ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ร.ต.ท.สมบัติ ถำวาปี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

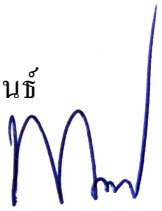
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ร้อยตำรวจโท สมบัติ ถำวาปี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

……..…….อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

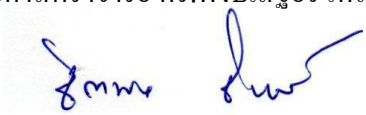
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



……..ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



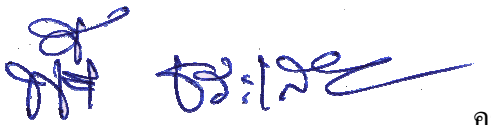
…….กรรมการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

……..กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



……..…… คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความเมตตาอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต และ อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขงานด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้คำแนะนำจนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลงได้ด้วยดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลส่งคืน ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตสาขาการจัดการภาครัฐและเอกชนรุ่นที่ 16 ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดีตลอดมา

และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาคุณ แด่บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ร่วมสรรค์สร้างงานนิพนธ์ชิ้นนี้จนเป็นผลสำเร็จด้วยดี

ร.ต.ท.สมบัติ ถัมวาปี

56930238: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่

สมบัติ ถำวาปี: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION ON SERVICES OF THE POLICE OFFICERS AT THAMAI POLICE STATION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม. 99 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และงานที่ใช้บริการคือ ฝ่ายจราจร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

56930238: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)
KEYWORDS: COMPLACENCY/ SERVICE OF/ THA MAI POLICE STATION

SOMBUT THUMWAPEE: PEOPLE'S SATISFACTION ON SERVICES OF THE POLICE OFFICERS AT THA MAI POLICE STATION. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 99 P. 2015.

The research had objectives to study the people's satisfaction on the services of the police officers at Tha Mai Police Station in Chanthaburi Province and to compare the satisfaction on the police officers' services perceived by the people classified into personal factors. The sample group consisted of 397 people. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. For hypotheses testing, t-test was used to compare the differences between two groups of independent variables while One-way ANOVA was used to compare the differences among over three groups of independent variables. LSD (Least significant difference test) was used if the differences in pair were found.

The findings revealed that most of the respondents were female people aged 21-40 years old. For education, they had secondary school certificate or diploma. Most ran their own business or were traders. They had 10,001-15,000 baht monthly income. The service they used most was services of Road Traffic Division. From the analysis of the satisfaction on the services of the police officers at Tha Mai Police Station in Chanthaburi Province, it was found that people were satisfied with the overall service quality at the high level. When each aspect of the service quality was considered, the people found every aspect of the service was at the high level. The first one was adequate service provision. Next aspects were fair service provision, progressive service provision and prompt service provision. The last aspect was continual service provision. From the hypotheses testing to compare the satisfaction on the police officers' services perceived by people categorized by gender, age, education, occupation, monthly income and the type of service, it was found that people with different gender, education and monthly income had no difference in the satisfaction on the services of the police officers at Tha Mai Police Station. However, the people with different age, occupation and type of service had difference in the satisfaction on the services of the police officers at Tha Mai Police Station at the statistical significance level of 0.05.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ปัญหาในการวิจัย 3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

ขอบเขตการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 8

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 19

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน 29

บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ 37

แนวคิดการให้บริการของสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) 40

ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 45

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 54

3 วิธีดำเนินการวิจัย 58

รูปแบบของการวิจัย 58

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 58

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
	การวิเคราะห์ข้อมูล	61
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
	เกณฑ์การแปลผล	62
4	ผลการวิจัย	63
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	66
	ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	73
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
	สรุปผลการวิจัย	82
	อภิปรายผล	84
	ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม		89
ภาคผนวก		93
ประวัติย่อของผู้วิจัย		99

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 64

4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม 66

4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 67

4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 68

4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 70

4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 71

4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 72

4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ 74

4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ 74

4-10 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 76

4-12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ 76

4-13 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ 77

4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 78

4-15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานที่ใช้บริการ 79

4-16 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานที่ใช้บริการ 79

4-17 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 81

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความยุติธรรม ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544) และคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 119/ 2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็เป็นอีกหน่วยหนึ่งที่ให้ ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก เพราะภารกิจหรือหน้าที่หลักของตำรวจ คือ “บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน” หรือ ที่เรียกกันว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” หมายถึง การมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ประชาชนทุกคนภายใต้แผ่นดินนี้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ร่มเย็น และมีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคม การทำงานของตำรวจส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง จึงหลีกหนีไม่พ้นที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมจะมีความรู้สึก นิยมชมชอบ รักใคร่ พอใจ ยกย่องนับถือหรือไม่ไว้วางใจ ดูหมิ่น เกลียดชัง

การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ เพราะจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้น หรือที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดมีคดีความต่าง ๆ และปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย โดยนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (รุจกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 1)

สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีพื้นที่เขตรับผิดชอบ 11 ตำบล ซึ่งประกอบไปด้วย 11 ตำบล คือ ตำบลท่าใหม่ ตำบลยายร้า ตำบลเขาบายศรี อยู่ในเขตเทศบาล ตำบลเขาบายศรี ตำบลตะกาดเง้า ตำบลคลองขุด ตำบลรำพัน ตำบลโขมง ตำบลพลอยแหวน ตำบลเขาวัว ตำบลบ่อพุ ตำบลสีพยา 83 หมู่บ้าน 4 เทศบาล พื้นที่ 248.68 ตารางกิโลเมตร พื้นที่รับผิดชอบ 248.68 ตารางกิโลเมตร

ต้องดูแลประชากรทั้งสิ้นประมาณ 49,535 ปัจจุบันมีอัตรากำลัง 154 นาย แบ่งเป็นชั้นสัญญาบัตร 24 นาย และชั้นประทวน 130 นาย มีการแบ่งการบริหารงานออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่

1. งานอำนวยการ มีการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานกำลังพลและงานวินัย งานนโยบายและแผน งานสารบรรณ งานงบประมาณและการเงิน งานส่งกำลังบำรุงและพัสดุ และศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

2. งานป้องกันปราบปราม ประกอบด้วยกำลังปฏิบัติเกี่ยวกับสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์สายตรวจเดินเท้า และสายตรวจประจำตำบล

3. งานสอบสวน หน้าที่ รวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการต่าง ๆ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา (จากการร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ) เพื่อจะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิด และเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ

4. งานสืบสวน มีหน้าที่ กวดขันจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภท บ่อนการพนัน ยาเสพติด อาวุธปืน อาวุธปืนสงคราม และวัตถุระเบิด และสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ

5. งานจราจร มีหน้าที่ จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร ในบริเวณ หรือจุดที่มีปัญหาการจราจร หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง และบังคับใช้กฎหมายจับกุมผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดกฎจราจร นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจร ในสถานศึกษา หน่วยงานอื่น ๆ หรือชุมชน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย (สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่, 2557)

การปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีภารกิจหน้าที่โดยตรงที่จะต้องดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ต้องดูแลประชากรทั้งสิ้นประมาณ 49,535 คน (ที่ว่าการอำเภอท่าใหม่, 2557) ได้ให้ความความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัด เพื่อนำไปปรับปรุงและกำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และโปร่งใส่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/ 2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่องให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งจะพัฒนางานของตำรวจให้สามารถอำนวยความยุติธรรมดูแลความสงบเรียบร้อยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญการปกครองราชอานจักรไทย พ.ศ. 2540 และแผนแม่แบบบทบาทการปฏิรูประบบราชการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยมีความหวังอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัฒน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัญหาในการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับใด

2. ประชาชนที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

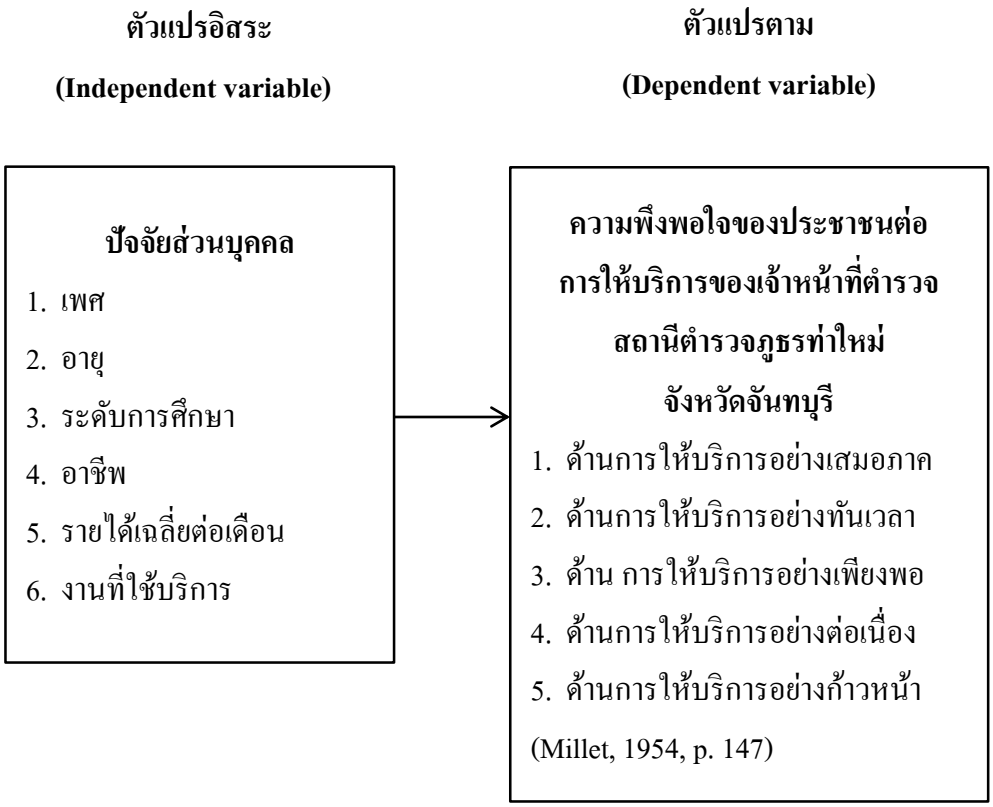
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
   1.1 เพศ
   1.2 อายุ
   1.3 ระดับการศึกษา
   1.4 อาชีพ
   1.5 รายได้ต่อเดือน
   1.6 งานที่ใช้บริการ
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดของการให้บริการของ Millet (1954, p. 147) ได้แก่
   2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
   2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
   2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
   2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
   2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นสารสนเทศสำหรับการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างสูงสุด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

1.5 รายได้ต่อเดือน

1.6 งานที่ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้แก่

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าใหม่ที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 49,535 คน (ที่ว่าการอำเภอท่าใหม่, 2557)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าใหม่ที่มาติดต่อขอใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กระทำขึ้นเพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจัดให้มีขึ้นตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับให้บริการแก่ประชาชน

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้ที่มารับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ โดยยึดหลักแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันไปจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนที่มารับบริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์ รวดเร็วทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีคามเชื่อมั่นสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง บุคลากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจ หรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่จะให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ เช่น การตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลา และต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนที่เกี่ยวข้องแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้ในการกำหนดนิยามศัพท์ และแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
4. บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ
5. แนวคิดการให้บริการของสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน)
6. ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างประสิทธิภาพด้านธุรกิจกับด้านรัฐกิจนั้น จุดใหญ่อยู่ที่กำไรกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับกำไรนั้นเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นและนับกันได้ ส่วนความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและค่อนข้างยากสำหรับการนั้น

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายพึงพอใจว่า รักชอบใจ

ประภาส เกตุแก้ว (2546, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จากการได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และ การแสดงออกทางพฤติกรรม

สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย (2555, หน้า 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะ

ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมที่มีต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบความหวังจากบริการต่าง ๆ

Kotler (1997 อ้างถึงใน สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย, 2555, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อการท างานของผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวังทำ ให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าการท างานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ทำให้เกิดความพอใจและ ถ้าเกินความคาดหวัง ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นไปอีก

Wolman (1973 อ้างถึงใน สมสรรญ์ วงษ์อยู่น้อย, 2555, หน้า 4) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องมาจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการดังนี้

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยนวดแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือหนักไป

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

2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ร็อบบี้ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครัวเป็นน้ำครำก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขึ้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้าประจำ

สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (2550, หน้า 10) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้า หรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณา เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น ผลของปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549)

1. สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ และได้รับการบริการที่ดีตามที่ได้ยินมา

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้บริหารการบริการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และผู้ให้บริการตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามักชื่นชม การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในอาคาร การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

5. กระบวนการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจประกอบด้วย (1) ถานที่บริการ ที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก (2) การได้รับข้อมูลข่าวสารถึงคุณภาพการบริการ หรือการได้รับบริการที่ดี (3) บุคลากรผู้ให้บริการ ที่แสดงพฤติกรรมการบริการที่แสดงถึงความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และสุดท้ายคือ (5) กระบวนการให้บริการ ที่มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

คณะอนุกรรมการงานวิจัยและพัฒนา โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ (2553, หน้า 6) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการ ที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้า พักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจาก ที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ ตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในสิ่ง ที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่นพนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้นสิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลักในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ โมเดลความพึงพอใจต่อไปนี้จึงพัฒนาขึ้นมาเพื่อทำให้การอธิบายเรื่องนี้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีรูปแบบต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้ 8 ทิศทาง

1. มีศิลปะของการดูแล
2. มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. มีการให้ความสะดวกสบาย
4. มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแลที่ดี
5. ไม่มีปัญหาการเงินซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริการ
6. มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความสม่ำเสมอในการให้บริการ
8. มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึง คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้บริการจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแสวงหาความพอใจกล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555, หน้า 4) คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับบราฮัม มาสโลว์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงสุดรวม 5 ระดับ (Maslow, 1970, pp. 69-80) ได้แก่

1. ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค

ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับ การตอบสนอง

2. ความต้องการด้านความมั่นคง ปลอดภัย (Safety needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถความเป็นอิสรภาพและเสรีและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ส่วนมากจะเป็นการนึกอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถแสวงหาได้ (Maslow, 1970, pp. 69-80)

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ปัจจัยที่เป็นความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายก็ดีหรือด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือหรือความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาก็ดี มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) มาสโลว์ (Maslow) เชื่อว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางร่างกายจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขั้นต่อไปคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการทางสังคมตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่า มนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มิใช่ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องกรในระดับสูงจากการทำงานอย่างไรก็ตาม จุดอ่อนที่นักวิจัยวิจารณ์มากเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ก็คือ ขาดความถูกต้องแน่นอน เรื่องความต้องการและการจัดตามลำดับของการเป็นตัวจูงใจ โดยนักวิจัยระยะหลังพบว่าไม่สามารถยืนยันได้ว่า แนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) ถูกต้องที่ระบุว่า ความต้องการของมนุษย์มีเพียง 5 ระดับ และเป็นแรงจูงใจที่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับขั้นเท่านั้น อย่างไรก็ดีทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ยังมีประโยชน์และถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในหลายวงการ

ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอเฟอร์ (Alderfer's ERG theory)

Alderfer (1972) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎี อีอาร์จี ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ (Maslow) ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งการต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผย และการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์การจึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอเฟอร์ (Alderfer) เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกใจซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนากับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility)

จากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นว่าระบบการจำแนกประเภทความต้องการของ แอลเดอเฟอร์ ไม่ต่างไปจากของมาสโลว์มากนัก นอกจากนี้ แอลเดอเฟอร์ ยังเห็นพ้องกับ มาสโลว์ที่ว่า เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการเพื่อการคงอยู่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความสัมพันธ์จะทวีความเข้มข้นมากขึ้นโดย แอลเดอเฟอร์ อธิบายกรณีเช่นนี้ว่า ยิ่งความต้องการที่เป็นรูปธรรมได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงไรพลังทั้งหลายจะพุ่งเป้าไปที่การให้ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นนามธรรมมากขึ้นเพียงนั้น และประการสุดท้ายแอลเดอเฟอร์ เห็นด้วยกับมาสโลว์ ว่า ความต้องการที่เป็นนามธรรมสูง คือ ความต้องการด้านความงอกงาม ซึ่งแม้จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม แต่ยังเป็นแรงจูงใจที่ต้องการอีกต่อไปไม่จบสิ้น

แนวคิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ว่าจะมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ อย่างไรก็ตามไม่ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยฝ่ายใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (Services) และผู้รับบริการ (Recipients)

ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ มากมายพอสรุปได้ดังนี้

Fitzgerald and Durant (1980, p. 586) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น ๆ ด้วย และมักพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ ส่วน Gundlach and Reid (1983, p. 4) เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าหลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากแนวคิดความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีภายหลังการได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐว่าได้ตอบสนองความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด เพราะหากสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากกว่าที่ประชาชนคาดหวังไว้

ประชาชนก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจมาก แต่หากเกิดขึ้นน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ประชาชนก็อาจเกิดความไม่พึงพอใจหรือมีความพึงพอใจน้อย

การวัดความพึงพอใจของระชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐบาลควรยึดหลักการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน (Millet, 1954, p. 357) ดังต่อไปนี้คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัยกับการประเมินในเชิงวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ สำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ (Brown & Coulter, 1983, pp. 50-58) จะพิจารณาดังนี้

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแล้ว ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบุออกมาให้ได้ว่ามิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (Service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or service)

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมให้บริการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับ ทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจมากกว่า

จะเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจและเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการกระทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ใช้หลักการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ตามแนวคิดหลักการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ของ Millet (1954, p. 357) ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำตอบสนองที่ความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอัน เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

อารี ลือกลาง (2555, หน้า 18) การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา เพื่อให้แน่ใจว่า จะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทา งานขององค์กรด้วย

Kotler (1978, p. 132 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีย์รัตน์, องอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์, 2546, หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย (วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557) ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 45) คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา

สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการต้องการได้รับ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันทีหรือไม่มีลูกค้า

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ (1) ไม่สามารถจับต้องได้ กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ (2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน (3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร และ (4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

เมื่อมีการให้บริการเกิดขึ้นแล้วแน่นอน ผู้ให้บริการย่อมจะต้องการให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมายังองค์กร ส่งเสริมให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
   1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
   3.1 ความสามารถในการให้บริการ
   3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
   3.3 ความสามารถในวิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ ๆ ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้ความต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Millet (1954, p. 147) ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึงประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ต้องการและน่าพอใจ

3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สำหรับหลักการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการไทยหลายท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าการให้บริการที่ดีนั้น ควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้ (กุนธร ธนาพงศธร, 2549, หน้า 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์แล้วบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและความสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า หลักในการให้บริการ ประกอบด้วย (1) การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ (2) การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา กล่าวคือ การบริการที่จัดต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ (3) การให้บริการที่เพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและ

ความสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นอกจากลักษณะสำคัญ 5 ประการดังกล่าวแล้ว ควรจะมีการเสริมสร้างการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวก รู้สึกดีประทับใจเมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ (ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), 2557) ดังนี้

1. สถานที่หาได้ง่ายสะดวกต่อการเดินทางและไม่ต้องคอยนาน
2. การสื่อสารอธิบายการให้บริการในภาษาของลูกค้าเข้าใจง่ายไม่เป็นวิชาการ
3. ความพร้อมของพนักงาน พนักงานต้องมีความรู้และทักษะ
4. มารยาทพนักงานต้องมีมารยาทเป็นกันเองและคิดถึงผู้อื่นเสมอ
5. มีความน่าเชื่อถือทั้งหน่วยงาน และพนักงานต้องเป็นที่น่าไว้วางใจและมีจิตใจที่มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดเวลา
6. ไว้ใจได้มีการบริการที่ดีสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. มีความรับผิดชอบพนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
8. ปลอดภัยไม่มีอันตราย เสี่ยงภัยหรือไม่แน่ใจเมื่อใช้บริการ
9. สัมผัสได้หากทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็เท่ากับว่า ลูกค้าได้สัมผัสการบริการที่ดีเช่นกัน
10. เข้าใจและรู้ถึงความต้องการ พนักงานต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและควรให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายเช่นกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่จะตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวก รู้สึกดีประทับใจเมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการจะต้องเป็นสถานที่ที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง ไม่ต้องคอยนาน บุคลากรต้องมีความพร้อมในการให้บริการ มีความรับผิดชอบต่องานบริการ และสามารถสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการได้ ทั้งยังต้องเข้าใจและรู้สึกถึงความต้องการของผู้มารับบริการอีกด้วย

การบริการประชาชนเน้นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ (Katz & Danet, 1973, pp. 4-60)

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ดูได้จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐแก่ประชาชน ประกอบด้วย (1) หลักการติดต่อเฉพาะงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว (2) การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน (3) การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง

คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ

การที่จะให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
2. มีชีวิตชีวา มีอากัปกิริยาและวาจาอ่อนน้อม
3. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
4. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
5. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
6. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
7. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา
8. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

โดยทั่วไปของผู้ให้บริการนับว่าเป็นผู้ที่เสียสละ เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง จึงขอกล่าวเพิ่มเติมถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการเพิ่มเติมอีก ดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไวต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพราะการให้บริการ คือ การให้ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่นได้นับเป็นผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ที่สำคัญคือรู้ความต้องการของผู้ที่มารับบริการในขณะนั้น ดังนี้คือ

1.1 ผู้มารับบริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้มารับบริการมีปัญหาต้องการแก้ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือด้วยตนเองไม่ได้ก็ต้องแนะนำให้ไปหาผู้อื่นที่สามารถช่วยเหลือได้

1.2 ต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็นคุณค่าต้องการให้ตนเองได้รับเกียรติหรือได้รับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล และจะเปรียบเทียบว่าคนอื่นได้รับการบริการอย่างไรตนเองได้รับการบริการอย่างไร ถ้าตนเองได้รับการบริการไม่ดีก็จะรู้สึกไม่พอใจ

1.3 ต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มากมายจะไม่เกิดประโยชน์ เพราะทำให้การบริการล่าช้า ผู้รับบริการจะพยายามหาทางลดขั้นตอน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาคอรัปชั่นได้ความช่วยเหลือรวดเร็ว ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าเขามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ

2. เป็นคนที่มีความเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้น ๆ

3. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจทั้งนี้เพราะงานบริการเป็นการช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่บุคคลที่มีความแตกต่างกัน ในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเฉพาะหน้าที่ทำให้เกิดภาวะความกดดัน ผู้ให้บริการควรมีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นผู้ที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

4. เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร คือ ตื่นตัวเสมอที่จะพูดและติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นพอใจที่จะให้ข่าวสารเป็นทั้งผู้รับและส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

5. เป็นผู้ที่ห่วงใยเอื้ออาทรผู้อื่น ผู้ให้บริการควรมีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นผู้ที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

6. เป็นผู้ที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการที่ดีควรมีใบหน้าที่ยิ้มละไมตลอดเวลาไม่บึ้งตึงหรือมีหน้าตาเฉยเมย เย็นชา

7. เป็นผู้มีมารยาทในการให้บริการ ผู้ที่มีหน้าที่บริการควรเป็นคนสุภาพอ่อนโยนทั้งการพูดจา กิริยามารยาทเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

8. เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึก ผู้ให้บริการที่ดีนอกจากจะมีจิตในการให้บริการแล้วยังเป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกคือ รู้ว่าอะไรควรไม่ควร

9. เป็นผู้ให้บริการมืออาชีพคือ อดทน เข้าใจผู้อื่น และละทิ้งปัญหาส่วนตัวไว้ที่บ้านแม้ว่าผู้มารับบริการจะพูดจาไม่สุภาพเอาแต่ใจตัวก็ควรอดทนแสดงความเข้าใจ และไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยความเข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น เป็นคนที่มีความเชื่อถือ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่มี

ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ เตรียมตัวเองให้พร้อมเสมอ มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และเป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร

มนุษย์สัมพันธ์กับการให้บริการ

การที่คนเราจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันช่วยเหลือร่วมงานประสานงานได้ดี การมีไมตรีหรือการทำตามเป็นมีมนุษย์สัมพันธ์ถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการจะได้รับความประทับใจจากลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อ การที่จะทำตัวเป็นคนน่ารัก มีไมตรีจิตหรือมีมนุษย์สัมพันธ์นั้นต้องมีข้อสำคัญที่ควรเข้าใจ 3 ขั้นตอน ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2537, หน้า 163)

1. เข้าใจธรรมชาติของคนเราโดยสังเขป เพื่อหาวิธีสร้างสัมพันธภาพได้อย่างเหมาะสม
2. รู้จักเทคนิคและวิธีการสัมพันธ์กับคน
3. ต้องสร้างลักษณะของผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

สรุปได้ว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการจะต้องเข้าใจธรรมชาติของคนเราเพื่อหาวิธีสร้างสัมพันธภาพได้อย่างเหมาะสม รู้จักเทคนิคและวิธีการสัมพันธ์กับคน และต้องสร้างลักษณะของผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การบริการประชาชน (Public service delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย (กรมการปกครอง, 2549, หน้า 6)

หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จถึงแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งและแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นหรือตู้ บังประตู หรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนกลับไปกลับมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกันหรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำรอง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น ข้าราชการต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้

2.3.2 การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.3 งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า หลักการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย (1) การปฏิบัติตน ได้แก่ การแต่งกายที่ดี เหมาะสม การรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์กับผู้มารับบริการ มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน และ มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการงาน (2) การปฏิบัติงาน ควรดำเนินการด้วยการเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่ออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน ในการปฏิบัติงาน ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

วีระชัย ภู่ตระกูล (2546, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริหารประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จำทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับจิต ถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา มีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติเรียบร้อยไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ มีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดจา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรังไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตา ทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามไม่มี กรณีดังกล่าวนี้ หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

นอกจากนี้ การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน

การจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการนั้น ผู้ให้บริการควรจะรู้หน้าที่ว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ จะต้องปฏิบัติตนอย่างไรต่อผู้มารับบริการ เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการ ซึ่งวิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถทำได้ดังนี้

2.1 มีความสำนึกในหน้าที่ของตนว่า มีหน้าที่บริการช่วยเหลือประชาชนในฐานะที่เขาเป็นผู้เสียภาษีอากร ไม่ทำตัวเหนือประชาชน

2.2 แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ

2.3 พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน

2.4 ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้มาติดต่อไม่รู้ ไม่เข้าใจหรือแนะนำให้ไปหาคนที่รู้เรื่องราวนั้นดี

2.5 เต็มใจบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ไม่เก็บเรื่องไว้ในตะกร้า แต่ต้องรีบทำให้เมื่อมีเวลาหรือแม้แต่จะต้องทำในตอนพักกลางวันหรือกลางคืนเสร็จแล้วรับเสนอผู้บังคับบัญชาเซ็น

2.6 ทำตัวเป็นกลางคือ ประสานความเข้าใจระหว่างประชาชนกับฝ่ายข้าราชการถ้าหากมีปัญหาต้องรีบช่วยแก้ไข

2.7 ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากทางราชการทุกคนด้วยความสุจริตยุติธรรมไมมีอคติหรือเห็นแก่สินจ้างรางวัล

2.8 เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็น การตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์อย่างอดทน และพร้อมที่จะแก้ไข

2.9 พยายามใช้ภาษาพื้นเมืองพูดคุยกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2.10 หาทางไปเยี่ยมเยียนประชาชนหรือหาโอกาสไปร่วมงานพิธีของประชาชนเสมอ

2.11 พยายามตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสมเหตุสมผล

2.12 ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน

2.13 ไม่เบียดเบียนหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

2.14 ใช้กลวิธีในการให้บริการประชาชนดังนี้

2.14.1 รับรู้การมาของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรแสดงให้ผู้มารับบริการรู้ว่าเขารับรู้การมาติดต่อแม้ว่ากำลังเขียนหนังสือหรือกำลังโทรศัพท์อยู่ก็ตาม

2.14.2 ยิ้มต้อนรับทันทีที่มีผู้มาติดต่อ ในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ก็ยิ้มเป็นการต้อนรับผู้มารับบริการ

2.14.3 ตรงเข้าไปทักทายและถามไถ่ปัญหาในกรณีที่สามารถเดินออกไปได้

2.14.4 ควรเรียกชื่อผู้มารับบริการ ถ้ารู้จักชื่อผู้รับบริการก็ควรเรียกชื่อเพื่อให้เขาเกิดความรู้สึกอบอุ่น

2.14.5 แสดงความสนใจผู้รับบริการผู้ให้บริการที่ดีควรให้ความสนใจและแสดงให้เห็นว่ากำลังฟังผู้รับบริการพูด และจดบันทึกข้อความถ้าจำไม่ได้

2.14.6 แนะนำชี้และตอบปัญหาอย่างชัดเจน หากมีข้อสงสัยที่ตอบไม่ได้ควรจดบันทึกไว้ถามผู้อื่นให้

2.14.7 บริการรับใช้ด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ถ้าช่วยด้วยตัวเองไม่ได้ก็พบผู้รับบริการไปหาผู้อื่น

2.14.8 กล่าวคำขอโทษถ้าหากมีการบริการล่าช้า

2.14.9 ถ้าผู้รับบริการไม่มีอุปกรณ์การเขียนมาก็ควรจัดเตรียมไว้ให้ เช่น จัดเตรียมกระดาษ ปากกา ยางลบ ไว้ให้

2.14.10 จัดสถานที่ที่นั่งรอไว้ให้สะอาดน่าประทับใจ เช่น มีแจกันดอกไม้ มีเสียงเพลงเบา ๆ ให้ฟัง มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน เป็นต้น

2.14.11 จัดบริการด้านอื่น ๆ ให้ผู้มารับบริการรู้สึกสะดวกสบาย เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหารสะอาด ราคาเบา

2.14.12 มีสถานที่จอดรถที่ปลอดภัย

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการนั้น ผู้ให้บริการควรจะรู้หน้าที่ว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ จะต้องปฏิบัติตนอย่างไรต่อผู้มารับบริการ เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้รับ และผู้ให้บริการ ซึ่งวิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์กระทำได้โดยมีความสำนึกในหน้าที่ของตนว่า มีหน้าที่บริการช่วยเหลือประชาชน แสดงความเต็มใจในการให้บริการ พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เต็มใจบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำตัวเป็นกลาง ประสานความเข้าใจระหว่างประชาชนกับฝ่ายข้าราชการ ถ้าหากมีปัญหาต้องรีบช่วยแก้ไข ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากทางราชการทุกคนด้วยความสุจริตยุติธรรมไม่มีอคติหรือเห็นแก่สินจ้างรางวัล

หลัก 7 ประการในการดำรงชีพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1. ความไม่มีตน (Selflessness) ตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของประชาชน มิใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตน ครอบครัวหรือพวกพ้อง

2. ความซื่อสัตย์ (Integrity) ไม่รับข้อผูกมัดใด ๆ จากผู้อื่นซึ่งอาจมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่

3. ความเป็นกลาง (Objectivity) แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานหรือจัดทำสัญญาบนพื้นฐานของคุณธรรม

4. ความรับผิดชอบเบ็ดเสร็จ (Accountability) รับผิดชอบต่อสาธารณชนพร้อมรับการตรวจสอบ

5. ความเปิดเผย (Openness) เปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่และจำกัดการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะเมื่อมีความจำเป็นต้องปกป้องเพื่อสาธารณชนส่วนใหญ่และต้องให้เหตุผลในการปกปิดนั้นอย่างชัดเจน

6. ความตรงไปตรงมา (Honesty) เปิดเผยประโยชน์ส่วนตนและแก้ข้อขัดแย้งเพื่อปกป้องประโยชน์ของสาธารณชน

7. มีภาวะผู้นำ (Leadership) ส่งเสริมหลักการด้วยการใช้ภาวะผู้นำและทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดี

ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

เมื่อพิจารณาจากพื้นฐานภายใต้การปกครองในระบบประชาธิปไตยในลักษณะของรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานของรัฐจะต้องฟังเสียงของประชาชนในฐานะผู้รับบริการและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับเป็นสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนของการวางแผนการปฏิบัติงานและการประเมินผล เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้สอดคล้องกับความต้องการได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นการแพร่หลายของแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (New public administration) นับตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1970 เป็นต้นมา ให้ความสำคัญกับเรื่องความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รวมทั้งยังคำนึงถึงผู้เสียเปรียบในสังคมด้วย ประกอบกับในการให้บริการสาธารณะจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้าผู้รับบริการ (Clients) และผู้รับบริการควรจะต้องมีอำนาจในการประเมินผลการทำงานของหน่วยงานรัฐด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญพอสมควรที่การบริหารภาครัฐเริ่มให้ความสำคัญต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐมากขึ้น และยังเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นด้วย (ธนกฤต เนืองพุด, 2549, หน้า 10) ต่อมาจากการจุดประกายแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Reinventing government) โดย ออสเบอร์นและแกบเลอร์ (Osborne & Gaebler, 1992) ที่พยายามให้ทุกฝ่ายหันมาให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางและการบริหารภาครัฐจากเดิมที่มีลักษณะของรับบาลเชิงราชการ (Bureaucratic government) มาสู่รัฐบาลเชิงประกอบ (Entrepreneurial government) ที่พยายามส่งเสริมการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มอำนาจประชาชนและชุมชนในการตัดสินใจมากกว่าเป็นเพียงผู้ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มอำนาจประชาชนและชุมชนในการตัดสินใจมากกว่าเป็นเพียงผู้รับบริการจากทางราชการ การดำเนินงานของรัฐบาลต้องมีภารกิจที่ชัดเจน และตรวจผลสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหาก่อนแล้วค่อยหามาตรการแก้ไข รวมทั้งพยายามดำเนินงานมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหาก่อนแล้วค่อยหามาตรการแก้ไข รวมทั้งพยายามดำเนินการในลักษณะของการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่ายงบประมาณเพียงอย่างเดียว และใช้กลไกการตลาดแทนการแทรกแซงของภาครัฐในการแก้ปัญหาอุปสรรคและให้บริการด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเน้นการกระจายอำนาจโดยใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2545, หน้า 3)

สิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งในแนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ที่จำเป็นต้องขยายความเข้าใจก็คือ การให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรกด้วยวิธีการเปลี่ยนแปลงหลักการพื้นฐานของการดำเนินงานในภาครัฐโดยสิ้นเชิง จากเดิมที่เคยบริหารงานตามแผนงานโครงการและงบประมาณที่ได้รับ งานมีลักษณะผูกขาดนำไปสู่การสร้างแรงบีบคั้นให้หน่วยงานและภาคเอกชน พร้อมกันนี้ยังต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ในทำนองเดียวกับผู้บริหารของภาคธุรกิจเอกชนด้วย ซึ่งแนวทางดังกล่าว ประธานาธิบดีบิล คลินตัน ได้ประกาศเป็นแนวทางนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารประเทศสหรัฐอเมริกา พร้อมทั้งได้กำหนดเป็นมาตรการในทางปฏิบัติที่สำคัญ เช่น การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการเป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานและบริการที่พึงประสงค์ แล้วมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการลูกค้า (Customer service standards) จัดการรื้อและจัดโครงสร้างหน่วยงานใหม่ตามความต้องการของลูกค้าและประการสำคัญให้มีการวัดผลปรับปรุงการให้บริการโดยพิจารณาวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2545, หน้า 19-22)

จากแนวคิดที่ได้ต่อเนื่องมาเป็นลำดับจะเห็นได้ว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐนั้น ประชาชนในฐานะผู้รับบริการหรืออีกนัยหนึ่งคือลูกค้านั้น มิใช่อยู่ในฐานะแค่เพียงผู้รอรับบริการเท่านั้น แต่จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในแง่ของการได้รับความสนใจ โดยถือว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ ความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้าถือว่าเป็นผลชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้บริการสาธารณะ และขยายต่อเนื่องไปถึงการพยายามปรับปรุงหน่วยงานของรัฐในทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐให้ได้เช่นเดียวกัน ภารกิจด้านรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนหรือการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งถือเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ก็ต้องปรับตัวให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขนี้ด้วยเช่นกัน (ธนกฤต เนืองพุด, 2549, หน้า 12)

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของภาครัฐนั้น ประชาชนคือผู้รับบริการ ซึ่งจะมีความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้าถือว่าเป็นผลชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้บริการสาธารณะ และขยายต่อเนื่องไปถึงการพยายามปรับปรุงหน่วยงานของรัฐในทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐให้ได้เช่นเดียวกัน

บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว แต่อยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมาย และเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชน เป็นหลัก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน จึงต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือ ชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น

ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจคือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law enforcement agenty) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้น ๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุขหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมมั่นคง

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้ หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 8 ประการ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2557 ข) คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) คือ การปฏิบัติใด ๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้น เป็นสำคัญ ประกอบด้วยการกำหนดโครงการแผลงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสรมรรถภาพสูง ประกอบด้วยคุณลักษณะความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างกวดขัน การให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ อย่างใกล้ชิดเหล่านี้ จักเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนให้สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยตรง ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นได้เป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ ได้แก่ การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถิ่น (Police patrol) อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึง ทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า (Foot patrol) สายตรวจจักรยาน (Bicycle patrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Sacooter and motorcycle patrol) สายตรวจรถยนต์ (Automobile patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine patrol) สายตรวจหน่วยม้า (House patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ (Policecanine patrol) สายตรวจพิเศษ (Spacial types of patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Omipresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยฉับพลัน และในลักษณะขยาดต่อการที่จะกระทำผิดยิ่งขึ้น จึงได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ” (The heart of police effort against crime is patrol)

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehenion of offinders) เป็นมาตรการปราบปรามหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำผิดได้โดยฉับพลันทันด่วนย่อมเป็นการข่มขวัญผู้กระทำผิด ให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการประกอบอาชญากรรมโดยทันที่ และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ปรกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย และมีประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้ง ทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุด นอกจากนั้นการจับกุมผู้กระทำผิดที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรม และการกำหนดมาตรการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว มีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวเนื่องกับอาชญากรรม และเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่น

หรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้น ๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนดมาตรการควบคุมโรงจำนำหรือขจัดแหล่งรับซื้อของโจรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางแห่งโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวดขันยิ่งขึ้น

5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการ สาธารณสุข การขจัดสวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชน การจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่าง ๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of individual freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิจฉาชีพแล้ว ตำรวจยังมีภารกิจในการคุ้มครองปัจเจกชนมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปรกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

8. การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different kind of function) หน้าทีในประการอื่นของตำรวจได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุกย่ำยีอธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

แนวคิดการให้บริการของสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน)

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) หมายถึง การพัฒนาสถานีตำรวจโดยการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นหลักประสิทธิภาพ คุณภาพโปร่งใสและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น โดยทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะ “ตำรวจเพื่อประชาชน” ดียิ่งขึ้น (กรมตำรวจ, 2549, หน้า 56)

วัตถุประสงค์ นโยบาย แนวทางในการปฏิบัติ

1. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1 มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

1.2 มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม

1.3 มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.4 มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่ เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด

1.5 มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 มุ่งให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

1.7 มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการ ให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือนร้อน

2. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้วางนโยบายสำคัญ 3 ประการ

2.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะจัดตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกัน ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำและร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน

2.2 มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนขึ้นเป็นครั้งแรกทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถสอบได้ ซึ่งกรมตำรวจได้กำหนดไว้ในระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดีลักษณะ ที่ 23 การปฏิบัติงาน บทที่ 19 ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ โดยให้ติดประกาศให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทราบและเข้าใจทั่วกัน

2.3 เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกัน และให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการบริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับการบริการบางประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตัวเอง หรือจัดส่งไปรษณีย์ด่วนก็ได้ (กรมตำรวจ, 2549, หน้า 9)

3. แนวทางพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน การที่จะปฏิบัติได้ตามหลักการและจุดเน้นดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางให้สถานีตำรวจจะต้องพัฒนาใน 7 ด้าน คือ

3.1 ด้านการบริการทั่วไป

3.2 ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

3.5 ด้านการประชาชนสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

3.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

3.7 ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

4. หลักในการบริการประชาชน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2541-2544) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) และระยะที่ 3 (2553-2558) เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กรมตำรวจได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชนที่กรมตำรวจ จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

4.1 มีมาตรฐาน

4.2 โปร่งใส

4.3 ซื้อสัตย์สุจริต

4.4 สะดวกและรวดเร็ว

4.5 เสมอภาคและเป็นธรรม

4.6 มีประสิทธิภาพ

4.7 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

4.8 มีทางเลือก

4.9 มีส่วนร่วม

4.10 ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

5. นโยบายการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) มีนโยบายการบริการทั่วไป กิจกรรมด้านรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (กรมตำรวจ, 2549, หน้า 25) ดังนี้

5.1 รวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียว เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐานการแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดีรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ

5.2 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามและการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติรวมทั้งทำหน้าที่ชี้แจง ทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ

นโยบายของกระทรวงมหาดไทยที่สั่งการมายังข้าราชการในสังกัด ให้บริการประชาชนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว แต่ต้องขึ้นอยู่กับระเบียบแบบแผนและกฎหมายของแต่ละหน่วยซึ่ง ความหมายของการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (วีระชัย ภู่ตระกูล, 2546, หน้า 13) ได้แก่

1. การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ซึ่งได้ปฏิบัติตามหน้าที่ในการให้บริการผู้มาใช้บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

2. การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ใช้เวลาอันรวดเร็ว สะดวก และเป็นธรรม

4. อยู่ในกรอบของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย ขนบธรรมเนียมและประเพณี

ความสำคัญของนโยบายการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เล็งเห็นว่าการที่ประชาชนมาใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ มักมีขั้นตอนมากทำให้ล่าช้าบางครั้งต้องมาสถานีตำรวจหลายครั้งกว่าจะเสร็จสิ้นแต่ละเรื่อง สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีนโยบายการบริหารให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวซึ่งคำว่า จุดเดียวในที่นี้หมายถึงการดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนมากที่สุดโดยมีแนวทางดำเนินการ โดยจัด

ให้มีการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน ตามความเหมาะสมและสภาพสถานที่ในการรับแจ้งความและการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ให้พยายามรวบรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการเป็นประจำไว้ในบริเวณเดียวกันมากที่สุด โดยจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

นโยบายการบริหารราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ในปีงบประมาณ 2557 นโยบายการบริหารราชการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เน้นในการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลแก่ข้าราชการทุกหน่วยเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนสนับสนุนและพัฒนาตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและเป็นตำรวจมืออาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีรวมทั้งดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจของตำรวจทั้งในส่วนที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและกระจายอำนาจการบริหารไปยังส่วนภูมิภาค

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีดังนี้

1. นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติได้ประกาศนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติออกเป็น 4 ระยะ คือ

1.1 นโยบายเฉพาะหน้าที่ต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง

1.2 นโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน)

1.3 นโยบายสำคัญภายในระยะ 1 ปี

1.4 นโยบายภายในระยะ 3 ปี

ซึ่งจากสถานการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา คดีอาญาที่เกิดขึ้นมักจะมีความรุนแรงซับซ้อน สร้างความสูญเสียสูง และปัญหาอาชญากรรมเฉพาะเรื่อง เช่นปัญหาการล่วงละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของยาเสพติด และปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้รวมทั้ง การปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการตำรวจบางรายส่งผลต่อความเชื่อมั่นศรัทธา ในการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมนั้นจึงได้กำหนดไว้ในนโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติ

นโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) “ปัดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” ประกอบด้วย

1. ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้เป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง สถานีตำรวจถือเป็น “จุดแตกหัก” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีภารกิจ บทบาทหน้าที่

สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชนโดยตรงทั้งนี้จะเน้นที่การปรับปรุงข้าราชการตำรวจ และระบบการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกฎ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติตาม“โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการทั้งตัวข้าราชการตำรวจและระบบการให้บริการดังนี้ “

1.1 กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจทุกนายต้องแสดงกิริยาวาจาท่าทางที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบมีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

1.2 พร้อมใจช่วยเหลือ เมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์มาพบหรือร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้าราชการตำรวจผู้ใดก็ตามที่ประสบเหตุ จะต้องแก้ไขปัญหาอำนวยความสะดวกหรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้น ให้แก่ ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่คำนึงถึงว่าข้าราชการตำรวจผู้ได้รับคำร้องขอความช่วยเหลือจะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานใด จนกว่าจะมีผู้รับผิดชอบโดยตรงรับเรื่องไปดำเนินการ ข้าราชการตำรวจผู้นั้นจึงหมดภาระหน้าที่ดังกล่าว

1.3 ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม โดยการเคารพกฎ กติกา ระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่มีการใช้อภิสิทธิ์ใด ๆ เกินกว่าสิทธิทั่วไป

1.4 ขยายบริการ กำหนดเป้าหมายและระยะเวลาการตรวจเยี่ยมประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะต่าง ๆ เพื่อเยี่ยมเยียนรับฟังปัญหาของประชาชนชุมชน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเน้นผู้เสียหายหรือผู้เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้ให้บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ของสถานตำรวจและ กต.ตร.สภ./ สน. ในการลงพื้นที่และแก้ไขปัญหา

1.5 ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบนสถานีตำรวจ โดยนำรูปแบบจากสถานีตำรวจที่ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี (Best practices) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่การให้บริการตามลำดับ (ระบบคิว) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2. สร้างความสามัคคีกลมเกลียวของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น การแก้ไขใด ๆ ไม่สามารถแก้ปัญหาโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก็เช่นเดียวกัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงานของทุกฝ่าย ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นถือเป็นกลไกหนึ่งในการแก้ปัญหาสังคม จำเป็นที่จะต้องมีความสามัคคีพูดคุยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ทัศนคติวิธีการ

ทำงาน ทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกันเพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การเปิดอกคุยกัน การเสริมการฝึก และการสร้างจิตสำนึกส่วนรวม

หน้าที่ของตำรวจแบ่งออกเป็น 8 ประการ (สมยศ พุ่มพันธุ์ม่วง, 2557) ได้แก่

2.1 ปกป้อง เทิดทูน และพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์

2.2 รักษาความมั่นคงของชาติ และแก้ไขปัญหาความไม่สงบในชายแดนใต้

2.3 ป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในทุกระดับ

2.4 ป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติด

2.5 พิทักษ์รับใช้ให้บริการประชาชนในทุกมิติ ทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการอำนวยความยุติธรรม เพื่อให้ตำรวจเป็นที่พึ่งพาของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.6 อำนวยการจัดการจราจรอย่างเป็นระบบ ทันสมัย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์

2.7 บริหารจัดการให้ตำรวจดำรงชีพได้อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และเป็นที่รักของประชาชน

2.8 เตรียมความพร้อมสูงสุดเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมา

การจัดตั้งครั้งแรกตามพระราชกฤษฎีกาใน พ.ศ. 2447 ที่บริเวณวัดเขาพลอยแหวน ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ปัจจุบัน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 6 กิโลเมตร เรียกว่าสถานีตำรวจตำบลพลอยแหวน ต่อมาราษฎรในท้องที่ตำบลนี้ได้อพยพไปตั้งถิ่นฐานทำมาหากินในท้องที่ตำบลอื่น เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกในการหาน้ำอุปโภคบริโภค และมีไข้ชุกชุม ทำให้ความเจริญลดลง หน่วยงานของทางราชการจึงย้ายมาตั้งที่ตำบลท่าใหม่ โดยสถานีตำรวจท่าใหม่ ได้ย้ายมาตั้งที่ 332 ถนนศรีนวดิตถ์ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2450 พร้อมกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพราะมีราษฎรตั้งถิ่นฐานอยู่เป็นจำนวนมาก และมีชุมชนการค้าหนาแน่น อีกทั้งทำเลก็เหมาะสม เพราะเป็นที่ราบพื้นที่ชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์ อากาศดี มีลำคลองเชื่อมติดกับทะเล และตัวจังหวัด ทำให้การเดินทางสะดวก แต่เดิมสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบกว้างขวางมาก โดยด้านทิศเหนือ ติดเขตรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรแกลง จังหวัดระยอง ด้านทิศใต้ติดต่อกับเขตรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรแหลมสิงห์ ปัจจุบันทิศตะวันออกมีเขตติดต่อกับ สถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และทิศตะวันตก ติดกับทะเลอ่าวไทย

เมื่อเดือน เมษายน พ.ศ. 2533 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศแบ่งเขตท้องที่อำเภอท่าใหม่ ตั้งเป็น กิ่ง อำเภอแก่งหางแมว โดยรวมเอาตำบลแก่งหางแมว ตำบลขุนซ่อง ตำบลสามพี่น้อง ตำบลพวา และตำบลเขาวงกต รวม 5 ตำบล อยู่ในความรับผิดชอบ และมีการจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรกิ่ง อำเภอแก่งหางแมว ขึ้นใหม่ ปัจจุบัน เป็นสถานีตำรวจภูธร แก่งหางแมว ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ดังกล่าว ต่อมาเดือน เมษายน พ.ศ. 2535 ตำบลนายายอาม ได้รับการยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอนายายอาม และแยกออกมาจากอำเภอท่าใหม่ และมีการจัดตั้ง สถานีตำรวจภูธรนายายอามขึ้นใหม่ รับผิดชอบพื้นที่ดังกล่าว แต่เนื่องจากพื้นที่ตำบลทุ่งเบญจา มีประชากรเพิ่มขึ้นจำนวนมาก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อกับทางราชการและเป็นการลดปริมาณงานในส่วนของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ในขณะนั้น จึงได้มีการจัดตั้ง สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา ขึ้นโดยรวมเอาพื้นที่ตำบลเขาแก้ว ตำบลทุ่งเบญจา และตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้อยู่ในความรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา ในปัจจุบัน

ที่ตั้งและพื้นที่รับผิดชอบ

ทิศเหนือ จรดพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา

ทิศใต้ จรดพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรแหลมสิงห์

ทิศตะวันออก จรดพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรเมือง และ สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ

ทิศตะวันตก จรดพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรนายายอามและฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย

พื้นที่เขตรับผิดชอบ ของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มี 11 ตำบล 83 หมู่บ้าน 4 เทศบาล พื้นที่ 248.68 ตารางกิโลเมตร

1. ตำบลท่าใหม่ อยู่ในเขตเทศบาล เมืองท่าใหม่
2. ตำบลยายร้า อยู่ในเขตเทศบาล เมืองท่าใหม่
3. ตำบลเขาบายศรี อยู่ในเขตเทศบาล ตำบลเขาบายศรี
4. ตำบลตะกาดเง้า
5. ตำบลคลองขุด
6. ตำบลรำพัน
7. ตำบลโขมง
8. ตำบลพลอยแหวน
9. ตำบลเขาวัว
10. ตำบลบ่อพุ

11. ตำบลสีพยา

12. เทศบาลเมืองท่าใหม่

13. เทศบาลตำบลเนินสูง

14. เทศบาลตำบลเขาบายศรี

15. เทศบาลตำบลเขาวัว-พลอยแหวน

สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

1. การประกอบอาชีพ

จากลักษณะภูมิประเทศของอำเภอท่าใหม่ มีความแตกต่างกัน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ตอน คือ ตอนบน เป็นที่สูง มีป่าไม้ภูเขาลาดต่ำลง ตอนกลาง เป็นที่ราบทำนา และสวนผลไม้ ตอนล่างลักษณะเป็นตะกาด (บริเวณมีน้ำทะเลขึ้นถึง) ที่ราบลุ่ม มีการทำนา และเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง มีป่าชายเลนปกคลุม จึงทำให้มีความเกี่ยวพันธ์กับอาชีพของประชาชน โดยแยกเป็น

1.1 อาชีพการเกษตร ประชากรร้อยละ 80 ทำสวนผลไม้ ในพื้นที่ตอนบนและตอนกลาง ได้แก่ ตำบลเขาบายศรี ตำบลเขาวัว ตำบลพลอยแหวน ตำบลบ่อพุ ตำบลสีพยา ตำบลท่าใหม่ และตำบลรำพัน

1.2 อาชีพการประมง คิดเป็นร้อยละ 10 มีเรือประมง และการเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่งอยู่ใน ตำบลคลองขุด ตำบลตะกาดเง้า และ ตำบลโขมง

1.3 อาชีพปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 5 มีกระจัดกระจายในพื้นที่

1.4 อาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน โรงงานกระเบื้อง โรงงานอิฐ และโรงงานแปรรูปผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 5 มีกระจัดกระจายในพื้นที่

1.5 อาชีพการค้าขาย คิดเป็นร้อยละ จะอยู่ในเขตชุมชนทั่วไป

2. งานพาณิชย์และการบริการ

2.1 ธนาคาร มี 3 แห่ง

2.1.1 ธนาคารออมสิน ตั้งอยู่ เลขที่ 53 ถนนราชกิจ ตำบลท่าใหม่ ห่างจากสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ 500 เมตร

2.1.2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 313 ถนนศรีนวดิตถ์ ห่างจาก สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ 30 เมตร

2.1.3 ธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่เลขที่ 26 ถนนสรรพกิจ ห่างจาก สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ 800 เมตร

2.2 ร้านทองและอัญมณี มี 7 แห่ง ได้แก่ ร้านทองฟ้าศิลป์ ร้านทองธวัชชัย ร้านทองไพโรจน์ ร้านทองทิพย์แสง ร้านทองวัลลภ ร้านทองท่าใหม่ และร้านทองสมบูรณ์ (ข้างตู้ยามเนินสูง)

2.3 สหกรณ์ มี 2 แห่ง คือ สหกรณ์การเกษตรอำเภอท่าใหม่ ตั้งอยู่ หมู่ 1 ถนนสุขุมวิท บ้านโป่งกวาง ตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จ.จันทบุรี และ สหกรณ์ประมงคุ้งกระเบน จำกัด ตั้งอยู่ หมู่ 3 ตำบลคลองขุด ถนนเลียบคลองส่งน้ำเค็ม ของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ตามโครงการพระราชดำริ

2.4 สถานบริการน้ำมันมี 20 แห่ง คือ

2.4.1 เขตเทศบาลท่าใหม่ ได้แก่

2.4.1.1 หจก. พิศาลพานิชท่าใหม่ (ปั๊มคาลเท็กซ์) 429-431 ถนนศรีนวดิตถ์ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

2.4.1.2 บริษัทท่าใหม่บุญหยงพานิช จำกัด (ปั๊มคาลเท็กซ์) 112/ 1 ถนนภูมิดำริ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

2.4.2 ตำบลเขาบายศรี

2.4.2.1 ปั๊มอิสระ 80 หมู่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่

2.4.2.2 ปั๊มสหกรณ์การเกษตรท่าใหม่จำกัด (ปั๊มบางจาก) 13/ 6 ถนนสุขุมวิท ตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่

2.4.3 ตำบลเขาวัว

2.4.3.1 หจก.สงวนสินปิโตเลียม (ปั๊ม ปตท.) 34/ 2 หมู่ 8 ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่

2.4.3.2 หจก.สงวนสินปิโตเลียม (ปั๊ม ปตท.) 61/ 11 หมู่ที่ 9 ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่

2.4.3.3 ปั๊มอิสระ 87/ 2 หมู่ 9 ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่

2.4.4 ตำบลพลอยแหวน

2.4.4.1 ปั๊มอิสระ 27/ 6 หมู่ 2 ถนนพระยาตรัง ตำบลพลอยแหวน อำเภอท่าใหม่

2.4.5 ตำบลคลองขุด

2.4.5.1 ปั๊มอิสระ 36 หมู่ 2 ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

2.4.5.2 ปั๊มอิสระ 35/ 6 หมู่ 5 ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

2.4.5.3 ปั๊มอิสระ 5/ 3 หมู่ 4 ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

2.4.5.4 ปั๊มอิสระ 29/ 1 หมู่ 4 ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

2.4.6 ตำบลรำพัน

2.4.6.1 ปั๊มอิสระ 25/ 1 หมู่ 7 ตำบลรำพัน อำเภอท่าใหม่

2.4.7 ตำบลตะกาดเง้า

2.4.7.1 ปั๊มอิสระ 90/ 1 หมู่ 9 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

2.4.7.2 หจก.รุ่งบริการ (ปั๊มเชลล์) 97 หมู่ 5 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

2.4.7.3 บริษัท หนองคล้าบุญยงพานิช จำกัด (ปั๊มปตท.) 86/ 1 หมู่ 9 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

2.4.7.4 ปั๊มอิสระ 26/ 2 หมู่ 8 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

2.4.7.5 ปั๊มอิสระ 61 หมู่ 7 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

2.4.7.7 ปั๊มอิสระ 32/ 7 หมู่ 5 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

2.4.7.8 ปั๊มอิสระ 47/ 2 หมู่ 3 ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่

3. การคมนาคม

3.1 ทางบก

3.1.1 ถนนศรีบุญเรือง หมายเลข 3147 จากหน้าวัดบุญญาวาสวิหาร (หนองโพรง) ถึงสามแยกบ้านหัวหิน ตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง เชื่อมกับถนนสายจันทบุรี-ท่าแฉลบ หมายเลข 3146 ระยะทางประมาณ 10 กม.

3.1.2 ถนนพระยาตรัง หมายเลข 3153 จากสามแยกพลอยแหวน ถึงอำเภอเมืองจันทบุรี ระยะทางประมาณ 9 กม.

3.1.3 ถนนสุขุมวิท หมายเลข 3 ผ่านพื้นที่ระยะทาง 15 กิโลเมตร จาก หมู่ที่ 1 ตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ ถึงบ้านคลองทราย หมู่ ที่ 6 ตำบลเขาวัว (เขตติดต่อ สภ. เมืองจันทบุรี)

3.2 ทางอากาศ

มีสนามบินทหารเรือ แห่ง ตั้งอยู่ติดกับถนน ศรีบุญเรือง (3147) ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยบินทหารเรือที่ 3141 เครื่องบินเล็กสามารถลงจอดได้ พื้นผิวรันเวย์เป็นดินลูกรังอัดแน่น ใช้ได้ทุกฤดูกาล

3.3 ทางเรือ

ในอดีตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ ใช้การคมนาคมทางเรือเป็นส่วนใหญ่ สามารถนำเรือมาจอดถึงเขตชุมชนในเขตเทศบาลได้ ปัจจุบันลำคลองบางแห่งตื้นเขินถูกถมแต่ยังมีบางแห่งใช้เป็นเส้นทางทำการประมง มีท่าเทียบเรือขนาดเล็ก สำหรับเรือประมงอยู่ที่บ้านปากน้ำ-แขมหนู และบ้านคลองตาสังข์ ตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

4. สถานศึกษา

4.1 โรงเรียนสังกัดการประถมศึกษา 19 แห่ง

4.2 โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ระดับมัธยม 3 แห่ง

4.2.1 โรงเรียนท่าใหม่ “พูลสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” ในเขตเทศบาลเมืองท่าใหม่

4.2.2 โรงเรียนมัธยมวัดเขาสุกิม ตั้งอยู่ หมู่ 12 ตำบล เขาบายศรี

4.2.3 โรงเรียนวัดหนองคัน (ใจ พิทยาคม) ตำบลตะกาดเง้า

4.3 โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน (โรงเรียนราษฎร์)

4.3.1 โรงเรียนประดิษฐ์ศึกษา (ระดับ อนุบาล-ม. 6)

4.3.2 โรงเรียนยอแซฟวิทยา (ระดับ อนุบาล-ม. 6)

4.4 ระดับมหาวิทยาลัย 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

5. การศาสนา

5.1. วัดในศาสนาพุทธ 30 แห่ง กระจายอยู่ทุกตำบล

5.2 สำนักสงฆ์ 6 แห่ง

5.3 วัดในศาสนาคริสต์ 2 แห่ง

5.3.1 วัดโรมันคาทอลิค นักบุญยอแซฟ ตั้งอยู่ ถนนศรีนวดิตถ์ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

5.3.2 วัดโรมันคาทอลิค บ้านเตาหม้อ ตั้งอยู่ ม. 2 ตำบลรำพัน ถนนสายคลองขุด -ท่าศาลา

6. แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง

6.1 ชายหาดจ้าวหลาว-แหลมเสด็จ ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

6.2 พิพิธพันธุ์สัตว์น้ำ และเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

6.3 วัดเขาสุกิม ตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

7. โรงแรม/รีสอร์ท

มีจำนวน 77 แห่ง ส่วนมากตั้งอยู่ในพื้นที่ ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

8. ร้านค้าสะดวกซื้อ/ มินิมาร์ท จำนวน 9 แห่ง

8.1 ร้านเซเว่น ฯ ถนนถีระวงษ์ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

8.2 ร้านเซเว่น ฯ ถนนสถิตสุข ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

8.3 ร้านเซเว่น ฯ ปตท. สงวนสิน ถนนสุขุมวิท 34/ 2 หมู่ 8 ตำบล เขาวัว อำเภอท่าใหม่

8.4 ร้านเซเว่น ฯ ปตท. สงวนสิน ถนนสุขุมวิท 61/ 11 หมู่ที่ 9 ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่

8.5 ร้านสะดวกซื้อ (ตรงข้ามเซเว่น) ถนนถีระวงษ์ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

8.6 ร้านไทช็อพ ถนนราชกิจ ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่

8.7 ร้านเซเว่น ฯ วงเวียนปลาพะยูน ถนนเฉลิมบูรพาชลทิต 12/ 8 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

8.8 ร้านเซเว่น ฯ ตลาดนัดคลองขุด ถนนชลประทาน ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

8.9 มินิมาร์ท นิวเจ้าหลาว หมู่ 5 ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่

9. สถานบริการ/ ร้านคาราโอเกะ/ ร้านอินเตอร์เน็ต (ตาม พ.ร.บ. ภาพยนตร์ พ.ศ. 2551 สถานบริการตาม พ.ร.บ. สถานบริการ ม. 3 (1) และ ม. 4 ไม่มี)

9.1 สถานบริการ/ ร้านคาราโอเกะ ในพื้นที่ จำนวน 23 แห่ง อยู่ในพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ดังนี้ ตำบลท่าใหม่ ตำบลตะกาดเง้า ตำบลคลองขุด ตำบลเขาบายศรี ตำบลเขาวัว และตำบลสีพยา

9.2 ร้านเกมและอินเตอร์เน็ต จำนวน 53 แห่ง อยู่ในพื้นที่ ตำบลท่าใหม่ ตำบลตะกาดเง้า ตำบลคลองขุด ตำบลเขาวัว ตำบลสีพยา ตำบลเขาบายศรี และ ตำบลโขมง

การบริหารงาน สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่

1. อัตรากำลังปัจจุบัน

1.1 ชั้นสัญญาบัตร	อัตราอนุญาต	24	นาย ตัวคนจริง	23	นาย
1.2 ชั้นประทวน	อัตราอนุญาต	130	นาย ตัวคนจริง	101	นาย
รวม	อัตราอนุญาต	154	นาย ตัวคนจริง	124	นาย

2. สายงาน/ ผู้รับผิดชอบ

2.1 งานอำนวยการ มี พ.ต.ท.ปรีชา กลิ่นขจร สว.อก.สภ. ท่าใหม่ ควบคุมการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 งานกำลังพลและงานวินัย

2.1.2 งานนโยบายและแผน

2.1.3 งานสารบรรณ

2.1.4 งานงบประมาณและการเงิน

2.1.5 งานส่งกำลังบำรุงและพัสดุ

2.1.6 ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

2.2 งานป้องกันปราบปราม มี พ.ต.ท.วัชระ หอมประเสริฐ รอง ผกก.ป.สภ. ท่าใหม่ ควบคุมการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มี สวป.สภ. ท่าใหม่ 2 นาย คือ พ.ต.ท.จีระวัฒน์ กุลฉวะ สวป. (1) ฯ และ พ.ตท.สมคิด สุวรรณธานี สวป. (2) ฯ ประกอบด้วยกำลังปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

2.2.1 สายตรวจรถยนต์ ใช้กำลัง 8 นาย 1 ชุดตรวจประกอบด้วย นายตำรวจสัญญาบัตร 1 นายชั้นประทวน 1 นาย มีหน้าที่ รับผิดชอบตรวจพื้นที่ทั่วไปของ สภ. ท่าใหม่ เพื่อป้องกันเหตุ

ตามถนนสายหลัก สนับสนุนกำลังสายตรวจตำบลประจำตู้ยาม และสายตรวจรถจักรยานยนต์ โดยในแต่ละรอบการตรวจ กำหนดให้เรียกกำลังสายตรวจ ตู้ยามและสายตรวจรถจักรยานยนต์ ตั้งจุดสกัดตามความเหมาะสม

2.2.2 สายตรวจรถจักรยานยนต์ ใช้กำลังปฏิบัติ 12 นาย มีนายตำรวจสัญญาบัตร 1 นาย เป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติ แบ่งการตรวจพื้นที่เป็น 2 เขตตรวจ เขตตรวจละ 1 ชุด ใช้กำลังข้าราชการตำรวจชั้นประทวน 2 นาย เป็นสายตรวจที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ในเขตเมืองและชุมชน เพราะสามารถที่จะไประงับเหตุได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ในการจัดจะพิจารณาให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร สามารถตรวจได้ครบรอบภายในเวลา 1 ชั่วโมง และไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 5 นาที

2.2.3 สายตรวจเดินเท้า มีหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ตามแหล่งชุมชนเพื่อป้องกันเหตุ แบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเวลา 20.00-22.00 น. จำนวน 2 นาย และ เวลา 22.00-24.00 น. จำนวน 2 นาย

2.2.4 สายตรวจประจำตำบล แบ่งความรับผิดชอบ 10 ตู้ยาม ดังนี้

2.2.4.1 ตู้ยามเขาบายศรี ตั้งอยู่ริมถนนสุขุมวิท หมู่ที่ 1 ตำบลเขาบายศรี อยู่ห่างจาก สภ.ท่าใหม่ ประมาณ 5 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 1-6 และหมู่ที่ 8 ตำบลเขาบายศรี ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.2 ตู้ยามเนินสูง ตั้งอยู่ริมถนน สุขุมวิท หมู่ที่ 4 ตำบลเขาวัว อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ 5 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 7 ตำบลเขาบายศรี และหมู่ที่ 1-9 ตำบลเขาวัว ใช้กำลังปฏิบัติ 4 นาย

2.2.4.3 ตู้ยามเขาสุกิม ตั้งอยู่ทางเข้าวัดเขาสุกิม หมู่ที่ 12 ตำบลเขาบายศรี อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 25 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 9, 10, 11, 12 ตำบลเขาบายศรี ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.4 ตู้ยามสะพานดำ ตั้งอยู่ถนนศรีนวดิตถ์ ตำบลท่าใหม่ อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 1 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 1-6 ตำบลตะกาดเง้า ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.5 ตู้ยามบ่อพลอย ตั้งอยู่ริมถนนศรีบุญเรือง-วัดพลูยาง หมู่ที่ 5 ตำบลสีพยา อยู่ห่างจาก สภ.ท่าใหม่ 7 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม ตำบลพลอยแหวน ตำบลบ่อพลุ และตำบลสีพยา ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.6 ตู้ยามแหลมเสด็จ ตั้งอยู่ถนนสายท่าใหม่-แหลมเสด็จ หมู่ที่ 4 ตำบลคลองขุด อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 19 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 และ 10 ตำบลคลองขุด ใช้กำลังปฏิบัติ 4 นาย

2.2.4.7 ตู้ยามรำพัน ตั้งอยู่ถนนสายท่าใหม่-รำพัน หมู่ที่ 6 ตำบลรำพัน อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 14 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 1-10 ตำบลรำพัน ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.8 ตู้ยามปากน้ำแขมหนู ตั้งอยู่ริมถนนเฉลิมบูรพาชลทิต ตำบลตะกาดเง้า อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 13 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 7, 8, 9 และ 10 ตำบลตะกาดเง้า ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.9 ตู้ยามชลประทาน ตั้งอยู่ถนนชลประทาน หมู่ที่ 1 ตำบลคลองขุด อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 6 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 1, 2, 3, 4 และ 5 ตำบลโขมง ใช้กำลังปฏิบัติ 3 นาย

2.2.4.10 ตู้ยามคลองขุด ตั้งอยู่ถนนสาย ท่าใหม่-แหลมเสด็จ หมู่ที่ 2 ตำบลคลองขุด อยู่ห่างจาก สภ. ท่าใหม่ ประมาณ 9 กม. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลป้องกันเหตุอาชญากรรม หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 8 ตำบลคลองขุด และหมู่ที่ 6 ตำบลโขมง ใช้กำลังปฏิบัติ 4 นาย

2.3 งานสอบสวน มี พ.ต.ท.อนุมัติ สายภัทรานุสรณ์ พนักงานสอบสวน ผู้ชำนาญการพิเศษ ทำหน้าที่ หัวหน้างานสอบสวน ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สภ. ท่าใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยนายตำรวจสัญญาบัตร 4 นาย ดังนี้

2.3.1 พ.ต.ท.บำรุง ผลพูล พนักงานสอบสวน ผู้ชำนาญการพิเศษ

2.3.2 พ.ต.ท.ธีระวัฒน์ ชุมจันทร์ พนักงานสอบสวน ผู้ชำนาญการ

2.3.3 ร.ต.ท.โพธิ์ พิกุล พนักงานสอบสวน

2.3.4 ร.ต.ท.รักชาติ นวนเจริญ พนักงานสอบสวน

มีหน้าที่ รวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการต่าง ๆ ตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา (จากการร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ) เพื่อจะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิด และเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ

2.4 งานสืบสวน มี พ.ต.ท.อรรฆพงษ์ สุนทรวิภาต รอง ผกก.สส.สภ. ท่าใหม่ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านสืบสวน และมี พ.ต.ท.อนุชัย จินดารัตน์ สว.สส.สภ. ท่าใหม่ ควบคุมการปฏิบัติของชุดสืบสวน ซึ่งใช้กำลังปฏิบัติ 10 นาย นอกจากนี้ ยังมี พ.ต.ท.จีระวัฒน์ กุลฉวะ สวป. (1) สภ. ท่าใหม่ ควบคุมการปฏิบัติงานชุดเฉพาะกิจ ซึ่งใช้กำลังปฏิบัติ 5 นาย

มีหน้าที่ กวดขันจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภท บ่อนการพนัน ยาเสพติด อาวุธปืน อาวุธปืนสงคราม และวัตถุระเบิด และสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ

2.5 งานจราจร มี พ.ต.ท.สมคิด สุวรรณธานี สวป. (2) สภ. ท่าใหม่ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านจราจร และมี นายตำรวจสัญญาบัตร 2 นาย คือ ร.ต.อ.มานพ เสือส่วย รอง สวป.สภ. ท่าใหม่ และ ร.ต.ท.กนก มั่นศรี รอง สวป.สภ.ท่าใหม่ ควบคุมการปฏิบัติสายตรวจจราจร ซึ่งใช้กำลังปฏิบัติ 6 นาย

มีหน้าที่ จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร ในบริเวณ หรือจุดที่มีปัญหาการจราจร หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง และบังคับใช้กฎหมายจับกุมผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดกฎจราจร นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจร ในสถานศึกษา หน่วยงานอื่น ๆ หรือชุมชน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรายุทธ พงษ์ต้น (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำจุฬาภรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำจุฬาภรณ์

ธนกฤต เนืองพุด (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด ในระดับกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของงประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้าง

หน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือด้าน การให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่มีความสะอาดสะดวกสบายและตกแต่งสวยงามด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมายข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีสำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

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

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐพร เขียวเกษม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ ด้านการปกป้องคุ้มครองประชาชนตามกฎหมาย ด้านการปกป้องคุ้มครองกึ่งให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีจำนวนสูงสุดได้แก่ ต้องการให้ตำรวจสายตรวจออกตรวจจับ วัยรุ่นที่มั่วสุม ดื่มสุราและทะเลาะวิวาท จนก่อความเดือดร้อนรำคาญ บริเวณสวนสาธารณะ รองลงมาคือควรตรวจจับรถจักยานยนต์ที่ผิดกฎหมาย และที่ส่งเสียงดังรบกวนชาวบ้านในเวลากลางคืน และควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ ในการป้องกันตนเอง และทรัพย์สินแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปในพื้นที่ ตามลำดับ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ แนวคิดการให้บริการของสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่มีผลต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จะต้องยึดการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามหลักการให้บริการของ Millet (1954, p. 147) 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อการบริการประชาชนที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี (แนวคิดหลักการให้บริการของ Millet (1954, p. 147) ใน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร์อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 49,535 คน (ที่ว่าการอำเภอท่าใหม่, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร์อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่ได้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของของ ทาโร่ Yamane (1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อมีความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) (โดยผู้วิจัยกำหนดว่า เมื่อต้องการเก็บกลุ่มตัวอย่าง 397 คน ในเวลา 30 วัน ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องเก็บข้อมูลให้ได้อย่างน้อย 14 คน/ วัน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีรายละเอียดการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบด้านเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.874

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษเพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน โดยแต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	จำนวน 4 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย ทำการแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามจนเข้าใจ จากนั้นแจกแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้กับผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 397 ชุด

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเก็บกลับ โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 397 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ประมวลผลค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย ตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

จากสูตรจะได้ค่าของช่วงชั้นเท่ากับ .80 ดังนั้นเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีดังนี้

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

บทที่ 4
ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าใหม่ที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 49,535 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของของ Yamane (1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อมีความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	188	47.35
	หญิง	209	52.64
	รวม	397	100.00
อายุ			
	น้อยกว่า 21 ปี	26	6.54
	21-40 ปี	178	44.83
	41-60 ปี	169	42.56
	มากกว่า 60 ปี	24	6.04
	รวม	397	100.00
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	107	26.95
	มัธยมศึกษา-อนุปริญญา	181	45.59
	ปริญญาตรี	102	25.69
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.76
	รวม	397	100.00
อาชีพ			
	นักเรียน/ นักศึกษา	25	6.29
	พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	51	12.84
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	10.83
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	140	35.26
	เกษตรกรรม	121	30.47
	อื่น ๆ	17	4.28
	รวม	397	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19	4.78
5,001-10,000 บาท	57	14.35
10,001-15,000 บาท	183	46.09
มากกว่า 15,000 บาท	138	34.76
รวม	397	100.00
งานที่ใช้บริการ		
ฝ่ายอำนวยการ	24	6.04
ฝ่ายป้องกันปราบปราม	81	20.40
ฝ่ายสอบสวน	48	12.09
ฝ่ายสืบสวน	5	1.25
ฝ่ายจราจร	221	55.66
อื่น ๆ	18	4.53
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมา คือ 41-60 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 น้อยกว่า 21 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และมากกว่า 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาคือ ตำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.00 ปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 140 คน คิดเป็นรอยละ 35.30 รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10

รองลงมาคือ มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 5,001-10,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 งานที่ใช้บริการคือ ฝ่ายจราจร จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 ฝ่ายป้องกันปราบปราม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ฝ่ายสอบสวน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ฝ่ายอำนวยการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 งานอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ฝ่ายสืบสวน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	$\overline{X}$	SD		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.10	0.43	มาก	2
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.05	0.44	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.14	0.42	มาก	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.03	0.42	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.05	0.42	มาก	3
ภาพรวม	3.08	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.08, SD = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.14, SD = 0.42) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.10, SD = 0.43) ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.05, SD = 0.42) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.05, SD = 0.44) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.03, SD = 0.42)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	**จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ**				**ระดับความพึงพอใจ**		**แปลผล**	**อันดับ**
	มากที่สุด	**มาก**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\overline{X}$	**SD**		
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง	71 (17.89)	293 (73.80)	33 (8.31)	-	3.09	0.50	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และให้ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกคน	48 (12.09)	236 (59.45)	113 (28.46)	-	3.16	0.61	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	1 (0.25)	40 (10.08)	288 (72.54)	68 (17.13)	3.06	0.52	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	45 (11.33)	268 (67.51)	84 (21.16)	-	3.09	0.56	มาก	3
	รวม				3.10	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.10, SD = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 3.09, SD = 0.50) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ($\overline{X}$ = 3.09, SD = 0.56) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.06, SD = 0.52)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	**จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ**				**ระดับความพึงพอใจ**		**แปลผล**	**อันดับ**
	มากที่สุด	**มาก**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\overline{X}$	**SD**		
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	1 (0.25)	50 (12.60)	279 (70.27)	67 (16.88)	3.03	0.55	มาก	3
2. การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรท่าใหม่ในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	1 (0.25)	48 (12.09)	275 (69.27)	73 (18.39)	3.05	0.55	มาก	2
3. มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่มา ติดต่อเพื่อความเรียบร้อย และไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง	1 (0.25)	54 (13.60)	273 (68.77)	69 (17.38)	3.03	0.56	มาก	4

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ สามารถให้บริการได้ทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ	1 (0.25)	41 (10.33)	269 (67.76)	86 (21.66)	3.10	0.56	มาก	1
ภาพรวม					3.06	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.06, SD = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ สามารถให้บริการได้ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ ($\overline{X}$ = 3.10, SD = 0.56) รองลงมาคือ การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.05, SD = 0.55) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.03, SD = 0.56)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการรับแจ้งความอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	1 (0.25)	38 (9.57)	302 (76.07)	56 (14.11)	3.04	0.49	มาก	4
2. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจง แนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	48 (12.09)	258 (65.99)	91 (22.92)	-	3.10	0.58	มาก	3
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ	1 (0.25)	41 (10.33)	255 (64.23)	100 (25.19)	3.14	0.58	มาก	2
4. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย สบายตา	36 (9.07)	210 (52.90)	151 (38.03)	-	3.28	0.62	มากที่สุด	1
	ภาพรวม				3.14	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.14, SD = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย สบายตา ($\overline{X}$ = 3.28, SD = 0.62) รองลงมาคือ

มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.10, SD = 0.67) และอันดับสุดท้ายคือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ให้บริการรับแจ้งความอย่าง เพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.04, SD = 0.49)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	**จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ**				**ระดับความพึงพอใจ**		**แปลผล**	**อันดับ**
	มากที่สุด	**มาก**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\overline{X}$	**SD**		
1. ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร	45 (11.33)	301 (75.82)	51 (12.85)	-	3.01	0.49	มาก	3
2. ในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	59 (14.87)	262 (65.99)	76 (19.14)	-	3.04	0.58	มาก	2
3. ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	57 (14.36)	278 (70.02)	62 (15.62)	-	3.01	0.54	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	46 (11.59)	273 (68.76)	78 (19.65)	-	3.08	0.55	มาก	1
ภาพรวม					3.03	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัด

จันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.03, SD = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\overline{X}$ = 3.08, SD = 0.55) รองลงมาคือในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.04, SD = 0.58) และอันดับสุดท้ายคือ ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.01, SD = 0.54)

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	**จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ**				**ระดับความพึงพอใจ**		**แปลผล**	**อันดับ**
	มากที่สุด	**มาก**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\overline{X}$	**SD**		
1. มีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้ สะดวกต่อการใช้บริการ	49 (12.34)	285 (71.79)	63 (15.87)	-	3.03	0.53	มาก	4
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการ ติดต่ออย่างชัดเจน	48 (12.09)	276 (69.52)	73 (18.39)	-	3.06	0.54	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น	46 (11.59)	282 (71.03)	69 (11.38)	-	3.05	0.53	มาก	2

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	47 (11.84)	282 (71.03)	68 (17.13)	-	3.05	0.53	มาก	2
ภาพรวม					3.05	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี การให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05, SD = 0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ ($\overline{X}$ = 3.06, SD = 0.54) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.05, SD = 0.53) และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.03, SD = 0.53)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	188	3.12	0.36	1.98	0.43
หญิง	209	3.04	0.41		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.04	1.01	6.87	0.00*
	ภายในกลุ่ม	393	58.11	0.148		
	รวม	396	61.15			

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-10 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	**อายุ**			
		น้อยกว่า 21 ปี	**21-40 ปี**	**41-60 ปี**	**มากกว่า 60 ปี**
		3.08	2.95	3.10	2.99
น้อยกว่า 21 ปี	3.08	-	-	-	-
21-40 ปี	2.95		-	-0.15*	-
41-60 ปี	3.10			-	-
มากกว่า 60 ปี	2.99				-

จากตารางที่ 4-10 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.25	0.08	0.54	0.66
	ภายในกลุ่ม	393	60.91	0.15		
	รวม	396	61.16			

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.78	0.56	3.73	0.00*
	ภายในกลุ่ม	391	58.37	0.15		
	รวม	396	61.158			

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-13 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

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

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.63	0.21	1.35	0.26
	ภายในกลุ่ม	393	60.53	0.15		
	รวม	396	61.16			

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.84	0.57	3.81	0.00*
	ภายในกลุ่ม	391	58.31	0.15		
	รวม	396	61.16			

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้งานบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้น จึงทำการเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานที่ใช้บริการ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

งานที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	งานที่ใช้บริการ					
		ฝ่ายอำนวยการ	ฝ่ายป้องกันและปราบปราม	ฝ่ายสอบสวน	ฝ่ายสืบสวน	ฝ่ายจราจร	อื่น ๆ
		3.23	**3.04**	**3.03**	**3.11**	**3.11**	**2.76**
ฝ่ายอำนวยการ	3.23	-	0.19*	0.20*	-	-	0.46*
ฝ่ายป้องกันและปราบปราม	3.04		-	-	-	-	-0.28*

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

งานที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	งานที่ใช้บริการ					
		ฝ่ายอำนวยการ	ฝ่ายป้องกันและปราบปราม	ฝ่ายสอบสวน	ฝ่ายสืบสวน	ฝ่ายจราจร	อื่น ๆ
		3.23	**3.04**	**3.03**	**3.11**	**3.11**	**2.76**
ฝ่ายสอบสวน	3.03			-	-	-	0.26*
ฝ่ายสืบสวน	3.11				-	-	-
ฝ่ายจราจร	3.11					-	0.35*
อื่น ๆ	2.76						-

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-16 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานที่ใช้บริการ พบว่า

ประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายอำนวยการ มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายป้องกันและปราบปราม ฝ่ายสอบสวนและฝ่ายอื่น ๆ

ประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายป้องกันและปราบปราม มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายอื่น ๆ

ประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายสอบสวน มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายอื่น ๆ

ประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายจราจร มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มาใช้งานบริการฝ่ายอื่น ๆ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ตามสมมติฐานที่ 1-6 มีดังนี้

ตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน		✓
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	✓	
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน		✓
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	✓	
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน		✓
6. ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	✓	

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร์อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่ได้มาใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จำนวน 397 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systemactic random sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และงานที่ใช้บริการคือ ฝ่ายจราจร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ สามารถให้บริการได้ทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ รองลงมาคือ การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย สบายตา รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ และอันดับสุดท้ายคือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการรับแจ้งความอย่าง เพียงพอต่อการให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ รองลงมาคือในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือ ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สามารถนำผลมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการตรงกับความต้องการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนทีมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการที่ประชาชนเข้ามารับบริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นงานเฉพาะทาง ทำตามระเบียบปฏิบัติ ดังนั้นไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ให้การบริการในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนทีมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะประชาชน ผู้มารับบริการที่มีอายุมากแล้ว มีประสบการณ์และความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอน และระเบียบวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ดังนั้นเมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงอาจจะไม่ได้คาดหวังคุณภาพการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากนัก ในขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อย และอาจมีประสบการณ์น้อยในการมารับบริการ อาจคาดหวังว่าทุกอย่างต้องราบรื่น ไม่ติดขัดปัญหา ใด ๆ แต่เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย ดังนั้นจึงมีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคกัน และมีการชี้แจงหลักการและเหตุผลให้ผู้มารับบริการได้เข้าใจถึงกระบวนการทำงาน และผลที่จะออกมาอย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการแต่ละอาชีพต่างก็มีความรู้และประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่เหมือนกัน เนื่องจากพื้นฐานความคิดของผู้ประกอบอาชีพในแต่ละอาชีพที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ และเป็นงานที่มีกฎ ระเบียบข้อบังคับของกฎหมายที่ต้องกระทำตาม และเป็นการกระทำที่ต้องมีความยุติธรรมกับทุกฝ่าย ไม่สามารถที่จะเลือกปฏิบัติได้ ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มีงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ขัดแย้งกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน หากเป็นงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การจัดระเบียบจราจรหน้าโรงเรียนอาจสร้างความพึงพอใจให้กับพ่อแม่ผู้ปกครองและครูอาจารย์ แต่ถ้าหากเป็นการจับผู้ขับขี่พาหนะเนื่องจากกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติจราจรก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้ถูกจับเป็นต้น ดังนั้น ประชาชนที่มีงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้การบริการอย่างทันเวลา เป็นประเด็นที่ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้การบริการอย่างทันเวลาให้ดีขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นรูปธรรม และให้ยึดปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อที่ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ

2. ควรมีการกำหนดนโยบายในการบริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเรียบร้อยในคราวเดียว ทั้งนี้เพื่อความสะดวกของผู้มาขอรับการบริการ

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึก (คุณภาพ) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และสถานีตำรวจแห่งอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดจันทบุรี

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และสถานีตำรวจแห่งอื่น ๆ

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2549). *รูปแบบและระบบงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

กรมตำรวจ. (2549). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2547). *ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจนครบาล.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

กุนธร ธนาพงศธร. (2549). ประโยชน์และการบริหาร. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะอนุกรรมการงานวิจัยและพัฒนา โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ. (2553). *รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ*. สมุทรปราการ: โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณฐพร วุ่นสั่งธรรม. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง.* ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ณัฐพร เขียวเกษม. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.* การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2545). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance management)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ที่ว่าการอำเภอท่าใหม่. (2557). *ข้อมูลจำนวนประชากรในอำเภอท่าใหม่ ปี พ.ศ. 2557.* จันทบุรี: ที่ว่าการอำเภอท่าใหม่.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนกฤต เนืองพุด. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทาลัยบูรพา.

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). (2557). *เอกสารประกอบการอบรมสำนักงานพัฒนาบุคคล.* เข้าถึงได้จาก http://www.research-system.siam.edu/.

ประภาส เกตุแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). *รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วรายุทธ พงษ์ต้น. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.* สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการสื่อสารการเรียนการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). *งานวิจัยนิสิตปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. เข้าถึงได้จาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bkk/Ex-24-Bkk/51721942/05_ch2.pdf.

วีระชัย ภู่ตระกูล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, องอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่. (2557). *ข้อมูลสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่*. จันทบุรี: สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่.

สมชาติ กิจยรรยง. (2537). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมยศ พุ่มพันธุ์ม่วง. (2557). *หน้าที่ของตำรวจ*. เข้าถึงได้จาก http://www.manager.co.th/.

สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย. (2555). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2555.* กรุงเทพฯ: โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน).

สมิต สัชฌุกร. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: วิญญชน.

สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพังงา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สาทิตย์ จีนาภักดิ์. (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557 ก). *โครงการโรงพักเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558).* เข้าถึงได้จาก http://www.sichonpolice.net/policepublic.pdf.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557 ข). *หน้าที่ของตำรวจ*. เข้าถึงได้จาก http://www.ryt9.com/tag/สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.* หนองบัวลำภู: ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อารี ลือกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.

Brown, K., & Coulter, P. (1983). Subjective and objective measures of public service delivery. *Public Administration Review*, *(43)*1, 50-58.

Fitzgerald, R. M., & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review, 40*(6), 585-594.

Gundlach, J. H., & Reid, N. (1983). A scale for the measurement of consumer satisfaction with social services. *Journal of Service Research, 7*(2), 56-80.

Katz, E. L., & Danet, B. (1973). *Bureaucracy and the public.* New York: Basic.

Maslow, A. (1970). *Motivation and personnality*. New York: Harper and Row.

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

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government*. Reading, MA: Wesley.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). Singapore: Harper.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากท่านจะได้รับการรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นแบบสอบถามทุกชุดจะไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และจะไม่ส่งผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด การวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลงานผู้ศึกษาจะทำในภาพรวม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ร้อยตำรวจโท สมบัติ ถำวาปี
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

****

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) น้อยกว่า 21 ปี ☐ 2) 21-40 ปี

☐ 3) 41-60 ปี ☐ 4) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษา-อนุปริญญา

☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน/ นักศึกษา ☐ 2) พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน

☐ 3) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4) ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

☐ 5) เกษตรกรรม ☐ 6) อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท/ เดือน ☐ 2) 5,001-10,000 บาท/ เดือน

☐ 3) 10,001-15,000 บาท/ เดือน ☐ 4) มากกว่า 15,000 บาท/ เดือน

6. งานที่ใช้บริการ

☐ 1) ฝ่ายอำนวยการ ☐ 2) ฝ่ายป้องกันปราบปราม

☐ 3) ฝ่ายสอบสวน ☐ 4) ฝ่ายสืบสวน

☐ 5) ฝ่ายจราจร ☐ 6) อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกคน					
1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2.2 การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ในคดีอาญาและคดีจราจร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
2.3 มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่มาติดต่อเพื่อความเรียบร้อย และไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง					
2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ สามารถให้บริการได้ทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ให้บริการรับแจ้งความอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ					
3.2 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ					
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ					
3.4 สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย สบายตา					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร					
4.2 ในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง					
4.3 ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ ที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
4.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 มีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการใช้บริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน					
5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ไลน์ เป็นต้น					
5.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ มีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม