ความผิดปกติต่าง ๆ ในพื้นที่ และป้องกันเหตุ เจริญเหตุ ระวังเหตุ บังคับใช้กฎหมาย จับกุม ผู้กระทำผิด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สายตรวจจะรับผิดชอบในมาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย โดยให้คำแนะนำและเสริมสร้างให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม สำหรับ มาตรการชุมชนปลอดภัยเสฟติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้เจ้าหน้าที่สายตรวจและ เจ้าหน้าที่สืบสวนเป็นผู้รับผิดชอบในการเข้าถึงผู้เสพ ปราบผู้ค้า และดึงทุกฝ่ายในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด รายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

1. มาตรการสายตรวจชุมชน จะเป็นการทำงานของสายตรวจในลักษณะให้บริการถึง ประตูบ้านหรือบริการส่งถึงบ้านตลอดวัน (Home delivery and non-stop service) และเป็นมาตรการ 3 ประสาน แบบไตรภาคี ประกอบด้วย ตำรวจ องค์กรภาครัฐ และประชาชน ซึ่งมีแนวทางในการ ดำเนินการ คือ

1.1 แบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สายตรวจแต่ละคนในแต่ละผลัดให้ชัดเจน และเหมาะสมตามอัตราส่วนจำนวนประชากรและขนาดพื้นที่

1.2 ภารกิจสำคัญของเจ้าหน้าที่สายตรวจแต่ละคนในพื้นที่รับผิดชอบของตนมีดังนี้

1.2.1 ต้องทำให้ประชาชนอย่างน้อยทุกบ้านหรือทุกครัวเรือนรู้จักตนและสามารถ ติดต่อดีทันทั่วทั้งที่มีเหตุจำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือ

1.2.2 ต้องทำความรู้จักผูกมิตรกับประชาชน (รวมทั้งเยาวชนในสถานศึกษา) ในพื้นที่ อย่างน้อยต้องรู้จักสมาชิกคนสำคัญของแต่ละบ้านเรือน หรือครัวเรือน รวมทั้งเข้าไปพบปะ พูดคุยอย่างสม่ำเสมอ (Stop-walk-talk & teach children) หรืออีกนัยหนึ่ง งานชุมชนสัมพันธ์เป็น หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจทุกคน มิใช่หน้าที่ของตำรวจกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

1.2.3 ประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำ บริการ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับ ประชาชน

1.2.4 ตรวจตรารักษาความปลอดภัย หาข่าวความผิดปกติต่าง ๆ ในพื้นที่

1.2.5 บังคับใช้กฎหมาย เจริญเหตุ ระวังเหตุ และดูแลสถานที่เกิดเหตุ

1.2.6 สนับสนุนร่วมปฏิบัติงานกับพนักงานสอบสวน

1.2.7 งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. มาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย (Neighborhood watch) เป็นการดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน หรือต่อเนื่องจากมาตรการสายตรวจชุมชน ซึ่งแนวทางการดำเนินงาน คือ รมรงค์ ประชาสัมพันธ์พยายามดึงหน่วยงานบริหารท้องถิ่นและชักชวนให้สมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วน ร่วมในกิจกรรมป้องกันและระวังภัยในท้องถิ่นชุมชนของตนเอง โดยมีเจ้าหน้าที่สายตรวจทำหน้าที่ เป็นตัวกลางในการประสานงาน ให้คำแนะนำชักจูงทำความเข้าใจ และเสริมสร้างความสามัคคี

กันระหว่างสมาชิกในชุมชน หรืออาจดำเนินการในลักษณะจัดทำเป็น โครงการ หรือตั้งเป็นกลุ่ม อาสาสมัครหรือชมรมขึ้น เพื่อดำเนินกิจกรรม สอดส่อง ดูแลป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นใน ชุมชน เช่น ชมรมอาสาสมัครแจ้งข่าวอาชญากรรม หรือโครงการนักสืบเยาวชน เป็นต้น

### 3. มาตรการชุมชนปลอดยาเสพติด (Drug-free community)

ขั้นที่ 2 เป็นการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว แบ่งเป็นในสถานีตำรวจ โดยผู้รับผิดชอบคือ สถานีตำรวจให้บริการในด้านศูนย์ข้อมูลอำนวยความสะดวก สถิติวิเคราะห์ วางแผน ให้ คำแนะนำ ประเมินผล ประสานงาน และรายงานข้อมูลข่าวสาร การป้องกันปราบปรามมีภารกิจใน การป้องกัน ระวังปราบปรามเหตุ ประชาสัมพันธ์ ควบคุมผู้ต้องหา พื้พื้มือ รวมทั้งภารกิจในการ รับคำร้อง ขออนุญาต ขอจัดทำทะเบียน ฯลฯ ผู้ให้บริการ คือ สิบเวรให้การบริการทั่วไป ขณะที่ฝ่าย สอบสวนจะรับแจ้งความ สอบสวนคดีอาญา สอบปากคำ รวบรวมพยานหลักฐาน ทำสำนวน ปรีกษากฎหมาย ภารกิจด้านธุรการคดี เปรียบเทียบปรับ ฯลฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร เป็นผู้ปฏิบัติการประจำวัน ส่วนฝ่ายสืบสวนมีภารกิจหลักในการร่วมปฏิบัติงานกับพนักงาน สอบสวน ติดตามรวบรวมพยานหลักฐานให้กับพนักงานสืบสวน สืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด ติดตามพยานนอกพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ในที่ตั้งเป็นการให้บริการประชาชน ต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานเชิงรุกในขั้นที่ 1 ซึ่งในขั้นที่ 2 เป็นการปฏิบัติงานเชิงตั้งรับในที่ตั้ง เนื่องจากยังมีภารกิจของตำรวจอีกเป็นจำนวนมากที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ ไม่สามารถให้บริการหรือ แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้เสร็จสิ้นในพื้นที่หรือนอกที่ตั้งได้ ประชาชนจึงต้องเดินทางมารับ บริการที่สถานีตำรวจ ดังนั้น การให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจอย่างสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ จึงเป็นพันธกิจ ที่สำคัญอย่างยิ่งของสถานีตำรวจที่มีต่อประชาชนซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงานตำรวจ แห่งชาติได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการประชาชนในสถานี ตำรวจให้มีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็วมาโดยตลอด เช่น โครงการ โรงพักของเรา และ โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วย ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ พ.ศ. 2542 ซึ่งระเบียบ ดังกล่าวได้กำหนดขั้นตอนระยะเวลาและเงื่อนไขการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการ ให้บริการประชาชนตามประเภทของงาน

## ข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธรขลุง

### ประวัติสถานีตำรวจภูธรขลุง

สถานีตำรวจภูธรขลุง ตั้งอยู่ที่ 96 ถนนเทศบาลสาย 1 เขตเทศบาลขลุง อำเภอขลุง จังหวัด

จันทบุรี อยู่ในเขตพื้นที่บริเวณวัดวันยาวบน เดิมเป็น โรงพักขนาดเล็ก ต่อมาได้มี พันตำรวจเอก วีระชัย วิสุทธิอุทัยกุล ผู้กำกับการในสมัยนั้น ร่วมกับชาวบ้านในเขตเทศบาลขลุง ช่วยกันก่อสร้างเพิ่มเติม และมีขนาดใหญ่ มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี 25 กม. พื้นที่รับผิดชอบ 756.038 ตร.กม. คำว่า “ขลุง” เป็นภาษาของ ซึ่งเป็นชนเผ่าหนึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ มีความหมายว่า คือ มีทะเล หรือน้ำ และภูเขาหรือเนินเขา

### 1. พื้นที่

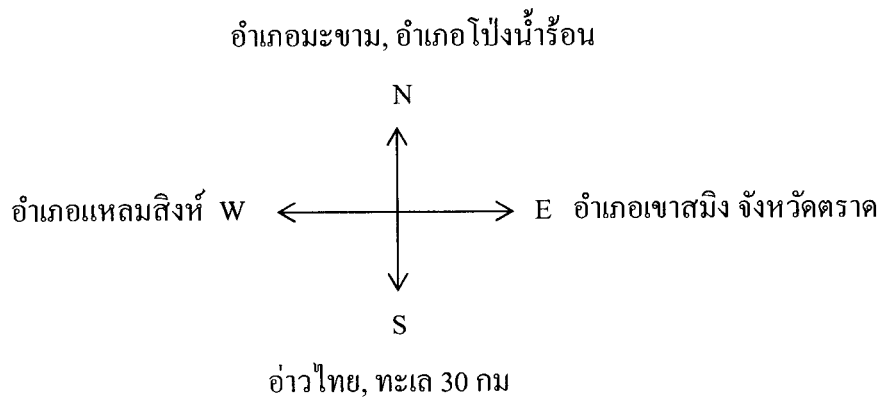
อำเภอขลุงตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัดจันทบุรีมีพื้นที่ 756.038 ตร.กม. (472,523.52 ไร่) มีเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติด อำเภอมะขามอำเภอ โป่งน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติด อ่าวไทยมีแนวฝั่งทะเลยาวประมาณ 30 กม.

ทิศตะวันออก ติด อำเภอเขาสมิงอำเภอบ่อไร่จังหวัดตราด

ทิศตะวันตก ติด อำเภอแหลมสิงห์จังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 2-1 เขตพื้นที่ที่ติดต่ออำเภอขลุง

### 2. การปกครอง

อำเภอขลุงแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 ตำบล ดังนี้

- 2.1 เทศบาลเมืองขลุง
- 2.2 เทศบาลตำบลซึ้ง
- 2.3 เทศบาลตำบลเกวียนหัก
- 2.4 เทศบาลตำบลบ่อ
- 2.5 เทศบาลตำบลวันยาว

2.6 เทศบาลตำบลคกพรหม

2.7 เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ

2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลวังสรรพรส

2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน

2.10 องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

2.11 องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไพ

2.12 องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

สถานีตำรวจภูธรคลองมีเขตการปกครองในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง
2. เทศบาลตำบล จำนวน 4 แห่ง
3. องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 แห่ง

### 3. ประชากร

ประชากรตามทะเบียนราษฎรมีจำนวนทั้งสิ้น 48,083 คน (ไม่รวมเทศบาลตำบลคกพรหม, เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ) (ที่ว่าการอำเภอขลุง, 2557) เป็นเพศชาย 23, 322 คน และเพศหญิง 24, 761 คน

### 4. ลักษณะภูมิประเทศและทรัพยากรธรรมชาติ

4.1 ภูมิประเทศอำเภอขลุงด้านทิศเหนือเป็นภูเขา มีจำนวน 3 ยอด ยอดเขาที่สำคัญคือ ยอดเขาสระบาป ครอบคลุมพื้นที่ติดต่อกัน 3 อำเภอ คือ อำเภอขลุง อำเภอเมือง และอำเภอมะขาม เป็นต้นกำเนิดของน้ำตกพลิว น้ำตกตรอกนอง น้ำตกมะกอก และน้ำตกคลองนารายณ์ และพื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นที่ราบ และดินแนวชายฝั่งทะเล ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประมง

4.2 สภาพดินฟ้าอากาศมีฝนตกปานกลางอากาศชุ่มชื้นอยู่เสมอฝนตกปานกลางค่อนข้างบ่อยอุณหภูมิเฉลี่ย 26.80 องศาเซลเซียส ความชื้นสัมพัทธ์ 70.20 เปอร์เซ็นต์

4.3 ทรัพยากรธรรมชาติอำเภอขลุงมีทรัพยากรธรรมชาติจำพวกแร่รัตนชาติ เช่น หับทิม ไพลิติน และสัตว์น้ำต่าง ๆ ภูเขา น้ำตก ทะเล ป่าชายเลน

### 5. การคมนาคม

5.1 การคมนาคม มี 1 เส้นทางหลัก 8 เส้นทางรอง

เส้นทางหลัก ถนนสุขุมวิททางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ระยะทางจากกรุงเทพฯ ถึง อำเภอขลุง ประมาณ 270 กิโลเมตร อยู่ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี 25 กม.

เส้นทางรอง

ถนนสายขลุง-มะขาม (28 กม.) เชื่อมจากถนนสายจันทบุรี-สระแก้ว

ถนนสายหัวอ่าง-ตะปอนน้อย (7 กม.)

ถนนสายวันยาวล่าง-ซึ่งล่าง (4 กม.)

ถนนสายซึ่งบน-เขาโมย (5 กม.)

ถนนสายอิม้ง-เขาโมย (4 กม.)

ถนนสายตรอกนองบน-ตรอกนองล่าง (5 กม.)

ถนนสายมาบไฟ-ชากลาว (8 กม.)

ถนนสายหนองระหาน-วัดวังสรรพรส (6 กม.)

5.2 การคมนาคมทางน้ำมี 1 สาย คือ แม่น้ำเวฬุ มีตำบลที่ติดต่อกับทะเล คือตำบลบางชันตำบลบ่อ, ตำบลวังสรรพรส และเทศบาลเมืองขลุงมีหมู่ 1 ตำบลบางชัน ซึ่งเป็นพื้นที่เป็นเกาะประชาชนต้องใช้เรือเป็นพาหนะในการเดินทางโดยมีท่าเทียบเรืออยู่ในเขตตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง

#### 6. การประกอบอาชีพและธุรกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่มีฐานะปานกลางประกอบอาชีพต่าง ๆ ดังนี้

ทำสวนผลไม้ 80%

อาชีพเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (กุ้ง, ปลา) 15%

อาชีพอื่น ๆ 5%

และมีสถานที่ประกอบธุรกิจสำคัญ ดังนี้

ธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง

ร้านทอง 4 แห่ง

โรงแรม 3 แห่ง

ปั้มน้ำมัน 7 แห่ง

#### 7. สภาพสังคมและวัฒนธรรม

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอขลุงส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นอน สังเกตได้จากในหลายหมู่บ้านมีขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่คล้ายกัน

#### 8. ด้านศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

วัดพุทธศาสนา 28 แห่ง

สำนักสงฆ์ 6 แห่ง

วัดคริสต์ศาสนา 1 แห่ง

ศาลเจ้า 5 แห่ง

## 9. สถานศึกษา

มีโรงเรียนและศูนย์ฝึกอบรมดังนี้

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน	1	แห่ง
โรงเรียนกรมสามัญศึกษา	2	โรงเรียน
โรงเรียนสังกัดสพช.	29	โรงเรียน
โรงเรียนเทศบาล	2	โรงเรียน
โรงเรียนราษฎร์	2	โรงเรียน
โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	1	โรงเรียน (ตำบลบางชัน)

## 10. สายตรวจตำบล/จุดสกัด

สายตรวจตำบลจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ 1) ตำบลเกวียนหัก 2) ตำบลตะปอน 3) ตำบลบางชัน 4) ตำบลวันยาว 5) ตำบลบ่อ 6) ตำบลซึ้ง 7) ตำบลตรอกนอง 8) ตำบลวังสรรพรส และ 9) ตำบลมาบไพ

จุดสกัด จำนวน 2 แห่ง 1) จุดสกัดบ้านขลุงถนนสุขุมวิท 2) จุดสกัดวัดวังสรรพรส

## 11. สถานภาพกำลังพล

ตารางที่ 2-1 สถานภาพกำลังพลสถานีตำรวจภูธรขลุง

ลำดับ	หน่วยงาน	สัญญาบัตร			ชั้นประทวน-พลตำรวจ		
		กำลัง อนุญาต	ตัวจริง	ขาด	กำลัง อนุญาต	ตัวจริง	ขาด
1	สภ.ขลุง	26	25	1	147	50	73
2	สัญญาบัตร (53 ปี)	-	24	-	-	-	-
3	ลูกจ้างประจำ	-	-	-	1	1	-

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเปรียบเทียบผลการวิจัยของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการในการให้บริการประชาชน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

ศราวุธ กองสุข (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และความสะดวกที่ได้รับ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านระดับการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

กมล ขอบใจ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ประชาชนมีอาชีพเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษาพ่อบ้านและแม่บ้าน
5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนงานจราจร และแผนงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าแผนงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอ

บางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 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 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

รุจิگانต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงาน

ที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ปรีดา อู่เงิน (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ลักษณะที่พักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

สุภัทร เรืองศรี (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง

พังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

วินัย โพธิ์พรม (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสันและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการทั่วไป ด้านคดีความต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและการจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรขลึงจังหวัดจันทบุรี ตัวแปรที่นำมาศึกษามีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีดำรงจุกฐรขลึงจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 1.1 เพศ

จากการศึกษาของอนุพล ชมภูษ (2546) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชนแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของประจักษ์ พิงอุบล (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง ภายใต้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรขลึงจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

#### 1.2 อายุ

จากการศึกษาของกมล ขอบใจ (2549) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

### 1.3 อาชีพ

จากการศึกษาของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

### 1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาของศรารุช กองสุข (2548) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

### 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาของอนุพล ชมภูนุช (2546) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ประชาชนที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุงจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ใน 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านข้อมูลข่าวสารซึ่งได้แนวคิดมาจากงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของ สถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 6,000 คน (สถานีตำรวจนครหลวง, 2557)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนที่มารับบริการของ สถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรีกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อมีความคลาดเคลื่อน ( $e$ ) เป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) จากนั้นใช้วิธีจับฉลาก

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ใน 4 ด้าน โดยแต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านกระบวนการบริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านข้อมูลข่าวสารจำนวน 5 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

พึงพอใจมาก ให้ 3 คะแนน

พึงพอใจมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา



4.2 พ.ต.อ.เชนณรงค์ เขยือกเงิน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

4.3 นายโกศล โมมา รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา และความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และขอความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรขลุง อำเภขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการบริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย ทำการแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามจนเข้าใจ จากนั้นแจกแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 370 ชุด

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ (One stop service) ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี และเก็บกลับ โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ประมวลผลค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี
3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ส่วนเฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที t- test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD)

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากสูตรจะได้ค่าของช่วงชั้นเท่ากับ .75 ดังนั้นเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.26-4.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
2.51-3.25 หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
1.76-2.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.75 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 6,000 คน (สถานีตำรวจภูธรขลุง, 2557) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อมีความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) จากนั้นใช้วิธีจับฉลาก วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
	ชาย	208	56.22
	หญิง	162	43.78
	รวม	370	100.00
<b>อายุ</b>			
	น้อยกว่า 21 ปี	43	11.62
	21-40 ปี	145	39.19
	41-60 ปี	144	38.91
	มากกว่า 60 ปี	38	10.27
	รวม	370	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	46	12.44
	มัธยมศึกษา-อนุปริญญา	150	40.54
	ปริญญาตรี	162	43.78
	สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.24
	รวม	370	100.00
<b>อาชีพ</b>			
	นักเรียน/นักศึกษา	44	11.89
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	63	17.02
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	30.81
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	78	21.08
	เกษตรกร	66	17.84
	อื่น ๆ	5	1.35
	รวม	370	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	34	9.19
5,001-10,000 บาท	63	17.02
10,001-15,000 บาท	82	22.17
มากกว่า 15,000 บาท	191	51.62
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 รองลงมาคือ อายุ 41-60 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.91 น้อยกว่า 21 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.62 และอันดับสุดท้ายคือ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.27 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และอันดับสุดท้ายคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.27 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08 เกษตรกรรม จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.84 พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 และอันดับสุดท้ายคือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 51.62 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17 ถัดมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.03 และอันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี ผลปรากฏดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรีในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านกระบวนการบริการ	4.03	0.55	มาก	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.56	มาก	1
3. ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.58	มาก	3
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.95	0.59	มาก	4
ภาพรวม	4.03	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชน  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.49$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.56$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.55$ ) ถัดมาคือ ด้านสถานที่  
สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.95$ ,  
 $SD = 0.59$ )

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี  
ด้านกระบวนการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการบริการ	จำนวน และร้อยละ ของความพึงพอใจ				ระดับความ พึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
1. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ	68 (18.40)	214 (57.80)	77 (20.80)	11 (3.00)	2.92	0.71	มาก	1
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ รวดเร็วและถูกต้อง	78 (21.10)	234 (63.20)	49 (13.20)	9 (2.40)	3.03	0.66	มาก	3
3. มีการจัดเตรียมเอกสาร และ คำแนะนำให้กับผู้มาใช้บริการ อย่างครบถ้วน	68 (18.40)	237 (64.10)	58 (15.7)	7 (1.90)	2.99	0.64	มาก	4
4. มีความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ	112 (30.00)	211 (57.00)	42 (11.40)	5 (1.40)	3.16	0.67	มาก	2
5. ขอบข่ายของการให้บริการ ที่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน	94 (25.40)	218 (58.90)	53 (14.30)	5 (1.40)	3.08	0.67	มาก	5
	ภาพรวม				3.03	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความ  
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้าน  
กระบวนการบริการ พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี  
ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ อันดับแรกคือ มีความสะดวกในการติดต่อขอรับ  
บริการ ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.67$ ) รองลงมาคือ ขอบข่ายของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของ  
ประชาชน ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.68$ ) และอันดับสุดท้ายคือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ  
บริการ ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.71$ )



ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุงจังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุงจังหวัดจันทบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์และ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	125 (33.80)	201 (54.30)	40 (10.80)	4 (1.10)	3.20	0.67	มาก	1
2. การเอาใจใส่และความ กระตือรือร้นในการบริการ	113 (30.50)	208 (56.20)	43 (11.60)	6 (1.60)	3.15	0.68	มาก	3
3. การให้บริการด้วยความ เสมอภาคและเท่าเทียม	104 (28.10)	217 (58.60)	42 (11.40)	7 (1.90)	3.12	0.67	มาก	4
4. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อ การให้บริการ	104 (28.10)	222 (60.00)	39 (10.50)	5 (1.40)	3.15	0.65	มาก	2
5. การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์	87 (23.50)	224 (60.50)	54 (14.60)	5 (1.40)	3.06	0.66	มาก	5
ภาพรวม					3.14	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = 0.67$ ) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = 0.65$ ) และอันดับสุดท้ายคือ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.66$ )

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี ด้านสถานที่	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
1. ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	97 (26.20)	227 (61.40)	40 (10.80)	6 (1.60)	3.12	0.65	มาก	1
2. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	58 (15.70)	153 (41.40)	122 (33.00)	37 (10.00)	2.62	0.86	มาก	5
3. มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร	94 (25.40)	223 (60.30)	47 (12.70)	6 (1.60)	3.09	0.66	มาก	3
4. มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน	95 (25.70)	226 (61.10)	41 (11.10)	8 (2.20)	3.10	0.67	มาก	2
5. มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน	100 (27.00)	204 (55.10)	60 (16.20)	6 (1.60)	3.07	0.70	มาก	4
ภาพรวม					2.95	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.65$ ) รองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.67$ ) และอันดับสุดท้ายคือ มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $SD = 0.86$ )

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี  
ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร	จำนวน และร้อยละ ของความพึงพอใจ				ระดับความ พึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
1. มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้าน กฎหมายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ ของสถานี ตำรวจอย่างครบถ้วน	72 (19.50)	214 (57.80)	70 (18.90)	14 (3.80)	2.92	0.73	มาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชน อย่างต่อเนื่อง	77 (20.80)	214 (57.80)	70 (18.90)	9 (2.40)	2.97	0.70	มาก	1
3. มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถถ่ายทอด ไปสู่ประชาชนได้อย่าง ชัดเจนและรวดเร็ว	68 (18.40)	221 (59.70)	72 (19.50)	9 (2.40)	2.94	0.69	มาก	3
4. ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ	75 (20.30)	209 (56.50)	77 (20.80)	9 (2.40)	2.94	0.71	มาก	4
5. เปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นและให้ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ	79 (21.40)	204 (55.10)	79 (21.40)	8 (2.20)	2.96	0.72	มาก	2
	ภาพรวม				2.95	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความ  
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านข้อมูล  
ข่าวสารพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี  
ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.95$ ,  $SD = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 0.70$ ) รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.72$ ) และอันดับสุดท้าย คือ มีบอร์ดแผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของสถานีตำรวจอย่างครบถ้วน ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $SD = 0.86$ )

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	208	3.05	0.46	0.99	0.95
หญิง	162	3.01	0.45		

จากตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัด  
จันทบุรีจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.96	0.65	2.34	0.07
	ภายในกลุ่ม	366	101.84	0.28		
	รวม	369	103.79			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.09	0.36	1.28	0.28
	ภายในกลุ่ม	366	104.38	0.28		
	รวม	369	105.48			
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.46	0.82	2.68	0.05
	ภายในกลุ่ม	366	111.93	0.31		
	รวม	369	114.39			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.87	0.62	1.98	0.12
	ภายในกลุ่ม	366	115.43	0.31		
	รวม	369	117.30			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.70	0.57	2.75	0.04*
	ภายในกลุ่ม	366	75.58	0.21		
	รวม	369	77.29			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุงจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least  
significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		น้อยกว่า 21 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.08	2.95	3.10	2.99
น้อยกว่า 21 ปี	3.08	-			
21-40 ปี	2.95		-	-0.14*	
41-60 ปี	3.10			-	
มากกว่า 60 ปี	2.99				-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีน้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.39	0.13	0.46	0.71
	ภายในกลุ่ม	366	103.41	0.28		
	รวม	369	103.795			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.23	0.41	1.44	0.23
	ภายในกลุ่ม	366	104.24	0.28		
	รวม	369	105.48			

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.14	0.38	1.22	0.30
	ภายในกลุ่ม	366	113.26	0.31		
	รวม	369	114.39			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.54	0.18	0.57	0.64
	ภายในกลุ่ม	366	116.76	0.32		
	รวม	369	117.30			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.39	0.13	0.61	0.61
	ภายในกลุ่ม	366	76.90	0.21		
	รวม	369	77.29			

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ  
พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม  
สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัด  
จันทบุรีจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.39	0.88	3.22	0.01
	ภายในกลุ่ม	364	99.40	0.27		
	รวม	369	103.79			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.41	0.68	2.43	0.03
	ภายในกลุ่ม	364	102.06	0.28		
	รวม	369	105.47			

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5	3.12	0.62	2.04	0.07
	ภายในกลุ่ม	364	111.27	0.31		
	รวม	369	114.39			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	2.90	0.58	1.85	0.10
	ภายในกลุ่ม	364	114.40	0.31		
	รวม	369	117.30			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.91	0.58	2.85	0.01*
	ภายในกลุ่ม	364	74.38	0.20		
	รวม	369	77.29			

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-12



ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจระเข้ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ					อื่น ๆ
		นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตร กรรม	
		3.08	3.09	3.02	3.05	3.00	2.33
นักเรียน / นักศึกษา	3.08	-					0.75*
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	3.09		-				0.76*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.02			-			0.69*
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.05				-		0.72*
เกษตรกรรม	3.00					-	0.67*
อื่น ๆ	2.33						-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจระเข้ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพพบว่า

1. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจระเข้ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
2. ประชาชนที่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจระเข้ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
3. ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจระเข้ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
4. ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจระเข้ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

5. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

6. ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุ้ง  
จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษาพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน  
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และเกษตรกรรม

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุ้ง จังหวัด  
จันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.57	0.19	0.67	0.57
	ภายในกลุ่ม	366	103.22	0.28		
	รวม	369	103.79			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.29	0.09	0.33	0.80
	ภายในกลุ่ม	366	105.19	0.29		
	รวม	369	105.48			
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.91	0.97	3.82	0.02
	ภายในกลุ่ม	366	111.48	0.30		
	รวม	369	114.39			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.46	0.15	0.48	0.70
	ภายในกลุ่ม	366	116.85	0.32		
	รวม	369	117.30			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.72	0.24	1.15	0.33
	ภายในกลุ่ม	366	76.57	0.21		
	รวม	369	77.29			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจภูธรขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

### ที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ตามสมมติฐานที่ 1-5 มีดังนี้

#### ตารางที่ 4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ระดับนัยสำคัญ	ผลการทดสอบ	
			ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	t-test	0.05		✓
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	F-test	0.05	✓	
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	F-test	0.05		✓
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	F-test	0.05	✓	
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	F-test	0.05		✓

จากตารางที่ 4-14 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพของประชาชน มีผลทำให้ประชาชนชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลทำให้ประชาชนชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 370 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อมีความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 5% ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีจับฉลาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และ 41-60 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า มากกว่า 15,000 บาท

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ถัดมาคือ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}$  = 3.95,  $SD$  = 0.59) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ รองลงมาคือ ขอบข่ายของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน และอันดับสุดท้ายคือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการและอันดับสุดท้ายคือ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

3. ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วนและอันดับสุดท้ายคือ มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ

## ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง  
จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง  
จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

#### 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัด จันทบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก  
ทุกด้านอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ถัดมาคือ  
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร  
สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแถม (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลคอนเมือง” พบว่าความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลคอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่  
ในระดับมากและงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรีให้  
ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เพราะเข้าใจถึงความต้องการและความเดือดร้อนของ  
ประชาชนผู้มาใช้บริการ จึงให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บริการอย่างเป็นกันเอง ทั้งคดีความที่

เกิดขึ้นมักเป็นคดีเล็ก ๆ เช่น การทำผิดวินัยจราจร การลักเล็กขโมยน้อย จึงทำให้กระบวนการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องง่ายต่อการปฏิบัติ สถานที่ตั้งก็อยู่ในบริเวณชุมชน สะดวกต่อการเดินทาง จึงทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน

## 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุด (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง” พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าเป็นเพราะระเบียบข้อบังคับของกฎหมายไม่ได้แบ่งแยกการให้บริการ การลงโทษหรือการบังคับใช้ตามปัจจัยทางเพศของผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ เป็นการให้บริการตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่หน่วยงานโดยตรงกำหนดมา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของกมล ขอบใจ (2549) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และงานวิจัยของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ

บางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแล้ม (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง” พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าทั้งนี้เพราะผู้ที่ใช้บริการที่มีอายุน้อยอาจจะไม่มีความรู้ในเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย ทั้งยังอยู่ในวัยที่ศึกษาคณะของซึ่งเป็นสิ่งที่ยั่วยุให้มีการกระทำอะไรที่ขัดต่อกฎหมาย เช่น การขับรถเร็ว ขับจักรยานพาหนะโดยไม่มีใบอนุญาต จอดในที่ห้ามจอด เป็นต้น จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุด (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันและงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแล้ม (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง” พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าทั้งนี้เพราะในการมาติดต่อขอรับบริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ทั้งในด้านเอกสาร และการบริการอื่น ๆ ดังนั้น ประชาชนที่จบการศึกษาระดับใดก็ได้ได้รับการให้บริการที่เหมือนกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรชลบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ชลบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร



อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าทั้งนี้เนื่องจากงานในบางอาชีพขาดต่อกฎหมาย ซึ่งทำให้ต้องมีเหตุการณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ ทั้งยังต้องมีการจ่ายค่าปรับหรือค่าเสียหาย ทั้งยังมีการต้องโทษหรือคุมขัง เช่น กรณีถูกจับเนื่องจากเล่นการพนัน หรือซื้อ-ขายหอยได้ดิน ซื้อ-ขายยาเสพติด เป็นต้น จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ กองสุข (2548) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี” พบว่าความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของสันต์ รอดสุข (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าทั้งนี้เพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นไปตามขั้นตอน และมีกฎ ระเบียบในการบังคับใช้อย่างชัดเจน เกรงครัด จึงไม่ส่งผลต่อประชาชนที่มีรายได้ต่างกันในการมาใช้บริการ เพราะในการรับบริการนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ได้คำนึงถึงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการ คำนึงถึงแต่ว่าเรื่องที่ประชาชนมารับบริการนั้นเป็นเรื่องอะไร และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างจริงจังจะทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด ดังนั้นไม่ว่าประชาชนที่มาใช้บริการจะมีรายได้ต่อเดือนเท่าไรก็ตาม ย่อมได้รับการต้อนรับ และอำนวยความสะดวกตามกระบวนการให้บริการเช่นเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรฯ จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีตำรวจภูธรฯ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สถานีตำรวจตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรกำหนดนโยบายในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทั้งในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และข่าวสารทั่วไป เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. สถานีตำรวจตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรกำหนดนโยบายในการปรับปรุงสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อม รวมถึงสถานที่จอดรถ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการประชาชน ทั้งที่เป็นกฎหมาย และข้อมูลทั่วไป โดยทำเป็นแผ่นพับ จุลสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือคู่มือในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารของสถานีตำรวจตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานีในเรื่องของสถานที่จอดรถให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และควรมีการติดป้ายแนะนำจุดให้บริการสามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

### ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจแห่งอื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี เป็นเป็นแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบในการให้บริการ

## บรรณานุกรม

- กมล ขอบใจ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). ประโยชน์และการบริหาร ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. กรุงเทพฯ: พิลิกส์เซ็นเตอร์.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยพล เขมปัญญาอนุรักษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ Quick Service ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). หลักการให้บริการแบบครบวงจร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- คณิศศักดิ์ เกตุบุญลือ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance management). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ที่ว่ากล่าวอำเภอขลุง. (2557). ทะเบียนราษฎรอำเภอขลุง 31 สิงหาคม 2557. จันทบุรี: อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: สถานีตำรวจอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2521). *องค์การกับลูกค้า*. *วารสารสังคมศาสตร์*, 15(1), 61-76.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2546). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีดา อุ่เงิน. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก [http://grad.kbu.ac.th/pdf/sar\\_data/d51\\_7.pdf](http://grad.kbu.ac.th/pdf/sar_data/d51_7.pdf)
- เพชร อิศรเสนา ณ อยุธยา. (2538). *เนรมิตรัฐบาลใหม่*. กรุงเทพฯ: คู่แข่งรายวัน.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). *ปฏิวัติการศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- รุจิگانต์ ทองแถม (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). *การประเมินผลในระบบเปิด*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์นิค้ำ.
- วรพงษ์ ภาวเวส. (2540). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วริศรา คงเดิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วินัย โพธิ์พรหม. (2553). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน*. เข้าถึงได้จาก [http://grad.kbu.ac.th/pdf/saranipon\\_data/detail/mpa53/mpa\\_4.pdf](http://grad.kbu.ac.th/pdf/saranipon_data/detail/mpa53/mpa_4.pdf)

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศราวุธ กองสุข. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริณู ลักขิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สถานีตำรวจภูธรขลุง. (2557). *สถิติประชาชนที่มาใช้บริการ*. จันทบุรี: สถานีตำรวจภูธรขลุง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง พังงา จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). *นโยบายในการให้บริการของสถานีตำรวจ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สุภัทร เรืองศรี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรพล สุขะพรหม และสุทธิรักษ์ ศรีจันทร์เพ็ญ. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุริย์ พฤกษาประดับกุล. (2547). *ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- อนุพล ชมภูนุช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากท่านจะได้รับการรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นแบบสอบถามทุกชุดจะไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และจะไม่ส่งผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด การวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลงานผู้ศึกษาจะทำในภาพรวม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ร้อยตำรวจโทหญิง นัยน์ปพร พุดตรง  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน)  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี

\*\*\*\*\*

### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน  
เพียงข้อเดียว

#### 1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

#### 2. อายุ

1) น้อยกว่า 21 ปี

2) 21-40 ปี

3) 41-60 ปี

4) มากกว่า 60 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2) มัธยมศึกษา-อนุปริญญา

3) ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

3) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5) เกษตรกรรม

6) อื่น ๆ (ระบุ) .....

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

2) 5,001-10,000 บาท

3) 10,001-15,000 บาท

4) มากกว่า 15,000 บาท



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1. ด้านกระบวนการบริการ</b>					
1.1 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ บริการ					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและ ถูกต้อง					
1.3 มีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำ ให้กับผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วน					
1.4 มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
1.5 ขอบข่ายของการให้บริการที่ตรงกับ ความต้องการของประชาชน					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์และกิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่					
2.2 การเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการ บริการ					
2.3 การให้บริการด้วยความเสมอภาคและ เท่าเทียม					
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการ					
2.5 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราว ร้องทุกข์					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครหลวง	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>3. ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
3.2 มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ					
3.3 มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร					
3.4 มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน					
3.5 มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน					
<b>4. ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>					
4.1 มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมาย ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของสถานีตำรวจอย่างครบถ้วน					
4.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
4.3 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว					
4.4 ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ					
4.5 เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม