

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง
จังหวัดชลบุรี

รุ่งอรุณ อัจฉริยกุล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

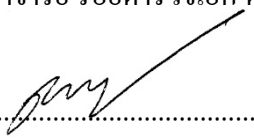
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ รุ่งอรุณห์ อ่องอาจวสินกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล)

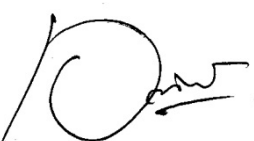
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่...24.... เดือน.....พฤษภาคม..... พ.ศ..2561.....

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบกันหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะ อาจารย์ ผศ. ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาได้ให้กรอบแนวคิดแนวทางในการศึกษา และได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ตรวจสอบ พร้อมแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอนให้วิชาความรู้ และคำแนะนำในการดำเนินงานในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ตลอดจนบิดา มารดา และเพื่อน ๆ ที่ได้สนับสนุนและเป็นกำลังใจให้งานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าใด ๆ ที่เกิดจากงานนิพนธ์นี้ ขอยกคุณความดีนี้เป็นเครื่องบูชาบิดา มารดา และ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ จนทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาจนประสบความสำเร็จได้ในครั้งนี้

รุ่งอรุณทิพย์ อองอาจสินกุล

58910278: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ เจ้าหน้าที่ตำรวจ/ แลคมฉบัง/ ชลบุรี

รื่องานนี้ องอาจวศินกุล: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแลคมฉบัง จังหวัดชลบุรี (PUBLIC SATISFACTION ON SERVICE OF POLICE OFFICERS, LAEM-CHABANG POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE)

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ดันศิริคงคล, ร.ด., 62 หน้า, ปี พ.ศ. 2560.

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแลคมฉบัง 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแลคมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแลคมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และค่า F

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแลคมฉบัง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการบริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ อันดับแรก คือในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

58910278: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENT; M.POL. SC. (POLITICS AND GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE/ POLICE OFFICER/ LAEM CHABAN/
CHONBURI

RUNGARNON ONGSAWASINTKUL: PUBLIC SATISFACTION ON SERVICE OF POLICE OFFICERS, LAEM-CHABANG POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE.

ADVISORY COMMITTEE: VICHIEEN TANSIRIKONGKON, Ph.D., 62 P. 2017

The objectives of this study were 1. to study the level of people's satisfaction for the service of the officers at Laem Chabang Police Station, 2. to compare the satisfaction level of people with the service of the officers at Laem Chabang Police Station among classified by personal factors. In this study 398 random people who came and received the service from police officers at Laem Chabang Police Station were selected as samples. The data has been collected by using questionnaire. The statistical analysis employed in this study included percentage, mean, standard deviation, t-Test, and F-test.

The results of this study showed that most respondents were male, aged between 21-30 years old with high school educated level. Most of respondents have owned their business and monthly income between 10,001-15,000 Baht. Satisfaction level of people towards the service of police officers at Laem Chabang Police Station Chon Buri province for overall and five aspects were at a medium level. When considering the rank of mean of each services from the highest to the lowest, the results of people's satisfaction for the service of the officers displayed that the majority satisfactory service on ample service. Second satisfactory service was equitable service. The next were timely services, continuous services and progressive services, respectively.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	4
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของการให้บริการ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ	14
ข้อมูลทั่วไปและประวัติของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การสร้างเครื่องมือและหาคุนภาพเครื่องมือ	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	27
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.....	30
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	36
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	42
สรุปผลการวิจัย.....	42
อภิปรายผลการวิจัย	44
ข้อเสนอแนะ.....	46
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก.....	51
ภาคผนวก ข.....	56
ภาคผนวก ค.....	60
ประวัติย่อของผู้วิจัย	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัย 27
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีในภาพรวม.... 30
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 31
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา..... 32
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 33
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 34
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า 35
8	การทดลองความแตกต่างระหว่างเพศต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี 36
9	การทดลองความแตกต่างระหว่างอายุต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี 37
10	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ..... 37
11	การทดลองความแตกต่างระหว่างสถานภาพ ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี 38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 การทดลองความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	39
13 การทดลองความแตกต่างระหว่างอาชีพ ต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	39
14 การทดลองความแตกต่างระหว่างรายได้ ต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	40
15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	41

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง.....	17
2 สภาพภูมิศาสตร์เทศบาลนครแหลมฉบัง.....	18
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจเป็นสถาบันหนึ่งของรัฐ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศการป้องกันเหตุร้ายมิให้เกิดขึ้นและการให้บริการต่าง ๆ แก่สมาชิกในสังคมเป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน และยังมี การเปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทเข้าสู่สังคมเมืองมากขึ้นเพียงใดภาระหน้าที่ในการจัดระเบียบสังคมการรักษาความสงบเรียบร้อยและการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกในสังคมยังคงอยู่กับตำรวจมากขึ้นเท่านั้นเป็นที่ยอมรับกันว่าปัจจุบันอำนาจหน้าที่ของตำรวจมีขอบเขตกว้างขวางมาก และตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ 4 ประการ คือ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์ของประชาชน 2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในคดีอาญา 3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน 4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

เนื่องด้วยสถานการณ์ของสังคมไทยในปัจจุบัน องค์กรตำรวจเป็นหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายระงับเหตุร้ายป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดในทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยตลอดจนความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งความมั่นคงของราชอาณาจักรช่วยเหลือพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย และการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายซึ่งต้องมีการจับกุม ควบคุมตัวหรือมีการคุมขัง เป็นเหตุให้พวกผู้ต้องหาหรือญาติพรรคพวกของเขาไม่ชอบมีความอคติต่อตำรวจ ซึ่งการดำเนินการนั้นเจ้าหน้าที่ก็ต้องดำเนินการตามกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้ก็เพื่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองแต่เพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชนหรือการมีส่วนร่วมจากประชาชน การลดช่องว่างที่มีต่อตำรวจลงจึงได้ดำเนินการจัดทำปัญหาพิเศษนี้ขึ้นเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อตำรวจจะได้นำไปปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีในการรักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไป สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง ก่อตั้งตามพระราชกฤษฎีกาฉบับพิเศษ เล่มที่ 110 ตอนที่ 228 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2536 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2536 ให้ยกฐานะสถานีตำรวจภูธรตำบลแหลมฉบังให้มีอำนาจการสืบสวนสอบสวนคดีต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แต่ในขณะนั้นอาคารที่ทำการยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จจึงยังไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ ยังคงขึ้นการปกครองอยู่กับสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา และใช้อาคารท่าเรือแหลมฉบัง เป็นที่ทำการชั่วคราว ต่อมาเมื่อต้นปี พ.ศ. 2537

อาคารที่ทำการหลังใหม่ ซึ่งเป็นอาคาร 2 ชั้น พร้อมอาคารที่พักอาศัย จำนวน 6 อาคาร รวม 180 ห้อง ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์ราชการเมืองใหม่แหลมฉบัง เมื่อสร้างเสร็จสมบูรณ์จึงย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ทำการปัจจุบัน เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2537 เป็นต้นมา (สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง, 2560)

โดยสรุปสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบังนั้นเป็นสถานที่พึงพิงของประชาชน การทำวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อเป็นกรณีศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ว่าประชาชนมีความพึงพอใจเช่นไรต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำงานวิจัยในครั้งนี้ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเสนอผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพราะการเป็นข้าราชการคือการรับใช้ประชาชน ประชาชนเป็นนายไม่ใช่ตำรวจเป็นนายของประชาชน เพราะการรับเงินเดือนที่ได้มานั้นมาจากภาษีของประชาชน ประชาชนเป็นนายจ้างของตำรวจ จ้างให้มาเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้มาป้องกันและปราบปรามผู้ที่กระทำผิดกฎหมายบ้านเมือง ให้บ้านเมืองสงบร่มเย็นเกิดความผาสุกสิ่งเหล่านี้จะบังเกิดขึ้นได้ก็โดยความคิดความเห็นของประชาชนเป็นส่วนประกอบนั่นเอง จึงได้จัดทำปัญหาการวิจัยนี้ขึ้น

คำถามการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบังอยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงบึง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงบึง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงบึง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงบึง แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงบึง แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงบึง แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจนครหลวงบึง จังหวัดชลบุรี 5 ด้าน (Millet, 1954) ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจนครหลวงบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 คน
พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครหลวงบึง จังหวัดชลบุรี

ทิศเหนือ ติดกับพื้นที่ สภ.ศรีราชา

ทิศตะวันออก ติดกับพื้นที่ สภ.หนองขาม

ทิศใต้ ติดกับพื้นที่ สภ.บางละมุง

ทิศตะวันตก ติดทะเลอ่าวไทย

สภาพภูมิศาสตร์ พื้นที่รับผิดชอบ 63.430 ตร.กม. แบ่งเขตการปกครองออกเป็น

1 เทศบาล 1 ตำบล 10 ชุมชน

เทศบาล

1. เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตำบล

1. ทุ้งสุขลา

ชุมชน

1. ชุมชนอ่าวอุดม

2. ชุมชนบ้านทุ้ง

3. ชุมชนแหลมฉบัง

4. ชุมชนบ้านนาเก่า

5. ชุมชนเขาน้ำซับ

6. ชุมชนตลาดอ่าวอุดม

7. ชุมชนชากยายจีน

8. ชุมชนวัดมโนรม

9. ชุมชนห้วยเล็ก

10. ชุมชนแหลมทอง

สถานภาพประชากร

ประชากร รวม 70,379 คน

ประชากรแฝงประมาณ 200,000 คน

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

เพศ หมายถึง เพศของผู้มารับบริการ ซึ่งจำแนกได้เป็น เพศชาย เพศหญิง และเพศที่สาม

อายุ หมายถึง อายุของผู้รับบริการ (นับจำนวนปีเต็ม) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น
6 กลุ่ม คือ 1. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 2. อายุ 21 ปีขึ้นไป – 30 ปี 3. อายุ 31 ปีขึ้นไป – 40 ปี 4. อายุ 41 ปี
ขึ้นไป – 50 ปี 5. อายุ 51 ปีขึ้นไป – 60 ปี 6. อายุ 61 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 5 กลุ่มคือ 1. ระดับประถมศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ตั้งแต่ระหว่างระดับประถมศึกษาที่ 1-6 2. ระดับมัธยมศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ตั้งแต่ระหว่างระดับมัธยมศึกษาที่ 1-6 3. ระดับอนุปริญญา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการอยู่ในระดับปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 5 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ 1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัทเอกชน 3. เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา 4. ค้าขาย 5. อื่น ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ การทำให้พอใจ ความชอบ ความต้องการของประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2.ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการเอาใจใส่ในหน้าที่ ซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการเท่าเทียมกัน มีมารยาทที่ดี มีความพร้อมและมีความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

โปร่งใส หมายถึง สถานีตำรวจทุกแห่งในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้

ซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต มีจิตใต้สำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์ตอบแทนจากประชาชน ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นใดจากประชาชน

สะดวกรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจมากที่สุดหมายถึง มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันที่ทันใจตามความต้องการของประชาชนตลอดจนมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้น กระชับ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

เสมอภาคและเป็นธรรม หมายถึง การบริการประชาชนของสถานีดำรวจจะเป็นอย่างเสมอภาคเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติหมายถึงการให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างชัดเจน

มีประสิทธิภาพ หมายถึง การบริการประชาชนของสถานีดำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัดมีคุณภาพและเกิดประโยชน์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา มีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อความต้องการ

สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีดำรวจให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลหรือการแสดงออกของบุคคลของบุคคลต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่งที่ได้ปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรแหลมฉบัง โดยแบ่งเป็นระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนคร
แหลมฉบังจังหวัดชลบุรี จะใช้แนวคิดและทฤษฎี งานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังนี้

ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปและประวัติของสถานีตำรวจนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ ได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (2528 อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554) ให้ความหมายว่า บริการ
หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่
ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2547 อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554) ให้
ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้
บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความ
พึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3
องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งใน
และนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กรเพื่อให้กิจกรรมหรือ
งานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2536)

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมจะรับฟังผู้อื่น ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

ความหมายของความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse, n.d. อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

ชิลลี (Shelly, n.d. อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข เป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ต่าง ๆ กันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทาง

ของผลการประเมินว่าเป็น ไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา แต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (Stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษา ของบุคคลนั้น ๆ ตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

จะเห็นได้ว่าความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foremens Institute, 1963 อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการดีที่สุดในและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึง ในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่างๆยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือการขอภัยและยอมรับผิดต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันทีแต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการวิรโรหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่วิรโรในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อได้พัฒนาเพิ่มเป็น 15 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554)

1. รักษาความมั่นใจสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตามรายการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสมีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกของผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. เป็นการถ่ายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์กร ได้มีการวิจัยพบว่าเวลา 5 วินาทีเป็นเวลาที่ได้รับโทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาทีอาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรควรจะได้รับคำตอบทันที ทั้งนี้ควรจะทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันแต่ผู้ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่างๆเหล่านี้เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบ ไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้นการปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพง ทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การจัดระเบียบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและผิควิเดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าต้องให้เกียรติแสดงกริยามารยาทเรียบร้อยต่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการประมาณ ร้อยละ 1 ที่แสดงกริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก ร้อยละ 99 ที่มีความสุขภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมต่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่คืนผู้รับบริการจำนวน ร้อยละ 1 นี้ก็ควรได้รับการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือ ราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกผ่านทางสายตาคำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการ แม้เพียงสิ่งเล็กน้อย แต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่เขาจะมา

พอการกระทำเช่นนี้จะช่วยทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้

7. การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการ และ ผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

9. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชำรุดเสียหาย จะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถให้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์กร ที่สำคัญคือซ่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่าไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่าคุณเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจเรื่องนี้ ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนั้นผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ทุกคนมีความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ

13. ให้สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่าในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจและสัมพันธ์ภาพอันดีต่อผู้รับบริการ เช่น การแจกหรือแถมสินค้า เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

14. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอบริการผิดพลาด เป็นต้น

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์กร และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์กรให้มีความสง่า การแต่งการของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่การ

แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดารานักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสม หลักการพื้นฐานข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่า ผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเองว่า หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติดีด้วย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดูอยู่เป็นต้น

มิลเลทท์ กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ศิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการ

ยูดิ ใจชื่อตรง, 2550 อ้างถึงใน ฌรัฐชร พายสำโรง, 2557) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงานจากการศึกษาของ เมโย (Mayo, 1945 อ้างถึงใน ฌรัฐชร พายสำโรง, 2557, หน้า 9) ตลอดจนการศึกษา ด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยา กลุ่มต่างๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ซึ่งคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ พอตเตอร์ และลอเวอร์ (Porter & Lawer, n.d อ้างถึงใน ฌรัฐชร พายสำโรง, 2557, หน้า 9) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆอีกมากมายตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น พอตเตอร์และลอเวอร์ จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาซึ่งปรากฏในแผนภูมิที่ 2 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในงานนั้น มีอยู่หลายอย่าง

รวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจน ความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดทฤษฎีที่สอง เน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลประกอบการฝึกอบรม ตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง

มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400 อ้างถึงใน ฌ็องวัวร์ พายสำโรง, 2557) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่ยอมรับหรือไม่นั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable service)คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548 อ้างถึงใน ฌ็องวัวร์ พายสำโรง, 2557) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ2ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะมีอย่างน้อยเพียงใด เช่นลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจนได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษา

สื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

ความพึงพอใจต้องศึกษาทั้งในด้านการรับบริการซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการ และด้านผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้ให้บริการทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและประเภทของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริการกิจการบริการจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพอันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง สภาวะการแสดงออกความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินผลคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการเปรียบเทียบกับความหวังในการบริการนั้น โดยแบ่งออกเป็นสองประเภท ตามความเกี่ยวข้องของบุคคลในการบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ, 2548, หน้า 170-178 อ้างถึงใน ฉวีวัชร พายสำโรง, 2557, หน้า 10) ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย ดังนี้

1.1 การยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง

1.2 การยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

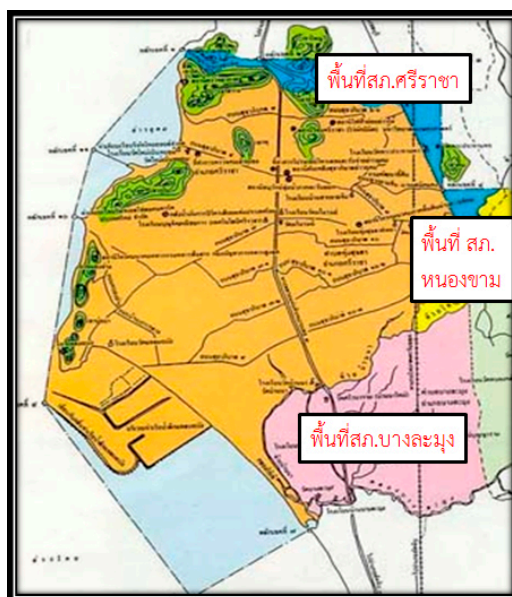
2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (Job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวกต่อการทำงานที่กระทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการ จะต้องดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

จากแนวคิดของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการนั้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่และให้ประชาชนที่มารับบริการนั้น รู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นต้น ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

ข้อมูลทั่วไป และประวัติของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง ก่อตั้งตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 110 ตอนที่ 228 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2536 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2536 ให้อยู่ภายใต้การดูแลของสถานีตำรวจภูธรตำบลแหลมฉบังให้มีอำนาจการสืบสวนสอบสวนคดีต่างๆ ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แต่ในขณะนั้นอาคารที่ทำการยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จจึงยังไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ ยังคงขึ้นการปกครองอยู่กับสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา และใช้อาคารท่าเรือแหลมฉบัง เป็นที่ทำการชั่วคราว ต่อมาเมื่อต้นปี พ.ศ. 2537 อาคารที่ทำการหลังใหม่ ซึ่งเป็นอาคาร 2 ชั้น พร้อมอาคารที่พักอาศัย จำนวน 6 อาคาร รวม 180 ห้อง ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์ราชการเมืองใหม่แหลมฉบัง เมื่อสร้างเสร็จสมบูรณ์จึงย้ายที่ทำการมายังที่ทำการปัจจุบัน เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2537 เป็นต้นมา (สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง, 2560)

พื้นที่รับผิดชอบ



ภาพที่ 1 พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง

ทิศเหนือ ติดกับพื้นที่ สก.ศรีราชา

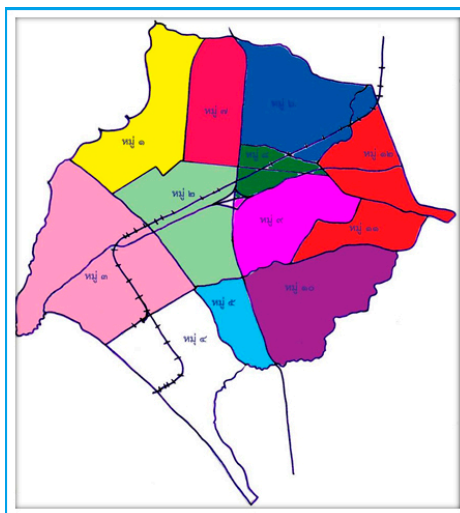
ทิศตะวันออก ติดกับพื้นที่ สก.หนองขาม

ทิศใต้ ติดกับพื้นที่ สก.บางละมุง

ทิศตะวันตก ติดทะเลอ่าวไทย

สภาพภูมิศาสตร์ พื้นที่รับผิดชอบ 63.430 ตร.กม. แบ่งเขตการปกครองออกเป็น

1 เทศบาล 1 ตำบล 10 ชุมชน



ภาพที่ 2 สภาพภูมิศาสตร์เทศบาลนครแหลมฉบัง

เทศบาล

1. เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตำบล

1. ทุ่งสุขลา

ชุมชน

1. ชุมชนอ่าวอุดม

2. ชุมชนบ้านทุ่ง

3. ชุมชนแหลมฉบัง

4. ชุมชนบ้านนาเก่า

5. ชุมชนเขาน้ำซับ

6. ชุมชนตลาดอ่าวอุดม

7. ชุมชนชากยายจิ้น

8. ชุมชนวัดมโนรม

9. ชุมชนห้วยเล็ก

10. ชุมชนแหลมทอง

สถานภาพประชากร

ประชากร รวม 70,379 คน

ประชากรแฝงประมาณ 200,000 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทักษ์ณ โกลถิ่น (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในด้านเจ้าพนักงานและมนุษย์สัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่การอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ และด้านความร่วมมือเจ้าพนักงานกับชุมชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ด้านเจ้าพนักงานและมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความร่วมมือเจ้าพนักงานกับชุมชน ด้านการปฏิบัติหน้าที่การอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ และด้านการปฏิบัติหน้าที่ความเสมอภาคและความเป็นธรรม ตามลำดับ สำหรับการศึกษเปรียบเทียบปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุและสถานภาพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนมีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทพาหนะ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

อิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไปโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรกคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผล

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะดา คันธวงศ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้วิธีของ เชฟเฟ่

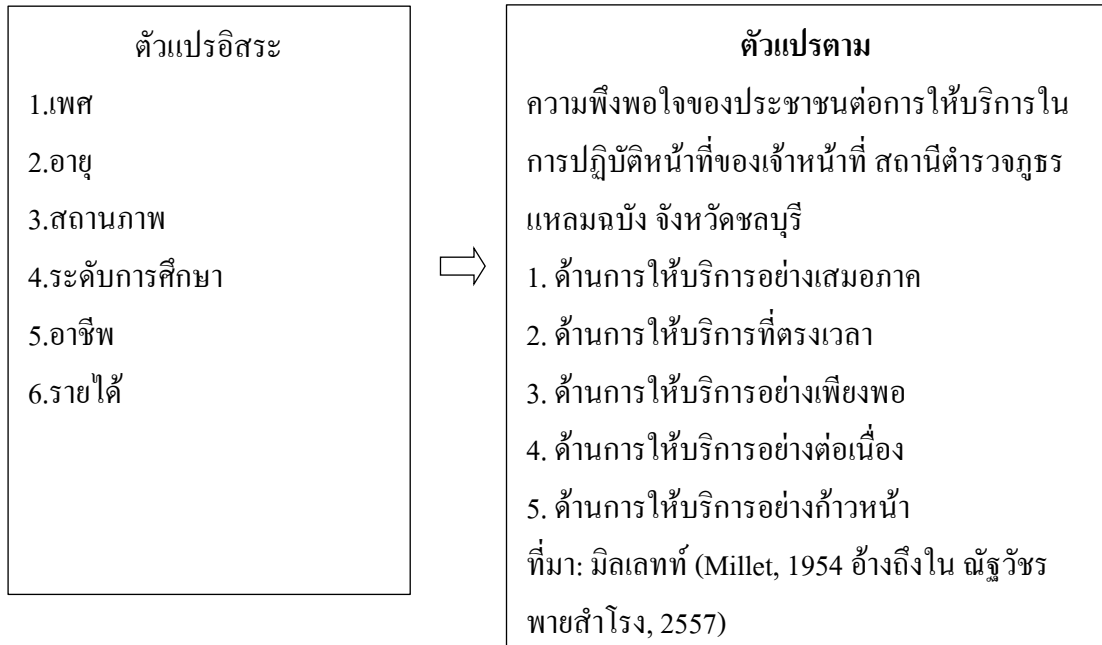
สรุปผลดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ 1. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ประชาชน องค์กร ร้านค้าและหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ที่ได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง 2. ด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ควรมีแผนผังกระบวนการทำงาน ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ควรปรับลดขั้นตอนที่ยู่ยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

เชิดชาย อามัดชา (2554) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจเมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูลและ 2. เมื่อเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจเมืองสตูล จังหวัดสตูล จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจเมืองสตูล จังหวัดสตูล พ.ศ. 2553 ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน โดยใช้การสุ่มจำนวนแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2553 จากกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผันสถิติ t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยภาพรวมด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล อันดับแรกที่สุดคือด้านการบริการทั่วไป อันดับต่อมาคือด้านอำนวยความสะดวกทางอาญาถัดไปคือด้านการควบคุมและจัดการจราจร และอันดับสุดท้ายคือด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินผลการเปรียบเทียบ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล ไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 70,379 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึง ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
$$n = \frac{7,0379}{1+7,0379(0.05)^2}$$
$$n = 397.73$$
$$n = 398 \text{ คน}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี คือ 398 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตามจำนวนประชากรที่ได้มาใช้บริการจริงที่สถานีตำรวจ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับสลาก (Simple random sampling) (ไพฑูรย์

โพธิสว่าง, 2556) โดยจะเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการของสถานีดำรงวัฏจรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
จนได้จำนวน 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด
5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และ
พื้นที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจตาม โครงการโรงพักเพื่อประชาชน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
scale) ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนด
ตามความมากน้อยตามระดับความคิดเห็น โดยกำหนดเกณฑ์น้ำหนัก ดังนี้

5 หมายถึง มีความพอใจระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพอใจระดับมาก

3 หมายถึง มีความพอใจระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพอใจระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพอใจระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลคะแนน ใช้เกณฑ์การประเมินค่า ดังนี้ (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2556)

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณีสถานีดำรงวัฏจรแหลมฉบัง มีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของ
เครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการเขียนแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอประธานควบคุมงานนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ
สำนวนการใช้ภาษาและความครอบคลุมตามเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อนำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง

3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล

3.3 ดร. โขติศา ขาวสนิท

ตรวจสอบความที่ตรงทางเนื้อหาและให้คะแนนความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม
จุดประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) และข้ออำนาจจำแนกรายข้อ (Item discrimination)
มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .934 - .943 แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง

4. นำแบบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่สถานี
ตำรวจภูธรแสนสุข จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ แล้วนำแบบสอบถาม
ฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's
alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.941 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง
ใช้เก็บข้อมูลจริงได้

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลรวบรวม ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ที่เคยติดต่อขอรับบริการจากสถานี
ตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายให้กลุ่ม
ตัวอย่างเข้าใจเพื่อจะได้กรอกแบบสอบถามได้อย่างถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่ประชาชนกรอกและข้อมูลต่าง ๆ มาสรุปเป็นข้อมูลตามความมุ่ง
หมายของงานวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการ
โรงพักเพื่อประชาชน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ อาชีพ รายได้ และพื้นที่อาศัย ใช้การวิเคราะห์ค่า สติติ และค่าสถิติ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นผลวิเคราะห์จากแบบสอบถาม จากจำนวน 398 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	205	51.5
หญิง	193	48.5
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	57	14.3
21ปี - 30ปี	174	43.7
31ปี - 40ปี	95	23.9
41ปี - 50ปี	42	10.6
51ปี - 60ปี	27	6.8

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
61ปีขึ้นไป	3	0.8
สถานภาพ		
สมรส	152	38.2
โสด	212	53.3
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	34	8.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	60	15.1
มัธยมศึกษา	250	62.8
อนุปริญญา	62	15.6
ปริญญาตรี	25	6.3
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	18	4.5
พนักงานบริษัทเอกชน	153	38.4
เกษตรกร	12	3.0
ค้าขาย	128	32.2
อื่น ๆ	87	21.9
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	80	20.1
10,001 – 15,000 บาท	185	46.5
15,001 – 20,000 บาท	95	23.9
20,001 – 25,000 บาท	22	5.5
มากกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป	16	4.0

จากตารางสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ
สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เพศ

เพศ ประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.5 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย

2. อายุ

อายุ ประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับอายุของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.7 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.6 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.8 ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.7

3. สถานภาพ

สถานภาพ ประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับสถานภาพของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรส คิดเป็นร้อยละ 38.2 โสด คิดเป็นร้อยละ 53.3 และที่หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.5 ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 53.3

4. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา ประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 62.8 ระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.6 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.3 ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 62.8

5. อาชีพ

อาชีพ ประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.4 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 3.0 อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 32.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 21.9 ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.4

6. รายได้

รายได้ ประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.1 รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.5 รายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.9 รายได้ 20,001-25,000 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 5.5 รายได้มากกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.0 ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีในภาพรวม

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.07	.752	ปานกลาง	2
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.07	.786	ปานกลาง	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.19	.777	ปานกลาง	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.06	.812	ปานกลาง	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.03	.805	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.09	.702	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.702$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.777$) รองลงมา อันดับ 2 คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.752$) ลำดับรองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.786$) ลำดับรองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.812$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.805$)

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชน	23 (5.8)	96 (24.1)	188 (47.2)	73 (18.3)	18 (4.5)	3.08	.912	ปานกลาง	2
2. ระบบงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	20 (5.0)	90 (22.6)	193 (48.5)	82 (20.6)	13 (3.3)	3.06	.873	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	22 (5.5)	97 (24.4)	195 (49.0)	70 (17.6)	14 (3.5)	3.11	.878	ปานกลาง	1
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	22 (5.5)	96 (24.1)	179 (45.0)	86 (21.6)	15 (3.8)	3.06	.910	ปานกลาง	3
	ภาพรวม					3.07	0.752	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.752$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.878$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนน้อมถ่อมตน แก่ประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$,

SD = 0.912) ลำดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, SD = 0.910) และลำดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, SD = 0.873)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การระงับเหตุการณ์, การรับแจ้งความ, ร้องทุกข์ ฯลฯ	30	94	173	83	18	3.09	.960	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	21	87	198	79	13	3.06	.877	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม	19	101	176	86	16	3.05	.906	ปานกลาง	4
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	23	92	196	70	17	3.09	.897	ปานกลาง	2
	ภาพรวม					3.07	0.786	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ดำรงสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่
 ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.786$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึง
 พอใจต่อการให้บริการในด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การระงับ
 เหตุการณ์, การรับแจ้งความ, ร้องทุกข์ ฯลฯ มาเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$,
 $SD = 0.960$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.09$,
 $SD = 0.897$) ลำดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
 ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.877$) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการรอคอยการ
 ให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.906$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับระดับความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรงสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง
 จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. อาคารสถานีตำรวจที่ ให้บริการมีความเหมาะสมและ มีประสิทธิภาพ	34 (8.5)	131 (32.9)	173 (43.5)	54 (13.6)	6 (1.5)	3.33	.870	ปาน กลาง	1
2. มีช่องทางสำหรับคนชรา และผู้พิการอย่างเพียงพอ	28 (7.0)	93 (23.4)	181 (45.5)	85 (21.4)	11 (2.8)	3.11	.911	ปาน กลาง	4
3. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	25 (6.3)	112 (28.1)	174 (43.7)	76 (19.1)	11 (2.8)	3.16	.900	ปาน กลาง	3
4. สถานีตำรวจ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	28 (7.0)	110 (27.6)	172 (43.2)	79 (19.8)	9 (2.3)	3.17	.905	ปาน กลาง	2
	ภาพรวม					3.19	0.777	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ดำรงสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวม
 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.777$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึง
 พอใจต่อการให้บริการในด้านอาคารสถานีตำรวจที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
 เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.870$) รองลงมาสถานีตำรวจ มีสิ่งอำนวยความสะดวก
 เพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.905$) ลำดับ
 รองลงมา คือ มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.900$) และลำดับที่ 4
 สุดท้ายคือ มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.911$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชน
 ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรงสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
 ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการ ให้บริการโดยยึดประ โยชน์ สาธารณะเป็นหลัก	21 (5.3)	103 (25.9)	172 (43.2)	87 (21.9)	15 (3.8)	3.07	.915	ปาน กลาง	3
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความ รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	24 (6.0)	95 (23.9)	183 (46.0)	81 (20.4)	15 (3.8)	3.08	.911	ปาน กลาง	1
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการ ให้บริการอย่างถูกต้องและ แม่นยำ	33 (8.3)	84 (21.1)	174 (43.7)	91 (22.9)	16 (4.0)	3.07	.964	ปาน กลาง	2
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	26 (6.5)	88 (22.1)	185 (46.5)	82 (20.6)	17 (4.3)	3.06	.926	ปาน กลาง	4
ภาพรวม						3.06	0.812	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ดำรงสถานีดำรงภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวม
 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.812$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึง
 พอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ดำรง มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เป็น
 อันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.911$) รองลงมา อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ดำรง มี
 การให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.964$) ลำดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดำรง มี
 การให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.915$) และอันดับสุดท้ายคือ
 เจ้าหน้าที่ดำรงมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.926$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรงสถานีดำรงภูธรแหลมฉบัง
 จังหวัดชลบุรี ในด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ดำรง รับฟัง ปัญหาหรือข้อสอบถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มที่	24 (6.0)	100 (25.1)	174 (43.7)	84 (21.1)	16 (4.0)	3.08	.927	ปาน กลาง	1
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	22 (5.5)	93 (23.4)	174 (43.7)	91 (22.9)	18 (4.5)	3.03	.931	ปาน กลาง	3
3. สถานีดำรงมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ตลอดเวลา	19 (4.8)	83 (20.9)	195 (49.0)	86 (21.6)	15 (3.8)	3.01	.876	ปาน กลาง	4
4. เจ้าหน้าที่ดำรงมีการเรียนรู้ และศึกษางานอยู่ตลอดเวลา	28 (7.0)	83 (20.9)	181 (45.5)	83 (20.9)	23 (5.8)	3.03	.965	ปาน กลาง	2
	ภาพรวม					3.03	.805	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ดำรงสถานีดำรงภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.805$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้าน รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.927$) รองลงมา อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเรียนรู้และศึกษางานอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.965$) ลำดับรองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.931$) และอันดับสุดท้ายคือ สถานีตำรวจมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.876$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ จึงทดสอบความแตกต่างดังกล่าว โดยใช้สถิติ t - Test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe') โดยจะทดสอบหาความแตกต่างกับตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การทดลองความแตกต่างระหว่างเพศต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t.	Sig.
ชาย	205	3.1394	0.73013	1.436	0.63
หญิง	193	3.0385	0.66892		

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.63 แสดงว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การทดลองความแตกต่างระหว่างอายุต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.043	5	1.609	3.361	0.006
ภายในกลุ่ม	187.632	392	.479		
รวม	195.674	397			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุของประชาชนผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี (n=57)	21ปี - 30 ปี (n=174)	31ปี - 40 ปี (n=95)	41 ปี - 50 ปี (n=42)	51 ปี - 60 ปี (n=27)	61ปี ขึ้นไป (n=3)
ต่ำกว่า 20 ปี	3.29	-	0.149	0.658	1.00	1.00	0.216
21ปี - 30 ปี	3.01		-	1.00	1.00	1.00	0.024*
31ปี - 40 ปี	3.05			-	1.00	1.00	0.035*
41 ปี - 50 ปี	3.04				-	1.00	0.040*
51 ปี - 60 ปี	3.18					-	0.131
61 ปีขึ้นไป	4.29						-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 ปี – 30 ปี อายุ 31 ปี – 40 ปี และ อายุ 41 ปี – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .024, .035 และ .040 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การทดลองความแตกต่างระหว่างสถานภาพ ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.043	5	1.609	2.162	0.116
ภายในกลุ่ม	187.632	392	.479		
รวม	195.674	397			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของประชาชนผู้ใช้บริการกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การทดลองความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ต่อความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.856	4	.714	1.455	0.215
ภายในกลุ่ม	192.819	393	.491		
รวม	195.674	397			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของประชาชนผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การทดลองความแตกต่างระหว่างอาชีพ ต่อความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.671	4	.668	1.360	0.247
ภายในกลุ่ม	193.004	393	.491		
รวม	195.674	397			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพ ของประชาชนผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การทดลองความแตกต่างระหว่างรายได้ ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.514	4	1.128	2.320	0.056
ภายในกลุ่ม	191.161	393	.486		
รวม	195.674	397			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ ของประชาชนผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ (t – Test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ (One - way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe' Post Hoc Comparison) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,001-15,000

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการบริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ

อันดับแรก คือในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนหลังเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนน้อมถ่อมตน แก่ประชาชน ลำดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และลำดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการมีความโปร่งใส เชื่อสัจย์สุจริต

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การระงับเหตุการณ์, การรับแจ้งความ, ร้องทุกข์ ฯลฯ มาเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ลำดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอาคารสถานที่ตำรวจที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับรองลงมา คือ สถานีตำรวจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ลำดับรองลงมา คือ มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเป็นอันดับ 1 รองลงมา อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ ลำดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจเป็นอันดับ 1 รองลงมา อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเรียนรู้และศึกษางานอยู่ตลอดเวลา ลำดับรองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และอันดับสุดท้ายคือ สถานีตำรวจมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศสถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในด้านที่ประชาชนเห็นพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเป็นด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และสิ่งที่ประชาชนอยากให้ปรับปรุงมากที่สุดในด้านนี้เป็นด้านระบบงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการมีความโปร่งใส เชื่อศรัทธา ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของ พิทักษิณ ไกลถิ่น (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในระดับมาก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าความเสมอภาคความเป็นธรรมในเรื่องของการไม่เบนจากผิดเป็นถูกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้ แต่อยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปรับปรุงในเรื่องของการรับผลประโยชน์หรือรับส่วนแบ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ

1.2 ด้านบริการที่ตรงต่อเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการได้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ที่ยึดถือเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน ระยะเวลาที่รอคอยเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่เป็นไปอย่างที่ว่าประชาชนต้องการมากนัก ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของ ปิยะดา คันธวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วถูกต้อง ในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมากเท่ากันทั้งหมด

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอาคารสถานีตำรวจที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายบอกต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันหมด ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของ ปิยะดา คັນชวงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด อยู่ในระดับมากเท่ากันหมด

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทั้งหมด ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ในด้านเดียวกันนี้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากันหมด อันดับแรกประชาชนมาใช้บริการและได้ผลตามที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่บริการอย่างมีความชัดเจน รองลงมาตามลำดับ

1.5 ด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ได้เข้าถึงประชาชนเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของเชิดชาย อามัดชา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทั้งหมด

2. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ มิได้มีการเลือกปฏิบัติว่าประชาชนจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ล้วนได้รับการบริการจากทางเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ให้บริการประชาชนทั้งชายและหญิง เสมอภาคกัน จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน

2.2 ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการได้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ที่ยึดถือกฎระเบียบ ให้บริการด้วยความเสมอภาค สถานภาพจึงไม่เป็นผลต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ พิทักษ์ณ โกลถิ่น (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าสถานภาพไม่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะมียุทธยานพาหนะที่ก็ให้บริการด้วยความเท่าเทียม

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความเป็นกลางปฏิบัติหน้าที่โดยเท่าเทียมโดยไม่แยกปฏิบัติระหว่างอาชีพ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ให้บริการประชาชนทั้งที่มีอาชีพแตกต่างกัน อย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน

2.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความเป็นกลางปฏิบัติหน้าที่โดยเท่าเทียมโดยไม่แยกปฏิบัติระหว่างอาชีพ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ ปิยะดา คันธวงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ให้บริการประชาชนทั้งที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมี

ความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาถูกต้องแม่นยำ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน อาชีพ และรายได้มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจึงเป็น ไม่ไปตามสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้เน้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น และเพิ่มแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการนั้นดียิ่งขึ้น

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จึงขอเสนอแนะให้ สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ควรจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนากุศลกรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ สามารถบริการประชาชนและพัฒนาทุกด้านการบริการได้อย่างเต็มที่

3. จากการศึกษาพบว่าตัวแปรช่วงอายุ 21-30 ปี ของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้มีความแตกต่างอย่างชัดเจน จึงขอเสนอแนะให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ปรับทัศนคติ กับกลุ่มบุคคลตามช่วงอายุดังกล่าว เพื่อที่จะได้ไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกันภายในภาคหน้า

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. (2525). *ประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการกรมตำรวจ
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2536). *คู่มือการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียน*. ม.ป.ท.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. ใน *เอกสาร การสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 5-16 สาขาวิทยาการจัดการ*. (หน้า 30-35). (พิมพ์ครั้งที่4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตติกร สิงพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชิดชาย อามัดชา. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสตูล จังหวัดสตูล*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวัชร พายสำโรง. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธร คลองน้ำใส*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปิยะดา คันธวงค์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ณิน ไกลถิ่น. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์*. ชลบุรี: คัมอิน.

ยูวดี ใจชื่อตรง. (2550). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง. (2560). ประวัติสถานี. เข้าถึงได้จาก <http://laemchabang.chonburi.police.go.th/History.php>

สุกานดา วิสิทธิ์กาศ. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดมพัฒนกิจ.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 46(6), 41-50.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The best for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

6. รายได้

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
 () 15,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท
 () มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี
 ภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความ กระตือรือร้นให้บริการด้วยความ เอาใจใส่ อ่อนน้อมถ่อมตน แก่ ประชาชน					
2. ระบบงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ แก่ประชาชน เช่น การระงับ เหตุการณ์, การรับแจ้งความ, ร้อง ทุกข์ ฯลฯ					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. อาคารสถานที่ตำรวจที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ใช้อย่างชัดเจน					
4. สถานที่ตำรวจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ					
4.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
3. สถานีตำรวจมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเรียนรู้และศึกษางานอยู่ตลอดเวลา					

ภาคผนวก ข

แบบการทดสอบความแม่นยำเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

แบบการทดสอบความแม่นยำเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรแหลมฉบัง
จังหวัดชลบุรี

	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
1	เพศ			
2	อายุ			
3	สถานภาพ			
4	ระดับการศึกษา			
5	อาชีพ			
6	รายได้			

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค			
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนน้อมถ่อมตน แก่ประชาชน			
2. ระบบงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต			
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง			
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส			

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา			
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การระงับเหตุการณ์, การรับแจ้งความ, ร้องทุกข์ ฯลฯ			
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม			
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ			
1. อาคารสถานีตำรวจที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ			
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ			
3. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ใ้ชัดเจน			
4. สถานีตำรวจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก			

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความ รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน			
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้บริการ อย่างถูกต้องและแม่นยำ			
4.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการที่ มีประสิทธิภาพ			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า			
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ รับฟังปัญหา หรือข้อสอบถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่			
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ ร้องทุกข์			
3. สถานีตำรวจมีการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการตลอดเวลา			
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเรียนรู้และ ศึกษางานอยู่ตลอดเวลา			

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่น

Try Out

ภาพรวม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	30