

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ ของ ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ไพรัช พื้นชมภู)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์)

..... กรรมการ
(ดร.อำนวย สังข์ช่วย)

..... กรรมการ
(ดร.พัชรี ศิลารัตน์)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญฺญารุโณ)
วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2559

5620750332034: สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ประชาชน/การให้บริการ/สถานีตำรวจภูธร

ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด (RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING SERVICES OF PHON THONG POLICE STATION IN PHON THONG DISTRICT, ROI ET PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: ดร.ไพรัช พื้นชมภู Ph.D.,ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ D.P.A. 98 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน, และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 322 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรม, 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน, และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดมั่นในหลักยุติธรรม,เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้เกียรติประชาชนเสมอด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพ,และควรใช้ระยะเวลาในการบริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

5620750332034: MAJOR: POLITICAL SCIENCE; M.Pol.Sc. (GOVERNMENT)
KEYWORDS: SATISFACTION/ RESIDENTS/ RENDERING SERVICES/ POLICE STATION

POL.SGT.MAJ.THAWORN BUTSAI: RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING SERVICES OF PHON THONG POLICE STATION IN PHON THONG DISTRICT, ROI ET PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: DR.PHAIRAT PHUENCHOMPHOO Ph.D., ASST.PROF.DR.SOMKIET KIETJAREON D.P.A., 102 PP. 2015.

The objectives of this research were: 1) to study residents's satisfaction with with rendering services of Phon Thong police station in Phon Thong district, Roi Et province., 2) to compare their satisfaction with rendering services of the said agency here, resting upon differences in their genders, ages, educational backgrounds, and occupations, and 3) to conduct the study on their satisfaction with rendering services of the said agency above. The sample group employed for conducting the research included 322 residents as service recipients at the aforesaid bureau was based on Taro Yamane's formula. The instrument used for conducting the research was five-rating-scale questionnaires, possessing the reliability at 0.89. The statistics utilized for data analyses encompassed: frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and F-test (One-way ANOVA)

The research's results were found as follows: 1) residents's satisfaction with with rendering services of Phon Thong police station in Phon Thong district, Roi Et province was rated average in the overall aspect. When taking a single aspect into consideration, all three aspects were also scored average. These three aspects placed in descending order of its mean were (1) service rendering officials (2) process of providing, and (3) directing of the justice, respectively. 2) The comparative results found that no significant differences in the former's genders, educational backgrounds and occupations were correlated with their satisfaction with the latter's services here. 3) Residents offered suggestions on their satisfaction with officials' services here, in descending order of first three frequencies. Firstly, should comply with transparency and justice. Secondly, the polices should use a gentle and sweet. Finally, should serve by an appropriate time.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายในการให้คำแนะนำปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยพร้อมคณะผู้บริหาร ท่านเจ้าคุณพระราชปริยัติวิมล,ดร รองอธิการบดี วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสถานศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในระดับที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่เมตตากรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตั้งแต่ต้นทำให้สารนิพนธ์สำเร็จอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ดร.อำนวย สังข์ช่วย และ ดร.พัชรี ศิลารัตน์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตากรุณาและให้ความรู้ให้คำแนะนำในข้อคิดเห็นต่างๆ ในการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ที่เมตตากรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและสอดคล้องของข้อคำถาม ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ได้ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ อันเป็นที่เคารพยิ่ง ที่ได้ช่วยกันวางรากฐานการศึกษาศีลธรรมอันดี และผู้เป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัยในการสนับสนุนผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดาและ ผู้เป็นที่รักเคารพยิ่งผู้เป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัย ตลอดทั้งครู อุปัชฌาย์ อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

ประกาศคุณูปการ..... ฉ

สารบัญ..... ซ

สารบัญตาราง..... ฌ

สารบัญภาพ..... ฏ

บทที่

1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2

1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 2

1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 3

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 6

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... 14

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจ..... 28

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย..... 36

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 37

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 39

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 40

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 40

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 41

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 42

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 43

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 44

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 45

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 45

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 48
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 48
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 48
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 49
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 65
5.1 สรุปผล..... 66
5.2 อภิปรายผล..... 68
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 74
บรรณานุกรม..... 77
ภาคผนวก..... 80
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 81
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 83
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 87
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 89
ภาคผนวก จ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 97
ประวัติผู้วิจัย..... 98

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเดือนที่มารับบริการ.....	41
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	49
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	50
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	50
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	51
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน.....	51
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	52
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	53
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยรวมและรายข้อ.....	54
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	55
4.10	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	56
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	57

4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 58
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 59
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ..... 61
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมจำแนกตามอาชีพ..... 62
4.17 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 63

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	7
2.2	แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	39

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งพอสรุปสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ, 2) ระบบและวิธีการปฏิบัติในสถานีตำรวจมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ, 3) ตำรวจถูกมองว่าเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์และไม่ค่อยให้บริการสาธารณะ, 4) ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข, 5) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วน ไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเสมือนเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน จึงถือปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว ไม่สนใจแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน 6) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วน ขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบ ในการเป็นผู้ให้บริการประชาชนมีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม, 7) ผู้บังคับบัญชาบางส่วนขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด, 8) สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจคับแคบ ที่ใช้สอยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกต่อการใช้งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่อง ไม่สำเร็จ ณ จุดเดียว ความเป็นระเบียบเรียบร้อย,และ 9) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541, หน้า 1-2)

สถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับมอบภาระหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความมั่นคงภายในและการบำบัดทุกข์บำรุงสุขช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยตรง กล่าวคือต้องปฏิบัติหน้าที่ไปตามนโยบายบริบททั้งแปดด้าน แต่เท่าที่ผ่านมาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ยังมีข้อบ่งพร่องอยู่หลายประการ เพราะจากการสังเกตและได้สนทนาพูดคุยกับประชาชนที่มาขอรับบริการ และผู้ที่มาติดต่อราชการในสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจ และความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะด้านบริการประชาชน ด้านการอำนวยความยุติธรรม และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ยังพบว่ามีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร และไม่ให้ความ

สนใจต่อผู้มาใช้บริการ ทำงานล่าช้าขาดความกระตือรือร้น ในการดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขความเดือดร้อนของประชาชน และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่าง ๆ และขาดความยุติธรรมที่ไม่ซื่อตรงต่อหน้าที่ปัญหาเหล่านี้ต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภายใน และภายนอกหน่วยงาน ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางต่อการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการการแจ้งความร้องทุกข์ การเสียค่าปรับคดีอาญา การเสียค่าปรับคดีจราจร การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเอกสารหาย และการติดต่อขออนุญาตต่างๆ ที่สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ในเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 1,647 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ

3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ได้ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งๆขึ้นไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบใจ พอใจ และประทับใจ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ได้รับการให้บริการและอยู่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติตน เพื่อให้ผู้อื่นชอบใจ พอใจ โดยอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น รับผิดชอบและมีความสุข

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจ และประทับใจ ของประชาชนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในสามด้าน ได้แก่

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการต้อนรับทักทาย ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการการใช้คำพูด กริยาอาการ การให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการและความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการแจ้งกำหนดนัดหมาย การให้บริการสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ การจัดลำดับการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และระยะเวลาในการให้บริการ

3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค โปร่งใส ยึดมั่นในหลักนิติธรรม การดำเนินคดีทั่วๆไปด้วยความยุติธรรม การดำเนินคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญด้วยความยุติธรรมการปกปิดและให้ความคุ้มครองพยานบุคคลและการรับฟังการแสดงความคิดเห็นของประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น 4 ช่วง คือ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี, 2) อายุ 31-45 ปี, และ 3) อายุ 45-60 ปี,และ 4) 61 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า, และ 3) อนุปริญญาขึ้นไป

4) อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่มอาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว (3) รับจ้าง/ลูกจ้าง และ (4) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ



บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจ

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ พอรวบรวมได้ดังนี้

1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) (อ้างใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์,2548,หน้า 146 – 148) กล่าวว่า “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่างและมีลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นขั้นต้นที่มนุษย์ต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งขาดไม่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการขั้นสูงต่อไปอีก

(2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยเป็นขั้นตอน หลังจากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่ 1 ความมั่นคงปลอดภัยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความมั่นคงทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจ

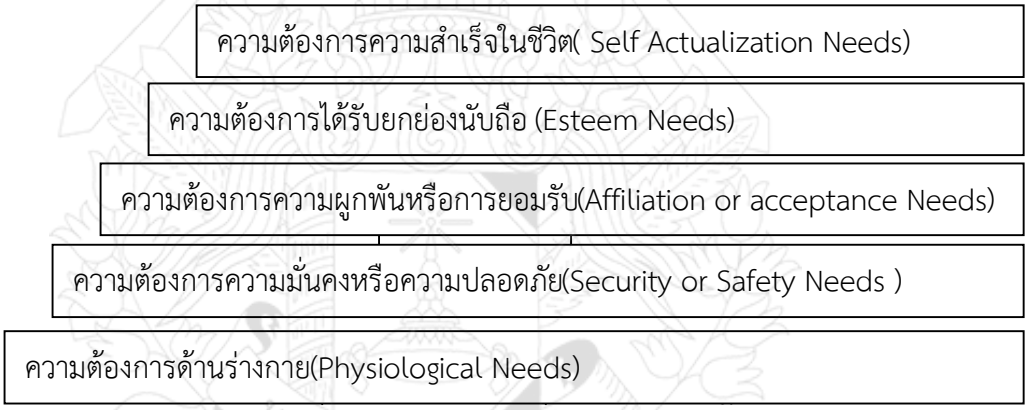
(3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ(Affiliation or Acceptance Needs) หรือความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) ความต้องการที่จะเข้าไปเป็น

ส่วนหนึ่งของสังคมเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม ความต้องการขั้นที่ 2 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

(4) ความต้องการยกย่องและยอมรับ (Esteem Needs) ขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะมีเกียรติยศ และชื่อเสียงได้รับความยกย่องจากสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นคนที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความสามารถ มีความชำนาญ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำได้

(5) ความต้องการประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง (Self – Actualization) ขั้นนี้ เป็นขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนต้องการจะทำและมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่บรรลุความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วบุคคลที่บรรลุความต้องการขั้นนี้มีไม่มากนักเพราะความต้องการแต่ละขั้นก็ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่อยู่แล้ว” ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์



(1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็ ๆ จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม อื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

(3) ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไปอีก

2) **แม็คคลีแลนด์ (Davic C. McCleland)** (อ้างใน สุทัศน์ ตุรงค์เรือง, 2540, หน้า 23) อธิบายว่า “ความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการ ดังนี้

(1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีน้ำใจ ไมตรีต่อกัน รวมถึงการรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

(3) ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นแสดงออกในการมีอำนาจที่จะควบคุมสังคม ให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมตามที่ตนเองต้องการ”

สรุป ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแม็คคีลแลนด์ บุคคลต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไป 3 อย่าง คือ ต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีน้ำใจ ไมตรีต่อกัน และความต้องการการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ได้รวบรวมแนวคิด ความหมาย ความสำคัญ ความสำคัญของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตามลำดับดังนี้

1) ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายในรูปศัพท์ ต้องอาศัยความหมายของสามัญชนโดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ในสังคม จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า “พึง” นั้นเป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่นพึงไป ควรไป หมายความว่าจำเป็น แปลว่า “ต้อง” ส่วนคำว่า“พึงพอใจ”แปลว่าพอใจ ชอบใจ “พอ” คือเท่าที่ต้องการ “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน อธิบาย “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่บุคคล มุงที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ ตามสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะ อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใดที่มาเกี่ยวข้อง และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในทิศทางการเกิดความพึงพอใจ สถานที่ เวลา สถานการณ์หนึ่งๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยให้เกิดความพึงพอใจให้เป็นไปในทิศทางใด”

ธงชัย สันติวงษ์ (2519, หน้า 39) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “เป็นการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะได้ดีตามไปด้วย”

กิติมา ปรีดีดิลก (2529, หน้า 21) ให้ความหมายของความพึงพอใจ “เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้”

รุ่ง แก้วแดง (2540, หน้า 68) ให้ทัศนะว่า “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า สามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมายจน กล่าวได้ว่าทั้งองค์กรต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า แม้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเรื่องจำเป็น และทุกองค์กรต้องทำ แต่ในระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการของไทย และข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอย่างมาก ตรงกันข้ามกับระบบราชการต่างประเทศซึ่งถือว่า มีคนให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสามารถนำไปปรับปรุงขององค์กรสามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้อง และตรงกับความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างมาก”

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542, หน้า 32) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก แนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร หรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ ไปในทำนองที่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”

สันติสุข ไชยมงคล (2543, หน้า 34) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย”

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544,หน้า 76) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”

สิริวรรณ ประกิจสังข์ (2544, หน้า 22) ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า“ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ”

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549, หน้า 39) ได้สรุปว่า “ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้”

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 71) ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)ว่าเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริหาร เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใดซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น แบ่งออกได้เป็นสองประเภทตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคลในการบริการนั้น ได้แก่

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Customer Satisfaction) ดังภาพแสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

2) ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction) ดังภาพแสดงความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 68) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้เป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สรุปว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง หรือเป็นความรู้สึกในทัศนคติ เจตคติในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และความรู้สึกนั้น ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของงาน และปัจจัยทางด้านจิตใจมาเกี่ยวข้อง เป็นต้น

2) ลักษณะของความพึงพอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ **ภาสกร อดุลพัฒนกิจ** (2548, หน้า 73–74) กล่าวว่า “ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจดังนี้

(1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง

ความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

(2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความพึงพอใจ

(3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นกับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย”

บุษกร พงษ์ชวลิต (2551,หน้า 24-27) ได้สรุปแนวคิดพื้นฐาน 6 ด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยประเมินผลระบบการบริการ มีดังนี้

1) ความพึงพอในต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งจำแนกออกเป็น

(1) การใช้เวลารอคอย

(2) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งจำแนกออกเป็น

(1) การได้รับบริการทุกเรื่องในสถานที่ คือ ประชาชนสามารถรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ

(2) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ ทัศนคติ ความรู้สึกของประชาชนในด้านร่างกายและจิตใจ

(3) เจ้าหน้าที่ติดตามผลการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจในการบริการ

4) ความถึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งจำแนกออกเป็น

(1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมที่มาติดต่อ

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ประชาชนได้รับในทัศนคติของประชาชนต่อการบริการ

6) ความพึงพอใจค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ประชาชนจ่ายไปกับการทำธุรกรรม นิติกรรม

กุลนดา โชติมุกตะ (2538,หน้า 7-8) ได้สรุป กลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการใช้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ Aday and Anderson ดังนี้

1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) ความสะดวกในเงื่อนไขขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไข บัตรคิวที่จะทำให้เกิดสิทธิ์ในการขอรับบริการ

(2) ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ หมายถึง ปริมาณของการบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

(3) การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลการบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้ได้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

(4) ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) ความสะดวกในการต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการมาขอรับบริการ

(2) ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนง่าย ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อขั้นตอนการรอรับบริการ

(3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการบริการที่มีให้

(4) คุณภาพบริการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์การรอรับบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

(1) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่การบริการ เช่น การกุลีกุจอในการบริการนั้น ๆ

(2) ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้เสียสิทธิในบัตรคิวมาก่อนบริการก่อน

(3) การมีบุคลิกภาพ ท่าที และมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส

(4) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการบริการ โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้มาใช้บริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้มารับบริการที่มีความประสงค์คิว

สรุปว่า ลักษณะของความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของอารมณ์ ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับ สอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 27–28) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น มีดังนี้คือ

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ

การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษจดหมาย หรือซองจดหมาย เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การให้บริการ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ มีความคล่องตัว และสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล”

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยเกิดจากภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก เปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับบริการ ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หรือดีเกินความคาดหวังของผู้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ ที่ถูกหรือเหมาะสมกับการให้บริการ เป็นต้น

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจปรับการเขียนให้แตกต่างกันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจการรับบริการ (Service Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะมนุษย์มีความต้องการ มีความคาดหวัง มีบุคลิกลักษณะและมีความแตกต่างทั้งในเรื่องของร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา พฤติกรรม หรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ ของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองหรืออับราอัม มาสโลว์ นักจิตรวิทยาเรียกว่า“ แรงจูงใจ ” นั่นเอง การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความกระตือรือร้นทำงานให้องค์การเต็มที่ และ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การให้มากที่สุดนั้นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเกิด ความพึงพอใจและผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ ในการรับบริการนั้นๆหรือไม่ ก็เป็นทัศนคติของ ผู้มารับบริการนั้นได้รับความสนใจ ความพอใจ หรือความต้องการตามที่ตัวเขาคาดหวังไว้หรือไม่

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึงความหมายการให้บริการ หลักการให้บริการ ความสำคัญของงานบริการ คุณลักษณะในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ และองค์ประกอบของการให้บริการ

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2535, หน้า 32) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความ

พอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 17) กล่าวสรุปไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง ความรับผิดชอบต่อประชาชน ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ได้

2.2.2 หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ คือ

1) ด้านการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ

(1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

(2) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ก. เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกับก่อน

ข. การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

ค. ไม่ผิดนัด

(3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แยง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

(4) มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2) ด้านอาคารสถานที่

(1) การปฏิบัติงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

ข. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตู หน้าต่าง

ค. การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ง. การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

จ. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

ช. ห้องน้ำสะอาด

ซ. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ฌ. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ฎ. ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

ฐ. ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(1) ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะคือ

(2) ความรู้ ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งจะสามารถแนะนำ ชี้แนวทางได้อย่างถูกต้อง

(3) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

4) ด้านการอำนวยความสะดวก

(1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

(2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

(3) งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

(4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลด

(5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (กรมการปกครอง, 2536, หน้า 11)

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2541, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการนจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวมเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

ก. ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

ข. มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

ค. พัฒนากระบวนการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง

กุลธน ธนาพงศธร (2535, หน้า 20 – 21) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญมี 5 ด้าน คือ

1) ด้านหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) ด้านหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ด้านความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) ด้านความคุ้มค่า กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) ด้านการอำนวยความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมยศ นาวีการ (2543, หน้า 312) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจากัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทาได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นาเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกาไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นเช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความ สงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้าประปา เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการของให้บริการมีความสัมพันธ์ในหลายด้านเมื่อกล่าวโดยรวมแล้วมีความมุ่งหมายทำให้เกิดคุณค่าในการให้บริการด้านอารมณ์ และร่างกาย ซึ่งจะต้องประกอบอย่างลงตัวจึงจะทำให้งานบริการบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนาจากแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ” อธิบายได้ ดังนี้

(1) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนลง พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

(2) เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุลีกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

(3) ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

(4) ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูด “ขอโทษ”

(5) เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

(6) ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2) ด้านบริการอื่น ๆ

(1) ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

(2) รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

(3) ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเน้นถึงด้านผู้ให้บริการ และด้านบริการอื่น ๆ เป็นสำคัญ

2.2.4 คุณลักษณะในการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ

1) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมิได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

(2) ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน จะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไข ไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันเป็นข้อจำกัดการบริการด้วย มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการนักวิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านขั้นตอน มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบหยุมหยิม ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่เป็นไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้า ท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พูดจากระด้าง ดุ ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้ง ไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ฯลฯ ย่อมทำให้การบริการไม่พึงปรารถนาได้

(3) ด้านผลตอบแทน มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอรัปชั่น ยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

(4) ด้านสถานที่ สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

(5) ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ฯลฯ

วศิน อิงคพัฒนากุล (2553) กล่าวว่า คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทางานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการสรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.5 องค์ประกอบของการให้บริการ

สุจิตรา ธนานันท์ (2552, หน้า 47) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) การอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ผู้ให้บริการ ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5) คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วิชาญ ฤทธิ์รงค์ (2538, หน้า 52) ได้ชี้แนะองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3) พนักงานต้องมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่ดีที่สุด

9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดอาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ในสี่ประการ คือ

(1) สถานที่ และสิ่งแวดล้อม คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ การสร้างอาคารสถานที่ตลอดจนการจัดห้อง ต้องมีความเป็นระเบียบ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ต้องมีต้นไม้ สถานที่ร่มรื่นในสถาบัน การสร้างบรรยากาศตลอดจนการจัดห้องต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดูอยู่ในตำแหน่งหรือบริเวณที่เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอย โดยการจัดขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของห้อง วัสดุที่ใช้และความสามารถในการจัดตลอดถึงการปลูกต้นไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อเป็นการเพิ่มความร่มรื่นสวยงาม

(2) บริการของเจ้าหน้าที่ คือ การให้บริการต้องให้ความสำคัญในการให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

(3) การอำนวยความสะดวก คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจได้ เช่น ในการจัดที่นั่งรอรับบริการมีหนังพิมพ์ วาสาร น้ำดื่ม คอยให้บริการ การติดป้าย และแสดงจุดให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีห้องสุขาเพียงพอ สะอาดเหมาะสม และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ หลักการให้บริการสำคัญต้องมีความรวดเร็ว โดยต้องกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไม่ให้ล่าช้า การลัดขั้นตอนในการให้บริการ หรือตัดขั้นตอนที่ยุ่งยากออกไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นาทางการเมืองจากตัวแทน ของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มาก

ที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคาถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

สมิต สัชฌุกร (2548, หน้า 47 -50) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1) เทคนิคการให้บริการ วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

(1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

(2) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

(3) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

(4) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

(5) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

(6) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

2) การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเรา ย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์การของเราก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

(1) ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออก

(2) บริการที่มีไมตรีจิต เป็นการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

(3) ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเราคำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

(4) ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้ พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่ เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปัด

ความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุนคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

3) การปฏิบัติในการให้บริการ

(1) ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

(2) ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

(3) ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั่น ต้องการนี่ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

4) ข้อควรระวังในการให้บริการ

(1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

(2) การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

(3) ให้บริการขาดตกบกพร่อง

(4) เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

(5) ดำเนินการล่าช้า

(6) เป็นลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

(7) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

(8) การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

(9) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

5) องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด

เทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

(1) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

(2) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

(3) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

(4) ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจ

2.4.1 ความหมายของ “ตำรวจ”

คำว่า “ตำรวจ” แผลงมาจาก “ตรวจ” และในทางกฎหมาย หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจหน้าที่รักษาความเรียบร้อยของประชาชน ในภาษาอังกฤษนั้น เป็นคำที่พื้นฐานมาจากคำว่า “Police” หรือ “ผู้ตรวจตรา” ที่ได้ถือกำเนิดพัฒนามาจาก “การจัดระบบตรวจตราและคุ้มครอง” (Watch and War system) ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้กำหนดนิยามคำว่า “ตรวจ” ไว้ หมายถึง พิจารณาดูความเรียบร้อย และตำรวจ หมายถึง ผู้รักษากฎข้อบังคับของสังคม ตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือนที่ต้องรับผิดชอบในการรักษากฎข้อบังคับของสังคม และความปลอดภัยของสังคม รวมทั้งรักษากฎหมาย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม นอกจากนี้แล้ว คำว่า “ตรวจ” ก็จัดได้ว่ามีความหมายในแต่ละอักษรย่อตามลำดับ ดังนี้ คือ

ต. ใช้แทนคำว่า “ตรากตรำ” “ต่อสู้” และ “ตรงต่อหน้าที่”

ร. ใช้แทนคำว่า “รอบรู้” “ริเริ่ม” และ “ร่วมมือ”

ว. ใช้แทนคำว่า “วิชชา” “วิจารณญาณ” และ “ว่องไว”

จ. ใช้แทนคำว่า “จริงจัง” “จริงใจ” และ “จดจำ”

ในภาษาอังกฤษคำว่า “POLICE” ได้รับการจำแนกเป็นอักษรย่ออุดมการณ์ของตำรวจ ตามลำดับ ดังนี้

P. ใช้ย่อแทนคำว่า “POLITENESS” (ความสุภาพ)

O. ใช้ย่อแทนคำว่า “ORDER” (ความเป็นระเบียบ)

L. ใช้ย่อแทนคำว่า “LAW” (กฎหมาย)

I. ใช้ย่อแทนคำว่า “INNOVATION” (ความคิดริเริ่ม)

C.ใช้ย่อแทนคำว่า “COOPERATION” (ความร่วมมือ)

E.ใช้ย่อแทนคำว่า “EFFICIENCY” (ประสิทธิภาพ)(ประเสริฐ เมฆมณี, 2519, หน้า 40)

2.4.2 หน้าที่ของตำรวจ

ในประเทศไทยนั้น “ตำรวจ” ถือเป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พอที่จะสรุปบทบาทหน้าที่ของตำรวจในประเทศไทย ไว้ดังนี้

1) ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย (Enforcing the Laws) การที่มีกฎหมายกำหนดห้ามมิให้กระทำการบางอย่างหรือบังคับให้กระทำการบางอย่าง ก็เพื่อป้องกันสังคมไม่ให้เกิดอันตรายจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำนั้น จึงต้องมีการกำหนดกฎหมายและบทลงโทษไว้ หน้าที่ของตำรวจต้องป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหาย หรืออันตรายด้วยการดูแลไม่ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หากมีผู้กระทำผิดขึ้นก็มีหน้าที่จะต้องจับกุมมาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

2) ตำรวจมีหน้าที่จะต้องรักษาความสงบเรียบร้อย (Preserving the Peace) ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะมาทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีสิ่งใดจะทำให้กระทบกระเทือนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน เข้าแก้ไข ช่วยเหลือบำบัดสิ่งนั้นให้เรียบร้อยหรือบรรเทาความร้ายแรงลง

3) ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตราย (protecting Life and Property) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนี้เป็นการป้องกันจากอันตรายทุกอย่างเท่าที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ มิใช่เป็นการป้องกันจากโจรผู้ร้ายเท่านั้น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหลายประการ ที่เป็นการป้องกันอันตรายอันเกิดจากการกระทำตนเอง หรือเป็นการช่วยเหลือทางอ้อม เช่น การควบคุมจัดการจราจร

4) ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวน (Investigation Crimes) ทั้งก่อนหน้าที่จะมีการกระทำผิดและภายหลังการกระทำผิด โดยหน้าที่การสืบสวนก่อนที่จะมีการกระทำผิดคือการป้องกันมิให้การกระทำผิดเกิดขึ้น ส่วนการสืบสวนภายหลังการกระทำผิดเกิดขึ้นแล้วเพื่อเป็นการบรรเทาความเสียหาย โดยการติดตามเอาทรัพย์กลับคืนมา หรือเพื่อจะนำผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมาย

5) ตำรวจมีหน้าที่ให้การบริการแก่ประชาชน (Serving the Public) หน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องช่วยเหลือ และให้ความสะดวกแก่ประชาชนด้วยประการต่าง ๆ เช่น ไกล่เกลี่ยคดีแพ่ง นำส่งเด็กหายพลัดหลง ซึ่งก็มีส่วนในการป้องกันอาชญากรรม เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาจทำให้คู่กรณีตัดสินใจไม่ทำร้ายกัน การช่วยเหลือเด็กพลัดหลงเป็นการป้องกันเด็กจากกลุ่มมิจฉาชีพ เป็นต้น

6) นอกจากที่กล่าวมาแล้วตำรวจยังมีหน้าที่อื่น ๆ อีกมาก เช่น ในยามสงคราม ตำรวจต้องทำหน้าที่เป็นตำรวจสนามทำการรบและป้องกันต่อสู้ข้าศึก ตำรวจตระเวนชายแดน มีหน้าที่ตรวจตราบริเวณชายแดนของประเทศ (ชาย เสวิกุล, 2521, หน้า 130)

2.4.3 ภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

พลตำรวจโท สุนทร ซ้ายขวัญ (2538, หน้า 16) ได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับภารกิจสำคัญของข้าราชการตำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ การป้องกันไม่ให้เกิดความไม่เรียบร้อยของสังคมเกี่ยวกับ

(1) การป้องกันเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ หรือบุคคลสำคัญทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(2) เหตุร้ายซึ่งกระทบกระเทือน หรืออาจกระทบกระเทือนความสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศ

(3) การก่อวินาศกรรม หรือโจรกรรมเกี่ยวกับคดีอาญา

(4) การดำเนินการสืบสวนความผิดเกี่ยวกับคดีอาญา

(5) การก่อการร้าย หรือการก่อความไม่สงบเรียบร้อย

(6) การป้องกันการลักลอบหรือขนส่งอาวุธสงคราม และยุทธปัจจัยรายใหญ่

(7) การป้องกันปัญหายาเสพติด

(8) การป้องกันการลักลอบเล่นการพนัน การมั่วสุมอบายมุข และสถานบริการ

(9) การป้องกันการทุจริตเกี่ยวกับการเลือกตั้งระดับต่าง ๆ

(10) การป้องกันการชุมนุมเรียกร้องของราษฎรทุกกรณี

(11) การป้องกันเหตุหรือคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ ตลอดจนคดีที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชน

(12) การป้องกันเหตุที่เกิดจากวาตภัย อุทกภัย อัคคีภัยหรือภัยจากธรรมชาติอื่น ๆ ที่เป็นผลทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

(13) การป้องกันอุบัติภัยที่เป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิต และบาดเจ็บเป็นจำนวนมาก หรือทรัพย์สินเสียหายเป็นจำนวนมาก

(14) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ได้รับการประสานจากส่วนราชการอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

2) งานด้านการบริการและการอำนวยการ ได้แก่ การให้บริการช่วยเหลือ สนับสนุนและให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป บุคคลสำคัญ ตลอดจนหน่วยงานราชการและองค์กรเอกชนอื่น ๆ ซึ่งเป็นภารกิจที่นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ

(1) การปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ พระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์

(2) การปฏิบัติหน้าที่อารักขาบุคคลสำคัญทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(3) การปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การจัดระเบียบการจราจร

(4) การปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

(5) การปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกประจำทางหลวงแผ่นดิน

(6) การปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองและพิทักษ์ป่า

(7) การปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของชายฝั่งทะเล

(8) การปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของด่านศุลกากร

(9) การปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน

(10) การปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของขบวนรถไฟ

(11) การปฏิบัติหน้าที่งานสื่อสารและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในภารกิจของตำรวจ

(12) ภารกิจอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

สรุปได้ว่า ภารกิจหลักของข้าราชการตำรวจทุกหน่วยงาน คือ การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยตลอดแนวชายแดน เพิ่มความเข้าใจในการปฏิบัติงานการข่าว การ

ตรวจและการรักษาความปลอดภัยบุคคล สถานที่ การเมือง และการบริหาร รวมทั้งการแสวงหาความร่วมมือในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

2.4.4 อำนาจหน้าที่ของตำแหน่งงานสอบสวน

หัวหน้างานสอบสวนมีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานสอบสวน รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวน วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานสอบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำผิดอันเป็นการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในการสอบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยจำแนกออกเป็นงานต่างๆ ดังนี้

1) งานสอบสวนในการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาหรือการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2) การพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และวิทยาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสอบสวนคดีอาญา

3) งานวางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสอบสวน

4) งานตรวจติดตามและประเมินผล งานวิจัยและพัฒนา ปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น

5) การวางแผนสอบสวน

6) กรณีพบการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินการจับกุม หรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง และรายงานให้หัวหน้างานสอบสวนทราบในทันที

7) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

8) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

9) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

10) ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญตามระเบียบและสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท ตลอดจนเข้าร่วมทำการสอบสวนกับพนักงานสอบสวน

11) พิจารณามอบหมายคดีให้พนักงานสอบสวน(พงส.) กับพนักงานสอบสวน(พงส.ผนพ.) รับผิดชอบดำเนินการตามความเหมาะสม

12) ปกปิดให้ความคุ้มครองพยาน

13) เปรียบเทียบปรับการกระทำความผิดตามกฎหมาย

14) ประสานการปฏิบัติงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยงานอื่น ๆที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดและจริงจัง เพื่อให้ผลในการป้องกัน ระงับ ปราบปรามการกระทำความผิดบรรลุผล

15) การปฏิบัติหน้าที่หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่ราชการ

16) ควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

17) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ทีเกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

18) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน (พงส.) มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวรโดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท

2) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนในคดีอาญาที่ไม่ยากตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

3) ปฏิบัติหน้าที่สืบสวนเฉพาะในคดีที่รับผิดชอบ

4) ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรักษาความสงบเรียบร้อย หรืองานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

พนักงานสอบสวน (พงส. ผนก). มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวรโดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท

2) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนในคดีอาญาที่ยากพอสมควรตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

3) ปฏิบัติหน้าที่งานสืบสวนเฉพาะในคดีที่รับผิดชอบ

4) ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายหรือการสอบสวนให้กับพนักงานสอบสวน (พงส.)

5) ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรักษาความสงบเรียบร้อย หรืองานอื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ

พนักงานสอบสวน (พงส.ผนพ.)มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวรโดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท

2) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนในคดีอาญาที่ค่อนข้างยากมากที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

3) ปฏิบัติหน้าที่งานสืบสวนเฉพาะในคดีที่รับผิดชอบ

4) ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายหรือการสอบสวนให้กับพนักงานสอบสวน (พงส.) – พนักงานสอบสวน (พงส.ผนก.)

5) ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรักษาความสงบเรียบร้อย หรืองานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

ผู้บังคับหมู่ สอบสวน มีหน้าที่ดังนี้

1) **ทำหน้าที่ธุรการ** มีหน้าที่ดังนี้

(1) งานธุรการต่าง ๆ ของงานสอบสวน

(2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ตำรวจ

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

(4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

(5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

(6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) **ทำหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน** มีหน้าที่ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนเวรในการดำเนินการตามหน้าที่

(2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

(4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

(5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

(6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) **ทำหน้าที่เสมียนประจำวันคดี** มีหน้าที่ดังนี้

(1) ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี

(2) การคัดสำเนาประจำวันคดี

(3) เฉพาะผู้ที่ถูกจัดให้ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาไม่ได้จัดให้มีผู้ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบให้ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบไปพร้อมกัน

3.4) ในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เสมียนประจำวันคดีผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 2 นาย จะต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อย 1 นาย ตลอดระยะเวลา ส่วนผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 1

นาย ถ้าจะไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ก็ต้องรายงานให้พนักงานสอบสวนเวรทราบทุกครั้ง เพื่อดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการได้สะดวกรวดเร็ว

(5) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

(6) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

(7) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

(8) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

(9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หมายเหตุ การปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เสมียนประจำวันคดีเป็นการให้บริการประชาชนอย่างหนึ่ง ดังนั้น ประชาชนจะต้องได้รับการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

4) **ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบ** มีหน้าที่ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบคดีอาญาทุกประเภท

(2) ปฏิบัติการจับกุม เมื่อพบการกระทำความผิดหรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

(3) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

(4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

(5) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

(6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

(7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หมายเหตุ การปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบเป็นการให้บริการประชาชนอย่างหนึ่ง ดังนั้นประชาชนจะต้องได้รับการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

5) **ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาไปศาล** มีหน้าที่ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนเวรในการดำเนินการตามหน้าที่ โดยการควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเพื่อฟ้องผัดฟ้อง ฝากขัง หรืออื่น ๆ ตลอดจนปฏิบัติการจับกุม เมื่อพบการกระทำความผิดหรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

(2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

(4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

(5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

(6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553)

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ประกาศตั้งสถานีตำรวจภูธรอำเภอโพนทอง เมื่อปี พ.ศ. 2468 ซึ่งตั้งอยู่ที่เลขที่ 47หมู่ที่ 2 ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเป็นอาคารไม้ทั้งหลัง ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2519 ได้มีการรื้ออาคารที่ทำการและก่อสร้างใหม่เป็นอาคารครึ่งไม้ครึ่งปูน 2 ชั้นหันหน้าไปทางทิศตะวันตกซึ่งเป็นอาคารที่ทำการเก่า และต่อมา เมื่อปี พ.ศ. 2552 ได้มีการก่อสร้างอาคารที่ทำการใหม่เป็นอาคารตึกปูน 3 ชั้นซึ่งใช้เป็นที่ทำการปัจจุบันที่ตั้งสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ 229 หมู่ที่ 10 ตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ตรงข้ามปั๊มน้ำมัน ป.ต.ท.เชี่ยวชาญ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดร้อยเอ็ดไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือประมาณ 46 กิโลเมตร

ทิศเหนือ จรดอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศใต้ จรดอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก จรดอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก จรดอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

อำเภอโพนทองมีพื้นที่ 778 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 486,250 ไร่ เป็นพื้นที่ใช้ในการเกษตรทำการเพาะปลูก ซึ่งเป็นรายได้หลักของประชากรในพื้นที่ แยกเป็นพื้นที่นา ปลูกพืชไร่ ปลูกยางพารา ปลูกไม้ผลไม้ยืนต้นและพืชผักสวนครัว

การปกครอง

อำเภอโพนทอง แบ่งการปกครองเป็น 14 ตำบล 196 หมู่บ้านและอยู่ในการปกครองของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง 10 ตำบล 147 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตการปกครองของสถานีตำรวจภูธรสว่าง 4 ตำบล มีประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 10 ตำบล

สถานภาพกำลังพลของ สถานีตำรวจภูธรโพนทองมีกำลังพลทั้งหมด ดังนี้

ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 40 นาย

ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ จำนวน 99 นาย

วิสัยทัศน์ บริการโปร่งใส ประทับใจ ยุติธรรม

พันธกิจและกลยุทธ์ แนวทางการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง เป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์สำคัญ ในการบริการประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา

รูปแบบ และวิธีการปฏิบัติงานในเชิงบูรณาการ เพื่อให้การบริการประชาชนให้รวดเร็ว โปร่งใสเป็นธรรม โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้เท่าทันเหตุการณ์ และ การเปลี่ยนแปลงของสังคม ปรับตัวให้ทันต่อยุคสมัย เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจอบอุ่นใจในชีวิต และทรัพย์สิน สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจ จึงกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเชิงรุก

2. การบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดี่ยว ONE STOP SERVICE

3. การปฏิบัติหน้าที่แบบบูรณาการ กระทำด้วยความเต็มใจ พึงพอใจที่จะบริการประชาชนเสมือนหนึ่งเป็นครอบครัวเดียวกัน ที่จะต้องช่วยเหลือ ปกป้องดูแลซึ่งกันและกัน ทุกข์ของท่านเสมือนทุกข์ของเรา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น โดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านความสะดวกในการให้บริการ เจ้าหน้าที่จัดอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย”

ร้อยตำรวจเอกอนุชิต อุดมภักดี (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผลการทดสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน”

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี (2554,บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการควบคุมการจราจรและการบริการสังคม,ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน,ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา,และด้านการบริหารและบริการทั่วไป ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน

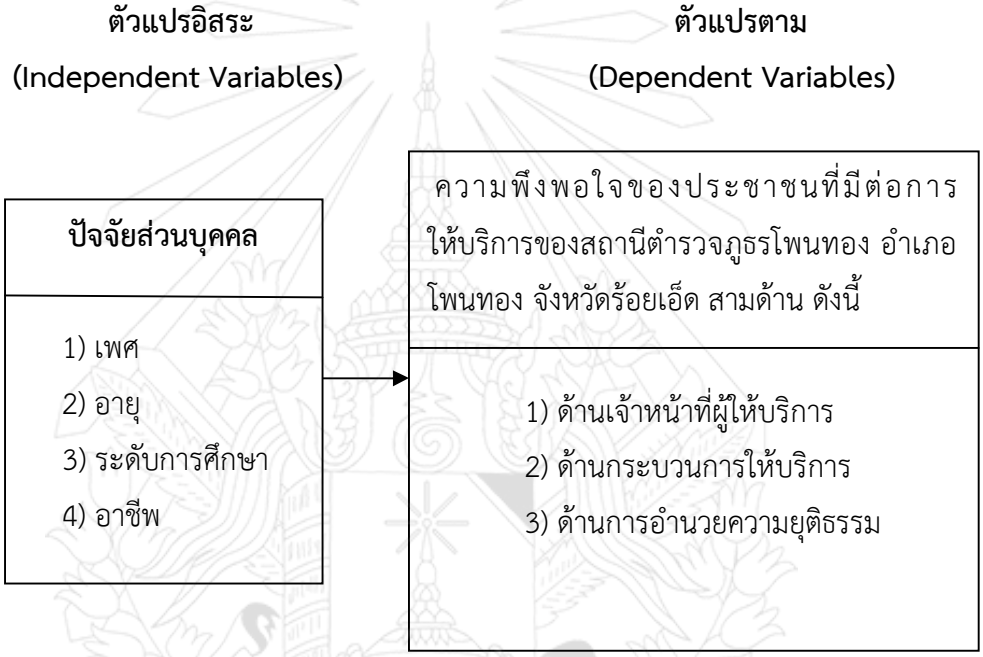
สิบตำรวจโทสถิต ใจโต(2555,บทคัดย่อ**)** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลา”ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป,ด้านการอำนวยความยุติธรรม,และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีเพศ และอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่ามีผู้ให้ความสนใจศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในมิติต่างๆ หลากหลายพื้นที่ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการที่ผู้วิจัยจะได้นำไปรับรองการอภิปรายผลการวิจัยในบทที่ 5 ต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ Aday and Anderson จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ด้านการอำนวยความยุติธรรม ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ด้านการอำนวยความยุติธรรม ดังภาพ ที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการการแจ้งความร้องทุกข์ การเสียค่าปรับคดีอาญา การเสียค่าปรับคดีจราจร การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเอกสารหาย และการติดต่อขออนุญาตต่างๆ ที่สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ในเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 1,647 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการการแจ้งความร้องทุกข์ การเสียค่าปรับคดีอาญา การเสียค่าปรับคดีจราจร การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเอกสารหาย และการติดต่อขออนุญาตต่างๆ ที่สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ในเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 1,647 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 322 คน

3.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากประชาชนที่มารับบริการการแจ้งความร้องทุกข์ การเสียค่าปรับคดีอาญา การเสียค่าปรับคดีจราจร การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเอกสารหาย และการติดต่อขออนุญาตต่างๆ ที่สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 1,647 คน แล้วนำมาหาอัตราส่วนของประชากร (Proportional Size) เพื่อหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรนี้(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19)

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในรายงานการวิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$n = \frac{1,647}{1 + 1,647\,(0.05)^2}$$

$$= 321.84$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 322

ทั้งนี้ เพื่อเกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงจำแนกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คนที่ใช้ในการวิจัยตามเดือนที่มารับบริการดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเดือนที่มารับบริการ

เดือน	จำนวนประชากรแต่ละเดือน	กลุ่มตัวอย่างแต่ละเดือน
มกราคม	650	127
กุมภาพันธ์	529	103
มีนาคม	468	92
รวม	**1,647**	**322**

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน

3.2.2 ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบ 322 คน

3.2.3 สุ่มแบบบังเอิญ คือ การสุ่มที่มิได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะเป็นผู้ใดมารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2.4 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยไม่จำกัดว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบถ้วน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-Ended questions) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, 2) ด้านกระบวนการให้บริการ, และ 3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม

ซึ่งเลือกวิธีของ Likert กำหนดค่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะมี 5 ระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 51) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4. 50	ความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended questions) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นผลงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถามโดยใช้แบบวัดดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) พ.ต.ต.เอนกชัย สุขอาษา วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง สารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ร.ต.อ.ฉลาด นาเมืองรักษ์ วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยตำแหน่ง รองสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นางสาวธนิดา ประเสริฐสังข์ วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง นักบริหารงาน(อบต.)ระดับ 8 องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4.5 นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index = IOC) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 – 1.00 จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 21 ข้อ ใช้ได้ทั้ง 21 ข้อ

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try - out) กับประชากรผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

3.4.7 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

3.4.8 ผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือ แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวางแผนและปฏิบัติการ ดังนี้

1) นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เรียนผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน ได้รับแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วนทั้ง 322 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสามถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. ค่า t – test, F – test เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบตัวแปรที่มีจำนวน 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) สำหรับตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดใช้ที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index/IOC)

2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบแอลฟา (Alpha Coefficient)ของครอนบาค (Cronbach)

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1) ความถี่ (Frequency)

2) ร้อยละ (Percentage)

3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) ดังนี้

1) การวิเคราะห์ค่า (t-test Independent)

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ

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

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) การหาค่าร้อยละ (Percentage)(นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

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

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)(ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55**)**

$\overline{X}$ = $\frac{\sum fx}{N}$

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)(ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum fx^{2} - (\sum fx)^{2}}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

5) ทดสอบสมมติฐาน (t-test)(ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 110)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสท์ (t- test)

$\overline{X}_1$, $\overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2 , S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่1 และกลุ่มที่2 ตามลำดับ

n_1 , n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

6) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test) (นิภา เมธธาวิชัย, 2543, หน้า 238)

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลแล้วนำเสนอตามลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ(Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	52.80
หญิง	152	47.20
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	95	29.50
31-45 ปี	92	28.57
45-60 ปี	85	26.40
61 ปีขึ้นไป	50	15.53
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57, อายุ 45-60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40, และอายุ61 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	100	31.06
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	152	47.20
อนุปริญญาขึ้นไป	70	21.74
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20, รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.06, และอนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	102	31.68
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	91	28.26
รับจ้าง/ลูกจ้าง	85	26.40
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	44	13.66
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68 รองลงมา คือ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26, รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40, และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังตารางที่ 4.4-4.7

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน (n=322)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	0.70	3	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.45	0.64	1	ปานกลาง
3. ด้านการอำนวยความยุติธรรม	3.44	0.61	2	ปานกลาง
รวม	**3.42**	**0.63**	**-**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n=322)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	($\overline{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1 การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.43	0.83	1	ปานกลาง
2 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ	3.40	0.69	2	ปานกลาง
3 ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.36	0.72	4	ปานกลาง
4 การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ	3.33	0.71	7	ปานกลาง
5 กริยาอาการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ	3.34	0.86	6	ปานกลาง
6 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัย	3.38	0.70	3	ปานกลาง
7 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ	3.35	0.74	5	ปานกลาง
รวม	3.37	0.70	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n=322)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	($\overline{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1 การแจ้งกำหนดนัดหมาย	3.46	0.80	3	ปานกลาง
2 การให้บริการสถานที่จอดรถ	3.45	0.64	4	ปานกลาง
3 ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.50	0.60	1	ปานกลาง
4 การจัดลำดับการให้บริการ	3.48	0.65	2	ปานกลาง
5 การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ	3.41	0.70	6	ปานกลาง
6 การให้บริการด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.44	0.73	5	ปานกลาง
7 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.39	0.62	7	ปานกลาง
รวม	3.45	0.64	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ” รองลงมา คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดลำดับการให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ระยะเวลาในการให้บริการ”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยรวมและรายข้อ (n=322)

ด้านการอำนวยความยุติธรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	($\overline{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1 การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.39	0.70	7	ปานกลาง
2 การให้บริการอย่างโปร่งใส	3.47	0.62	2	ปานกลาง
3 การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรม	3.49	0.61	1	ปานกลาง
4 การดำเนินคดีทั่วๆไปด้วยความยุติธรรม	3.43	0.60	5	ปานกลาง
5 การดำเนินคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญด้วยความยุติธรรม	3.44	0.63	4	ปานกลาง
6 การปกปิดและให้ความคุ้มครองพยานบุคคล	3.40	0.72	6	ปานกลาง
7 การรับฟังการแสดงความคิดเห็นของประชาชน	3.45	0.64	3	ปานกลาง
รวม	3.44	0.61	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรม” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การให้บริการอย่างโปร่งใส” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการอย่างเสมอภาค”

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการเปรียบเทียบปรากฏผลดังตารางที่ 4.9-4.16

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ (n=322)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	เพศ					
	ชาย (n=170)			หญิง (n=152)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.39	0.78	ปานกลาง	3.35	0.70	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.45	0.66	ปานกลาง	3.45	0.74	ปานกลาง
3. ด้านการอำนวยความยุติธรรม	3.46	0.72	ปานกลาง	3.42	0.59	ปานกลาง
รวม	3.43	0.72	ปานกลาง	3.41	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ทั้งสามด้าน ตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.10 แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ (n=322)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	เพศ						t	Sig
	ชาย (n=170)			หญิง (n=152)				
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.39	0.78	ปานกลาง	3.35	0.70	ปานกลาง	1.06	.10
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.45	0.66	ปานกลาง	3.45	0.74	ปานกลาง	1.07	.09
3. ด้านการอำนวยความยุติธรรม	3.46	0.72	ปานกลาง	3.42	0.59	ปานกลาง	1.12	.07
โดยรวม	3.43	0.72	ปานกลาง	3.41	0.68	ปานกลาง	1.22	.06

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ (n=322)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี (n=95)		31-45 ปี (n=92)		45-60 ปี (n=85)		61 ปีขึ้นไป (n=50)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.30	0.78	3.38	0.69	3.41	0.72	3.39	0.73
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.43	0.64	3.44	0.80	3.47	0.65	3.46	0.62
3. ด้านการอำนวยความยุติธรรม	3.39	0.70	3.41	0.61	3.47	0.83	3.45	0.64
โดยรวม	3.37	0.81	3.41	0.63	3.45	0.66	3.43	0.65

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 45-60 ปี, 61 ปีขึ้นไป, 31-45 ปี, และช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 45-60 ปี, 61 ปีขึ้นไป, 31-45 ปี, และช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 45-60 ปี, 61 ปีขึ้นไป, 31-45 ปี, และช่วงอายุไม่เกิน 30 ปีตามลำดับ

ด้านการอำนวยความยุติธรรม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกช่วงอายุ เรียงจาก

ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 45-60 ปี, 61 ปีขึ้นไป, 31-45 ปี, และช่วงอายุไม่เกิน 30 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ (n=322)

	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.47	3	0.49	1.58	.10
		ภายในกลุ่ม	98.58	318	0.31		
		รวม	100.05	321			
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.02	3	0.34	1.13	.22
		ภายในกลุ่ม	95.40	318	0.30		
		รวม	96.42	321			
3	ด้านการอำนวยความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.20	3	0.40	1.33	.12
		ภายในกลุ่ม	95.40	318	0.30		
		รวม	96.60	321			
	โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.99	3	0.33	1.03	.24
		ภายในกลุ่ม	101.76	318	0.32		
		รวม	102.75	321			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (n=322)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ		ระดับการศึกษา								
		ประถมศึกษา (n=-100)			มัธยมศึกษา/เทียบเท่า (n=152)			อนุปริญญาขึ้นไป (n=70)		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	0.69	ปานกลาง	3.38	0.74	ปานกลาง	3.32	0.67	ปานกลาง
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.41	0.68	ปานกลาง	3.46	0.64	ปานกลาง	3.48	0.60	ปานกลาง
3	ด้านการอำนวยความยุติธรรม	3.43	0.63	ปานกลาง	3.49	0.60	ปานกลาง	3.40	0.61	ปานกลาง
	รวม	3.42	**0.67**	ปานกลาง	3.44	0.66	ปานกลาง	3.40	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า,ประถมศึกษา, และอนุปริญญาขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/เทียบเท่า, และอนุปริญญาขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปาน

กลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญาขึ้นไป, มัธยมศึกษา/เทียบเท่า, และประถมศึกษา ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความยุติธรรม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า, ประถมศึกษา,และอนุปริญญาขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา (n=-322)

	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.48	2	0.74	2.26	.06
		ภายในกลุ่ม	98.89	319	0.31		
		รวม	100.37	321			
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	0.59	1.15	.09
		ภายในกลุ่ม	162.69	319	0.51		
		รวม	163.87	321			
3	ด้านการอำนวยความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.14	0.47	.15
		ภายในกลุ่ม	95.70	319	0.30		
		รวม	95.98	321			
	โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	1.05	.10
		ภายในกลุ่ม	70.18	319	0.22		
		รวม	70.64	321			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ (n=322)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	อาชีพ							
	เกษตรกรรม (n=102)		รับจ้าง/ลูกจ้าง (n=91)		ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว (n=85)		รับราชการ/พนักงานของรัฐ (n=44)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.29	0.58	3.37	0.69	3.42	0.72	3.40	0.73
2 ด้านกระบวนการให้บริการ	3.41	0.64	3.43	0.80	3.49	0.65	3.47	0.62
3 ด้านการอำนวยความยุติธรรม	3.38	0.70	3.41	0.61	3.48	0.83	3.45	0.64
รวม	3.39	0.61	3.40	0.63	3.46	0.66	3.44	0.65

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่อาชีพ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความยุติธรรม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว, อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ, อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง, และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพ (n=-322)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.65	.49
	ภายในกลุ่ม	127.20	318	0.40		
	รวม	127.98	321			
2 ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.72	3	0.24	0.56	.41
	ภายในกลุ่ม	130.38	318	0.41		
	รวม	131.10	321			
3 ด้านการอำนวยความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.65	.61
	ภายในกลุ่ม	130.38	318	0.41		
	รวม	131.16	321			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.81	3	0.27	0.64	.45
	ภายในกลุ่ม	133.56	318	0.42		
	รวม	134.47	321			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้เกียรติประชาชนเสมอด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพ	18
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	15
	ด้านกระบวนการให้บริการ	
1	ควรใช้ระยะเวลาในการบริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว	17
2	ควรมีการแจ้งกำหนดนัดหมายในการบริการแต่เนิ่นๆ	10
	ด้านการอำนวยความยุติธรรม	
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดมั่นในหลักยุติธรรม	35
2	ควรให้ความคุ้มครองและดูแลความปลอดภัยพยานอย่างเข้มงวด	12

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้เกียรติประชาชนเสมอด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพและเจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้เกียรติประชาชนเสมอ

ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ควรใช้ระยะเวลาในการบริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว และควรมีการแจ้งกำหนดนัดหมายในการบริการแต่เนิ่นๆ

ด้านการอำนวยความยุติธรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดมั่นในหลักยุติธรรมและควรให้ความคุ้มครองและดูแลความปลอดภัยพยานอย่างเข้มงวด

โดยสรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดมั่นในหลักยุติธรรม ,เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้เกียรติประชาชนเสมอด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพ,และควรใช้ระยะเวลาในการบริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด,2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน,และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการการแจ้งความร้องทุกข์ การเสียค่าปรับคดีอาญา การเสียค่าปรับคดีจราจร การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเอกสารหาย และการติดต่อขออนุญาตต่างๆ ที่สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ในเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 1,647 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 322 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaires) ซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ แบบสอบถามเป็นลักษณะตรวจสอบรายการ(Checklist), ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ด้าน มีข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคอร์ท (Linkert), และตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open–ended Questions)

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ใช้การทดสอบ t-test และสำหรับการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบ F-test และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง

อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบ (Fact Findings) ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

จากการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลของการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 และมีอาชีพทางเกษตรกรรม จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ”

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อ

ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ระยะเวลาในการให้บริการ”

3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการอย่างเสมอภาค”

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดมั่นในหลักยุติธรรม ,เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้เกียรติประชาชนเสมอด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพ,และควรใช้ระยะเวลาในการบริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง ไม่ว่าจะเป็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการอำนวยความยุติธรรม ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจประชาชนเท่าใด ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ประชาชนมีความเกรงกลัวในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอำนาจตรวจจับตามหน้าที่ ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำหน้าที่ด้วยความตั้งใจให้บริการดีเพียงใดก็ตามก็ยังไม่สามารถจะทำให้ประชาชนประทับใจยิ่งๆขึ้นได้ ผลการวิจัยโดยรวมทั้งสามด้านจึงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิบตำรวจโทสถิต ใจโต** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลา”ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกอนุชิต**

อุดมภักดี ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อแยกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้นยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจประชาชนเท่าใด ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากความเกรงกลัวในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจก็เป็นไปได้ ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำหน้าที่ด้วยความตั้งใจให้บริการดีเพียงใดก็ตาม ผลการวิจัยโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนอยู่บ้าง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในตัวเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ สอดคล้องกับการสรุปความหมายความพึงพอใจของ **อรนภา มุ่งโนนบ่อ** ที่ได้สรุปไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ในการทำหน้าที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นบางครั้งอาจพลั้งเผลอในการใช้คำพูดอันอาจกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่ดีของประชาชนจึงทำให้ประชาชนเกิดความความพึงพอใจน้อยกว่าทุกข้อในด้านนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **เพลินทิพย์ โกเมศโสภา** ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ...”

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนยังไม่เกิดความระทับใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ เป็นต้น ผลการวิจัยโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ จึงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ **กุลนดา โชติมุกตะ** ได้สรุปกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการใช้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ Aday and Anderson ในด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยความสะดวกในการต่อขอรับบริการ,ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ,ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการบริการที่มีให้,และ คุณภาพบริการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์การรอรับบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อ 3 ที่ว่า “ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนได้รับความสะดวกจากป้ายแสดงจุดให้บริการจึงเกิดความพึงพอใจอยู่พอสมควร สอดคล้องกับแนวคิดของ **กุลธน ธนาพงศธร** ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญว่า “การอำนวยความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ระยะเวลาในการให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ในบางครั้งระยะเวลาที่ให้บริการนั้นอาจจะนานเกินไปอันอาจจะทำให้ประชาชนเสียเวลากับการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยในประเด็นนี้จึงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการสรุปกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการใช้บริการของ **กุลนดา โชติมุกตะ** ที่ได้สรุปไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนง่าย ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับบริการ...”

3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองอยู่พอสมควร ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรมคุณธรรมและยุติธรรม ผลการวิจัยโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ จึงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จ่าสิบตำรวจหญิงธัญนันท์ พรหมมา** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการอำนวยความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ **ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา อยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกอนุชิต อุดมภักดี** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนยังไม่เกิดความระทับใจในการให้บริการโดยยึดมั่นในหลักนิติธรรมของสถานีตำรวจภูธรโพนทองเท่าที่ควร สอดคล้องกับแนวคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิต** และ **ภาสกร อดุลพัฒนกิจ** ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการอย่างเสมอภาค” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนยังไม่เกิดความระทับใจในการให้บริการโดยยึดมั่นในหลักการให้บริการอย่างเสมอภาคของสถานีตำรวจภูธรโพนทองเท่าที่ควร เพราะอาจจะมีกรณีเลือกปฏิบัติให้ประชาชนได้เห็น จึงอาจทำให้ผลการวิจัยในประเด็นนี้มีค่าแปลผลน้อยกว่าทุกข้อในด้านการอำนวยความยุติธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิต** และ **ภาสกร อดุลพัฒนกิจ** ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นกับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย”

5.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2) เพศ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพศ เป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่าเป็นหญิงหรือชายเท่านั้น ในการแสดงออกซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด นั้น ไม่ได้จำกัดว่าเพศชายหรือเพศหญิงจะต้องมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศจึงไม่มีผลใดๆในการแสดงออกซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกอนุชิต อุดมภักดี** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน

2) อายุ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อายุเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่าใครเกิดก่อนและใครเกิดหลังเท่านั้น ไม่ได้มีผลใดๆต่อการแสดงออกซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด นอกเสียจากว่าคุณภาพของการให้บริการที่ดีหรือไม่ดีของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จะทำความพึงใจของประชาชนให้แตกต่างกัน ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนทุกช่วงอายุได้เห็นเป็นประจักษ์และมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกอนุชิต อุดมภักดี** ได้

ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ระดับการศึกษาเป็นเพียงเครื่องบ่งบอกให้ทราบว่าใครสำเร็จการศึกษาระดับใดเท่านั้น ส่วนการแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด นั้น ไม่ได้จำกัดว่าคนที่มีการศึกษาที่สูงกว่าจะต้องมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันกับคนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ดังนั้นระดับการศึกษาจึงไม่มีผลใดๆในการแสดงออกซึ่งมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกอนุชิต อุดมภักดี** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน

4) อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อาชีพเป็นเพียงเครื่องบ่งบอกให้ทราบว่าใครประกอบการงานใดเพื่อเลี้ยงชีพ เท่านั้น ส่วนการแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด นั้น ไม่ได้จำกัดว่าคนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะต้องมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น อาชีพจึงไม่มีผลใดๆในการแสดงออกซึ่งมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกอนุชิต อุดมภักดี** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาบตำรวจไพรัตน์ บุญศรี** ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัยและการอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากข้อค้นพบ (Fact Finding) โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ โดยรวมและรายด้าน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสามด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการอำนวยความยุติธรรม ให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

เมื่อแยกเป็นรายด้านสามารถเสนอแนะได้ ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ว่าจะเป็นคำพูด การต้อนรับ

ทักทาย เป็นต้นโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการต้อนรับทักทายประชาชนให้เกิดวามอบอุ่นใจ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความน่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการด้านการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ระมัดระวังยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาในการให้บริการหรือการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการเป็นต้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ระยะเวลาในการให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยยึดมั่นในหลักนิติธรรม หลักยุติธรรมและหลักคุณธรรม อย่างมั่นคง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการอย่างเสมอภาค”มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยการให้การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการสร้างความอบอุ่นใจมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทองระดับมากและมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นสำคัญที่ควรวิจัยต่อไปนี้

1) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้นควรวิจัย คุณลักษณ์ที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่พึงประสงค์ของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ผลการวิจัย พบว่า การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อคำถามจากจำนวนทั้งหมด 21 ข้อ ดังนั้นควรวิจัย แนวทางพัฒนาการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดิลกกุล. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ชนะการพิมพ์.

กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ.* สารนิพนธ์บริหารการจัดการมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กุลธน ธนาพงศธร. (2535). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.* นนทบุรี : มหาวิทยา ลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). *"การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานตำรวจ".* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยของแก่น.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). *"ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ".* รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ชาย เสวิกุล. (2521). *อาชญาวิทยาและทัณฑวิทยา.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2541). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.* กรุงเทมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

ไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล. (2550). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านสวนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี".*สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฎราช.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). *ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา.* กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2519). *องค์การและการบริหาร.* พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์.

นัฏฐ์ โกมุทธพงศ์. (2547). "*ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น*". สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นิภา เมธาวีชัย. (2543). วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. *(2545). การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาส์น จัดพิมพ์.

บุษกร พงษ์ชวลิต.(2551). *"ความพึงพอใจของผู้บริการต่อบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี".* วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).* กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด).

ประยูร กาญจนดุล. (2538). *กฎหมายปกครอง.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประเสริฐ เมฆมณี. (2519). *ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม.*กรุงเทพมหานคร : บพิธ จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.*กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2544).*การวางแผนการตลาด.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพรัตน์ บุญศรี. ดาบตำรวจ .(2554). *“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”.*สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : นามมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

รุ่ง แก้วแดง. (2540). *รีเอ็นจิเนียริ่งระบบราชการไทย.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มติชน.

ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. (2540).*เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

วศิน อิงคพัฒนากุล. *คุณลักษณะ7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี.* http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/ (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553).

วิชาญ ฤทธิ์รงค์. (2538). *เทคนิคการหาเงินฝาก.* กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์. 2543.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2542). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม.* สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร.

ศรีเรือน แก้วกังวาน.(2531).*ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. รู้เขารู้เรา.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). *“การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์”.*กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล. กระทรวงสาธารณสุข.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2547). *การวิจัย.* นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

สันติสุข ไชยมงคล. (2543). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒประสานมิตร.

สถิต ใจโต.สิบตำรวจโท.(2555). *“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดสงขลา”.*สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สมยศ นาวีการ. (2543). *การบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์.ผศ.ดร. (2547). *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและทฤษฎี.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศาลสานต.

สิริวรรณ ประกิจสังข์. (2544). *จิตสำนักแห่งความต้องการ.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปการพิมพ์.

สุจิตรา ธนานันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็น เพรส.

สุทัศน์ ตุรงค์เรือง. (2540). *“การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5”.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนทร ซ้ายขวัญ.พลตำรวจโท. (2538). *การปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ตำรวจ.*กรุงเทพมหานคร : บางกอกสาส์น.

เสวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. (2554). *“ความพร้อมในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์”.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2549). *นโยบายเน้นหนักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ.

_____. (2553). *กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ*. 2 กุมภาพันธ์. 2553.

อนุชิต อุดมภักดี. ร้อยตำรวจเอก. (2547). “*ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่*”**.** สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

อรนภา มุ่งโนนบ่อ. (2549). *“ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”***.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ.* กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) พ.ต.ต.เอนกชัย สุขอาษา

วุฒิการศึกษา : ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง : สารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ร.ต.อ.ฉลาด นาเมืองรักษ์

วุฒิการศึกษา : ร.ม.(รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

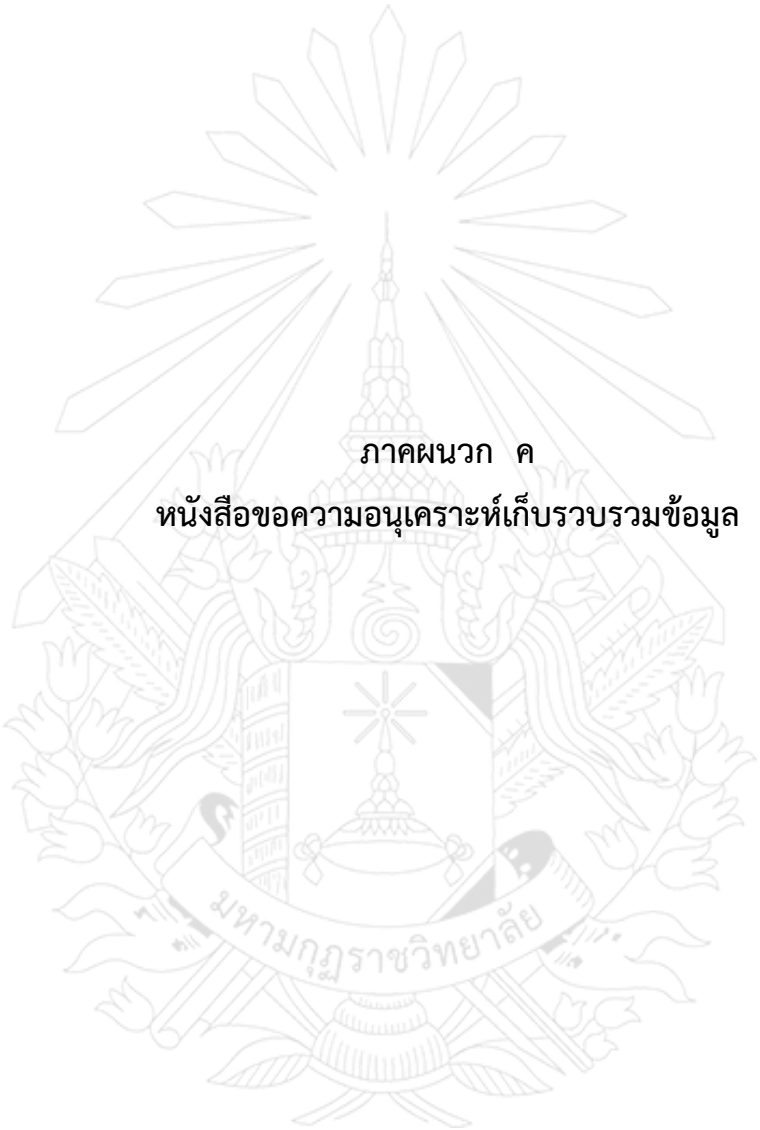
ตำแหน่ง : รองสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นางสาวธนิดา ประเสริฐสังข์

วุฒิการศึกษา : ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง : นักบริหารงาน(อบต.)ระดับ 8 องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2) แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ไม่เกิน 30 ปี ( ) 31-45 ปี

( ) 45-60 ปี ( ) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

( ) อนุปริญญาขึ้นไป

4. อาชีพ

( ) เกษตรกรรม ( ) รับจ้าง/ลูกจ้าง

( ) ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว ( ) รับราชการ/พนักงานของรัฐ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
2	ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					

3	ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
4	การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
5	กริยาอาการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัยท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
7	ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
	2)ด้านกระบวนการให้บริการ					
1	การแจ้งกำหนดนัดหมายท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
2	การให้บริการสถานที่จอดรถท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
3	ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
4	การจัดลำดับการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
5	การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
6	การให้บริการด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
7	ระยะเวลาในการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
	3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม					
1	การให้บริการอย่างเสมอภาคท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
2	การให้บริการอย่างโปร่งใสท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					

3	การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
4	การดำเนินคดีทั่วๆไปด้วยความยุติธรรมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
5	การดำเนินคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญด้วยความยุติธรรมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
6	การปกปิดและให้ความคุ้มครองพยานบุคคลท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
7	การรับฟังการแสดงความคิดเห็นของประชาชนท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

3. ด้านการอำนวยความยุติธรรม

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์

ผู้วิจัย

ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

แบบวัดของการวิจัยตอนที่ 2 ทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบได้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงสถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละหัวข้อหากท่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นว่าคำถามในข้อใดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามความคิดเห็นของท่านโปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องความคิดเห็นนั้นๆ

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ข้อความ		การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.	การให้การต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
2.	ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
3.	ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
4.	การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
5.	กริยาอาการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัยท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1

	1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
7.	ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
	2) ด้านกระบวนการให้บริการ				
8	การแจ้งกำหนดนัดหมายท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
9	การให้บริการสถานที่จอดรถท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
10	ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
11.	การจัดลำดับการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
12.	การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
13	การให้บริการด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
14	ระยะเวลาในการให้บริการท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
	3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม				
15	การให้บริการอย่างเสมอภาคท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
16	การให้บริการอย่างโปร่งใสท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
17	การให้บริการยึดมั่นในหลักนิติธรรมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
18	การดำเนินคดีทั่วๆไปด้วยความยุติธรรมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1
19	การดำเนินคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญด้วยความยุติธรรมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1

3) ด้านการอำนวยความยุติธรรม (ต่อ)		การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
20	การปกปิดและให้ความคุ้มครองพยานบุคคล ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?	+1	+1	+1	1

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	100.0667	201.0109	.8210	.8913
A2	100.2123	205.2690	.6714	.8953
A3	100.1043	202.7108	.7107	.8903
A4	100.7600	204. 1090	.6008	.8914
A5	100.0617	202.4010	.6897	.8922
A6	100.1611	202.4092	.6914	.8911
A7	100.0353	202. 1020	.6750	.8942
B1	100.2093	203.2885	.6386	.8943
B2	100.2667	206.2023	.5314	.8930
B3	100.2203	207.0126	.5451	.8922
B4	100.2346	208.0125	.5714	.8926
B5	100.2013	205.0176	.5481	.8931
B6	100. 2067	205.7713	.5016	.8936
B7	100. 2137	210.5057	.3130	.8957
C1	100.6000	206. 1300	.3889	.8960
C2	100.3620	205.7135	.6499	.8916
C3	100.3621	205.7502	.6109	.8932
C4	101. 2033	214.8713	2514	.8903
C5	100.4667	201.4139	.6581	.8933
C6	100.5200	203. 1328	.6052	.8920
C7	100.3620	202.5101	.5854	.8924

Reliability Coefficients

N of Cases = 30 N of Items = 21 Alpha =.89

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	:	ดาบตำรวจถาวร บุตรไสย์
วัน เดือน ปี เกิด	:	16 มกราคม 2508
ที่อยู่ปัจจุบัน	:	251/9 หมู่ 2 ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
วุฒิการศึกษา		
พ.ศ. 2555	:	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
สถานที่ทำงาน	:	สถานีตำรวจภูธรโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง	:	ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม