

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม  
PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC SERVICE OF  
CHANASONGKRAM POLICE STATION

ว่าที่ ร.ต.ต. หลักทรัพย์ ศรีประเสริฐ  
ACTING POL.SUB.LT.LUKSUB SRIPRASERT

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC SERVICE OF  
CHANASONGKRAM POLICE STATION**

**ACTING POL.SUB.LT. LUKSUB SRIPRASERT**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2020  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**



สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ / การให้บริการ
นักศึกษา	ว่าที่ ร.ต.ต. หลักรัพย์ ศรีประเสริฐ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. สุรชัย ศิริไกร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า  $t$  - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ และ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

<b>TITLE</b>	PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC SERVICE OF CHANASONGKRAM POLICE STATION
<b>KEYWORDS</b>	SATISFACTION / SERVICE
<b>STUDENT</b>	ACTING POL.SUB.LT. LUKSUB SRIPRASERT
<b>ADVISOR</b>	PROF. SURACHAI SIRIKRAI, PH.D.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
<b>FACULTY</b>	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2020

### **ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to study a level people's satisfaction towards public service of Chanasongkram police station and 2) To compare people's satisfaction towards public service of Chanasongkram police station, which classified by sex, age, education level, occupation, status and average monthly income. The sample group was 400 people who contacted for service at Chanasongkram police station, Bangkok Province. The questionnaire was used as a research tool. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and t-test used for hypothesis testing and One-way ANOVA.

The research results are as follows: 1) Overall satisfaction with the public service of Chana Songkhram police station was at a high level. When classified by each aspect, it was found that tangibility was the highest average, followed by responsiveness, Assurance, Reliability at a high average, and Empathy was the lowest average. and 2) The comparison of the people's satisfaction towards public service of Chanasongkram police station was found that people with different levels of education, status, and occupation had the different satisfaction towards public service of the Chana Songkhram police station at statistically significant level of 0.05. While people with different gender, age and average monthly income had not the different satisfaction towards public service of the Chana Songkhram police Station.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้คำแนะนำ ปรึกษา ดูแลเอาใจใส่และเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้วิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิจัยทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการศึกษานี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความรู้ จนผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ในการทำงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนงบประมาณจนสำเร็จการศึกษาคุณค่าของวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่าน ขอยกคุณงามความดีให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิจัยฉบับนี้ตลอดไป

ว่าที่ ร.ต.ต. หลักรัพย์ ศรีประเสริฐ

สิงหาคม 2564

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจ ชนะสงคราม.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีการวิจัย.....	29
การออกแบบระเบียบวิธีวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
ตอนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการของประชาชน.....	38
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ นครบาลชนะสงคราม.....	45
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการวิจัย.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	85
ประวัติผู้วิจัย.....	95



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 35
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน : ภาพรวม..... 38
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน: แจ้งเอกสารหาย..... 39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน: แจ้งเป็นหลักฐาน..... 39
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน: แจ้งความร้องทุกข์..... 40
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน : แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือ ตรวจสอบประวัติ..... 41
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน: แจ้งเสียค่าปรับจราจร..... 42
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน: แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี..... 43
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ การมารับบริการของประชาชน: แจ้งอื่น ๆ..... 44
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ภาพรวม..... 45
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ..... 46
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้..... 47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	48
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	49
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ชนะสงคราม: ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ.....	50
4.16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ นครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test.....	51
4.17	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม อายุ.....	52
4.18	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	54
4.19	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	56
4.20	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	57
4.21	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา : ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	58
4.22	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามสถานภาพ.....	59
4.23	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามสถานภาพ : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	61
4.24	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามสถานภาพ : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามอาชีพ..... 63
4.26	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามอาชีพ : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้..... 65
4.27	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามอาชีพ : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 66
4.28	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามอาชีพ : ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 67
4.29	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 68
4.30	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 70

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2.1 สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม.....	24

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมที่เป็นอันตรายต่อประชาชน และบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนอีกด้วย การที่จะดูแลและควบคุมประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงการรักษาผลประโยชน์สาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่สถานีตำรวจแต่ละแห่งต้องรับผิดชอบ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินนโยบายการให้ความสำคัญในการให้บริการกับประชาชน และปรับเปลี่ยนแนวคิดการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชน ดังนั้นสถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่จะเข้าถึงประชาชน ได้อย่างใกล้ชิดมากที่สุด และเป็นหน่วยงานในระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกของรัฐมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและจัดระเบียบเบื้องต้นของสังคม ด้วยการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงถือได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่สำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะที่เป็นองค์กรหลักของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคมและหน่วยงานแรกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2563)

ปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อน เนื่องจากเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ เป็นกระแสที่เชื่อมโยงครอบคลุมไปทั่วโลก ก่อให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้าน สภาพการณ์แข่งขันได้กดดันให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ การเรียกร้องเพื่อบริการที่มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตรวจสอบได้ เริ่มมีความเข้มงวดมากขึ้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจตาม

ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่ประชาชนและสังคมจะให้การปฏิบัติงานของตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนที่ใช้บริการย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น เชื่อถือศรัทธามากขึ้นในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาลดีขึ้น (ไพรัช พลพันธ์, 2556, หน้า 1-2)

สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเป็นหน่วยงานระดับสถานีตำรวจในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีหน้าที่คอยแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สังคม อาชญากรรม ยาเสพติด และความมั่นคงของประเทศ ดังนั้นตำรวจจึงต้องคอยให้บริการช่วยเหลือทั่วไป ดังเช่น การให้ข้อมูลเส้นทางรถท่องเที่ยว ข้อมูลที่พักโรงแรม การให้บริการนั่งพักรอการรับแจ้งเหตุ ติดตามนักท่องเที่ยวพลัดหลงกับคณะท่องเที่ยว ติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุ ถูกทำร้ายร่างกายจนได้รับบาดเจ็บ แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ ยากจะแก้ไขให้สำเร็จตามยุทธศาสตร์ได้ในวันเดียว เนื่องจากโครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น การให้บริการจึงไม่สอดคล้องรองรับถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจอีกทั้งระบบและวิธีการปฏิบัติงานสถานีตำรวจยังมีภาพลักษณ์ที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานีที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาผลประโยชน์ไม่ค่อยให้บริการประชาชนจึงทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (เดชฤทธิ์ ขอบเรียบร้อย, 2559, หน้า 2) ซึ่งนอกจากนี้ยังมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน โดย จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, หน้า 70-71) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อีกทั้ง ปันณวัชร พัทธราลัย (2558, หน้า 61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจด้านการสร้างบริการ

ให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ให้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและเป็นการสร้างภาพพจน์ของตำรวจให้ดียิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เพื่อแก้ไขการให้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อราชการอย่างสูงสุดต่อไป

## 1.2 คำถามของการวิจัย

1.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามในระดับใด

1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

### 1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2) ลักษณะการมารับบริการของประชาชน ประกอบด้วย แจ็งเอกสารหาย/แจ็งเป็นหลักฐาน แจ็งความร้องทุกข์ แจ็งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ แจ็งเสียค่าปรับจราจร แจ็งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี และแจ็งอื่น ๆ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ได้แก่

2.1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

2.3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2.5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977, p. 24) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 4 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม - มิถุนายน 2564

#### 1.4.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม” ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม



## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ลักษณะการมารับบริการของประชาชน** หมายถึง การบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะการมารับบริการของประชาชน ประกอบด้วย แจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน แจ้งความร้องทุกข์ แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างคำว/พิมพ์มือ ตรวจสอบประวัติ แจ้งเสียค่าปรับจราจร แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี และแจ้งอื่น ๆ

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. **ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ

4. **ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

5. **ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ** หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

**สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม** หมายถึง เป็นหน่วยงานระดับสถานีตำรวจในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีหน้าที่คอยแก้ไขปัญหา เศรษฐกิจ สังคม อาชญากรรม ยาเสพติด และความมั่นคงของประเทศ

## 1.6. สมมติฐานการวิจัย

1.6.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

1.6.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

1.6.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

1.6.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

1.6.5 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

1.6.6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามมีแนวทางการปรับตัวของตำรวจในประเทศไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่เผชิญอยู่

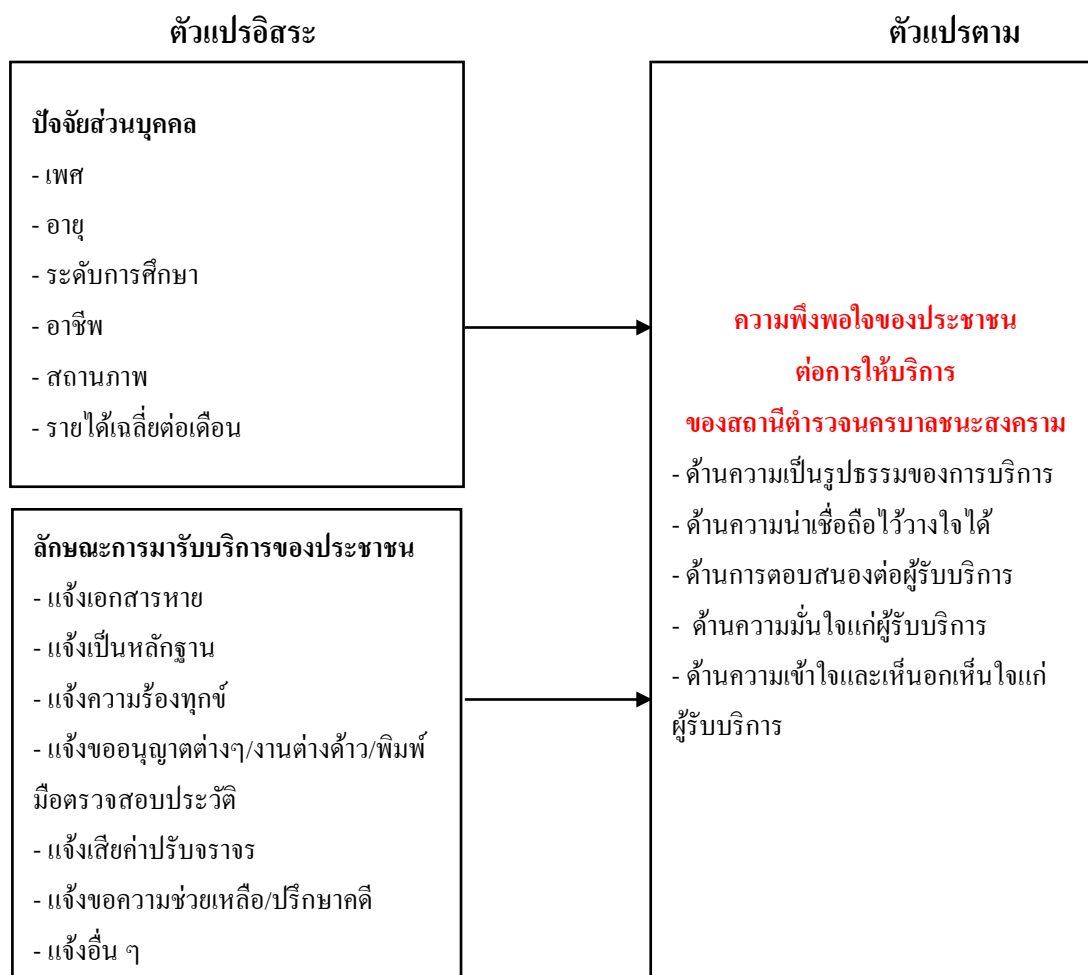
1.7.2 สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามมีแนวทางการบริหารงานสำหรับการปรับตัวของตำรวจในประเทศไทยสำหรับใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.3 ข้าราชการตำรวจได้รับการพัฒนาตรงตามความจำเป็น สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของตำรวจเพื่อเป็นบุคลากรที่มีความสามารถที่พึงประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.7.4 มีองค์ความรู้ กระบวนการพัฒนาการบริหารองค์กรที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารได้อย่างแท้จริงภายใต้สถานการณ์และสภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

## 1.8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ชนะสงคราม ” มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม" ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจ ชนะสงคราม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

##### 2.1.1 ความหมายปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีนักวิชาการ ได้อธิบายได้ดังนี้  
นฤมล อุดบุญ (2563, หน้า 98-107) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล อาทิ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมประชาชน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา สำหรับการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้จ่ายเงินค่าของประชาชน

ณัฐฐา เสวกวิหารี (2560, หน้า 12-13) ได้ให้นิยามของ ลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการระบุความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคล อันได้แก่ อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพครอบครัว

ปิ่นฉวีร์ พัชรพลย์ (2558, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งนิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ สามารถแบ่งแยกความต้องการของประชาชนได้โดยดูจากเพศของประชาชน เพื่อเป็นเกณฑ์ในตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละเพศ ซึ่งประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มักจะมีทัศนคติการรับรู้ และการตัดสินใจแตกต่างกัน

2. อายุ กลุ่มประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ตามช่วงวัย

3. สถานภาพครอบครัว ซึ่งแบ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส ซึ่งอาจเกิดจากหลายกรณี คือการตายการแยกกันอยู่ การหย่าร้าง และการสมรสใหม่ โดยสถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้ายและไม่สมรสใหม่

3.4 หย่าร้างและไม่สมรสใหม่

3.5 สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด เนื่องจากระดับ การศึกษามีผลต่ออาชีพ และอาชีพมีผลต่อรายได้ และรายได้ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลทำให้ ประชาชนเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการ

ปรมัถ์ ชันแก้ว (2561, หน้า 174-184) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสารอย่างไรก็ตามใน การสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน จำนวนผู้รับสารก็มีผลการสื่อสาร ดังนั้น วิธีการที่ดี ที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้การตีความ และการเข้าใจ ในการสื่อสารทั้งสิ้น

1. เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจอารมณ์ จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่อง ความคิดค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของ เพศชายและเพศหญิงไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลเป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่

เกิดขึ้นของบุคคล โดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้สึกรู้จักคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่วไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมหล่อหลอมเกล้าให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียน โดยการสอดแทรกความรู้สึกรู้จักคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิสำเนา พื้นฐานของครอบครัวอาชีพ รายได้ และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้จะมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

5. ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสาร ทั้งทางด้านทัศนคติค่านิยม และพฤติกรรมโดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะในการปฏิบัติงาน การทำงาน รวมถึงประสบการณ์ในการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จึงสามารถสรุปได้ว่า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนซึ่งมีผลต่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้

### 2.1.2 องค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาองค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) ไว้ดังต่อไปนี้

ปัทมวัชร พัทธราวลัย (2558, หน้า 7) กล่าวว่า องค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) ซึ่งหมายถึง รูปแบบที่ใช้ในการดำรงชีวิตของบุคคล

ที่อยู่ในโลกที่ แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) และความคิดเห็นต่าง ๆ (Opinions) การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการในเชิงจิตวิทยาสังคม (Psychographics) จะเป็นการวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการใช้เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ในแต่ละวันอย่างไร (A: Activities) อะไรที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สนใจ และถือว่ามีค่าสำคัญ (I: Interests) และความคิดเกี่ยวกับตนเองและคิดถึงสิ่งรอบ ๆ ตัวอย่างไร (O: Opinions) การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการมี 3 แนวทางดังกล่าว บางครั้งใช้ AIOS เพื่อการอ้างอิงการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตตามลักษณะ AIOS ของผู้บริกร่วมกับการใช้องค์ประกอบด้านปัจจัยส่วนบุคคล (Demographics) บางตัว เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา เข้ามาร่วมด้วยก็จะทำให้นักการตลาดสามารถแบ่งกลุ่มผู้บริกรได้มากมายหลายกลุ่มและจะทำให้ภาพของตลาดเป้าหมายชัดเจนมากขึ้น บุคลิกภาพและแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Personality and self-concept)

ปรมัถ์ ชันแก้ว (2561, หน้า 174-184) ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลจะส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริกรแตกต่างกัน บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้ถึงความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ หรือชอบต่อต้านหรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวความคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลคนนั้นจะมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่าง ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual self-concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal self-concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองเป็น ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเองมา (Their other self-concept think others see them)

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) ที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) และความคิดเห็นต่าง ๆ (Opinions) การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการในเชิงจิตวิทยาสังคม (Psychographics) จะเป็นการวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการใช้เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ในแต่ละวันอย่างไร (A: Activities) อะไรที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สนใจ และถือว่ามีค่าสำคัญ (I: Interests) และความคิดเกี่ยวกับตนเองและคิดถึงสิ่งรอบ ๆ ซึ่งส่งผลต่อการศึกษาค้นคว้าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน

### 2.2.1 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

อัญชติ คุสติศุทธิรัตน์ และคณะ (2559, หน้า 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขยาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมประชาชนให้รู้จักวิธี ธุรกิจบริการที่จะเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนนั้น จะยึดแนวคิดเช่นเดียวกับการเสนอขายสินค้าทั่วไป คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงจะขายได้ในเรื่องของการบริการจะคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ความแตกต่างระหว่างบริการกับสินค้า สามารถจำแนกความแตกต่างออกตามเกณฑ์ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ประชาชนจะไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือรู้สึกถึงบริการใด ๆ ก่อนการซื้อและรับบริการ ประชาชนจะสามารถรับรู้ว่าการบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อเข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การใช้และการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่ต้องอาศัยการให้บริการ โดยบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา

3. บริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต แต่ปัจจัยสำคัญในการให้บริการจะอยู่ที่ส่วนบริการและเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น คือ เมื่อให้และรับบริการในเวลาเดียว

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) ปัจจัยหลักที่จะช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพ คือ “คน” คุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และ อัจฉริยะของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้บริการประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากการบริการผลิตได้ครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการไม่พอเพียง และสูญเสียโอกาสกับประชาชนรายอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้และเกิดความสูญเปล่ากับประชาชนที่ต้องอยู่ว่าง ๆ ในขณะที่ประชาชนน้อย

ชัชฎาภรณ์ เชาเสถียร (2557, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการ



ของผู้ให้บริการในลักษณะที่เป็นนามธรรมซึ่งในการให้บริการนั้น อาจมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือไม่ใช่สิ่งใดเลยในการให้บริการ ตลอดจนการกระทำที่เป็นส่วนเสริม หรือ เพิ่มเติมให้กับสินค้า (Goods) โดยที่ผลผลิตออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ (2556, หน้า 12). ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามแนวคิดทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก แต่ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

สุภัค มหารมย์ (2556, หน้า 21-24). ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลักษณะที่สำคัญคือ สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ คุณภาพบริการจึงถูกประเมินจากทั้งกระบวนการของการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ บางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของการบริการ คุณภาพบริการเป็นผลโดยตรงมาจากความต่างของการรับรู้กับความคาดหวัง

จิณัสมา ศรีหิรัญ (2558, หน้า 32-50) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยวิธีการส่งมอบบริการที่ดีตามความคาดหวังของประชาชน

Almarashdeh (2016, p. 249-255) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการคือการประเมินคุณภาพของประชาชนในการรับรู้ถึงคุณภาพแทนความพึงพอใจในเหตุการณ์หรือการทำธุรกรรม

El-Adly and Eid (2016, p. 217-227). ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือการวัดระดับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึงการปฏิบัติตามความคาดหวังของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

Tam and Oliveira (2016, p. 434-457) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีจะทำให้ประชาชนรับรู้คุณค่าและความไว้นับถือเชื่อใจ และการรับรู้ค่า และความไว้นับถือเชื่อใจของประชาชน จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของความจงรักภักดีของประชาชน

ปภัสมน เวชกิจ (2554, หน้า 117-125) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการต้องการหรือหวังไว้ ถ้าพบว่าการบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นต่ำกว่าการบริการที่ตนต้องการหรือหวังไว้

ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริง เท่ากับหรือมากกว่าที่ต้องการหรือหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

Jiang and Zhang (2016, p. 80-88) กล่าวว่า ในมุมมองของโรงเรียนอเมริกันถือได้ว่ามีห้ามิติของการบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ (1) สิ่งสัมผัสได้ (สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์และลักษณะของบุคลากร) (2) ความน่าเชื่อถือ (ความสามารถในการดำเนินการให้บริการที่เชื่อถือได้และถูกต้อง) (3) การตอบสนอง (ความเต็มใจที่จะช่วยประชาชนและความพร้อมในการให้บริการรวดเร็ว) (4) ความเชื่อมั่น (ความรู้และมารยาทของประชาชนและความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจในความไว้วางใจและความมั่นใจ) และ (5) การเอาใจใส่ (เอาใจใส่ดูแลและความตั้งใจเป็นรายบุคคลที่บริษัทให้กับประชาชน)

จากข้อความข้างต้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนภายหลังบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษา คุณภาพการบริการเพื่ออธิบายลักษณะการมารับบริการของประชาชน นำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจรรยาบรรณสงคราม

### 2.2.2 ปัจจัยองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการ

ผู้รับบริการแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการได้รับบริการ กับบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมตามมาตรฐาน โดยประเมินจากกระบวนการของการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) นำมาวัดคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริง ตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง หรือไม่ คุณภาพการบริการเป็นผลโดยตรงมาจากความต่างของการรับรู้กับความคาดหวัง ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพหมายถึง การบริการที่เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง (ดวงตา สราญรมย์ วุฒิ เชาว์สุขุม และปรัชญา ปัทมาวงศ์ (2561, หน้า 12-16)

นอกจากนี้ นฤมล อุดบุญ (2563, หน้า 98-107) กล่าวว่า ปัจจัยองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการการบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการประชาชนจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้-รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ศัลยกรรม กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

จากข้อความข้างต้นที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมตามมาตรฐานโดยประเมินจากกระบวนการของการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) นำมาวัดคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริง ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังหรือไม่ คุณภาพการบริการเป็นผลโดยตรงมาจากความต่างของการรับรู้กับความคาดหวัง ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวัดคุณภาพการบริการของประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเพื่อให้บริการได้ตรงกับความต้องการของพี่น้องประชาชน

### 2.2.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

จากการศึกษาของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2563, หน้า 16-28) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการมี 9 ปัจจัย ที่ประชาชนใช้ในการประเมิน คือ

1. ลักษณะภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถจับต้องได้มองเห็น รวมทั้งสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย สวยงาม และอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถคาดคะเนถึงการให้บริการดังกล่าว

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้แก่ประชาชนอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยปัญหา

3. การตอบสนองความต้องการของประชาชน (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสามารถแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนได้รวดเร็วที่ประชาชนต้องการ เช่น มีความพร้อมที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ การจัดขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก

4. สมรรถภาพความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความชำนาญที่จะปฏิบัติงาน และให้บริการได้เป็นอย่างดี

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย ยอมรับนับถือในตัวประชาชน และมีความเป็นมิตรต่อประชาชน

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการรวมทั้งผู้ให้บริการเอง

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ให้บริการโดยปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ที่แก่ประชาชน และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกคือไม่ให้ประชาชนรอนานมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงประชาชน

9. การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication) หมายถึง การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่าย อีกทั้งรับฟังความคิดและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของ

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Parasuraman (1987 ; อ้างถึงใน ปัทมวัชร พัทธราลัย, 2558, หน้า 10-13) นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service Marketing) SERVQUAL เป็นการวัดช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ ในมุมมองของประชาชน แบบวัดแยกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกวัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการใช้มาตรวัด 7 ระดับ โดย 1 หมายถึงสำคัญน้อยที่สุด และ 7 หมายถึงสำคัญมากที่สุด ในส่วนที่สองวัดการรับรู้บริการที่ประชาชนมีต่อบริการของบริษัทหนึ่ง ๆ ใช้มาตรวัด 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 7 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles).หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ประชาชนบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ (1) เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ และ (2) เน้นที่ประชาชนและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของประชาชน เป็นต้น โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินหรือข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับประชาชนอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินหรือข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

3. การตอบสนองต่อประชาชน (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชน การให้บริการอย่างรวดเร็ว จับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการบริการประชาชน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อประชาชน

4. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน โดยการที่ประชาชนบริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินหรือข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจ และให้บริการแก่ประชาชนแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินหรือ ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ จำนวนมาก เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพ บริการในมุมมองของประชาชน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้ตรง ตามความต้องการความคาดหวังของประชาชนผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ชนะสงคราม โดยผู้วิจัย ได้ศึกษาลักษณะการมารับบริการของประชาชน ที่ประกอบด้วย การแจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน แจ้งความร้องทุกข์ แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ แจ้งเสียค่าปรับจราจร แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี และแจ้งอื่น ๆ ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.3.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจได้มีนักวิชาการได้ทำน ได้ทำการสรุปและรวบรวมไว้ดังนี้ ดวงตา สราญรมย์ วรุณี เชาว์สุขุม และปรัชญา ปัตถาวงศ์ (2561, หน้า 17-18) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นความรู้สึกของความสุข หรือความผิดหวังเมื่อประชาชนเปรียบเทียบประสิทธิภาพการรับรู้ของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของประชาชน

ชาญณรงค์ ธนะมุล (2556) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นความรู้สึกของประชาชนได้รับเมื่อพวกเขาได้สัมผัสกับบริการที่ตอบสนองตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นการประเมินผลโดยรวมของการซื้อ และประสบการณ์มีความสำคัญในการตัดสินใจ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของประชาชน

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นที่รู้จักกันว่าเป็นผลของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายความว่ามันเกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีให้กับประชาชนในลักษณะที่เป็นบวก นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของประชาชนยังเชื่อว่าจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับระดับที่เพิ่มขึ้นของการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

อัญชลี คุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, หน้า 6) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด

เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยามมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-Actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากสำหรับแนวคิดทฤษฎีพัฒนาการของมนุษย์มีแนวคิดที่หลากหลายแตกต่างกันไป

ตามความเชื่อพื้นฐานเดิมและการมองมนุษย์ในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งแต่ละทฤษฎีก็จะมีจุดเด่นและมุมมองที่แตกต่างกันสามารถเลือกใช้ตามความเหมาะสม

จากข้อความด้านบนสรุปได้ว่า ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนหรือความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของประสบการณ์และการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ซึ่งหมายความว่ามันเกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการที่มีให้กับประชาชนในลักษณะที่เป็นบวก นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของประชาชนยังเชื่อว่าจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับระดับที่เพิ่มขึ้นของการรับรู้คุณภาพหรือการบริการ โดยมีหลักการและทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ และทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ฟรอยด์ เข้ามาประกอบด้วยการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เพื่อความสอดคล้องของเนื้อหาของงานวิจัย

### 2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ พบว่านักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, หน้า 7-15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ มีความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State of Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ ชาญณรงค์ ชนะมูล (2556, หน้า 5-6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เกิดจาก ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขนี้เป็นสุขที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล อุดบุญ (2563, หน้า 98-107) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น และ ณัฐฐา เสวกวิหารี (2560, หน้า 9) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คลุยกาศในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าความสำคัญของความความพึงใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวกของ ซึ่งมักจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ เมื่อเข้ารับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจในการ ได้รับสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง



เพื่อให้ประชาชนเกิดพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงความสำคัญของความพึงพอใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้บริการ

### 2.3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

สุนารี แสนพยุห์ (2557, หน้า 7-13) ได้สรุปไว้ว่า กล่าวถึง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559, หน้า 8-10) กล่าวว่า แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในที่เกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ อีกทั้ง สุนารี แสนพยุห์ (2557, หน้า 13-21) ได้สรุปเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อัญชลี คุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, หน้า 6-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน (customer satisfaction) เป็นความรู้สึกของประชาชนว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานความคาดหวัง ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ได้กลายเป็นเกณฑ์ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อการประเมินผลองค์กร เพื่อแสวงหาคำตอบว่าองค์กรได้จัดบริการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริงหรือไม่ ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงานเพียงใด โดยนำปัญหา อุปสรรค และข้อบกพร่องมาแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูงยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจนครบาลชนะสงคราม

### 2.3.4 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (นฤมล อุดบุญ, 2563, หน้า 98-107)

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย มีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

วิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของประชาชน สามารถทำได้ 4 วิธีดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูล เจตคติของประชาชนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยจัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นจากประชาชน

2. การสำรวจความพึงพอใจประชาชน (Customer Satisfaction Systems) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มีปัญหาว่าประชาชน วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของประชาชน เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมีดังนี้

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชน (Rating, Customer Satisfaction) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2.2 การถามประชาชนว่าได้รับความพอใจในสวัสดิการหรือบริการหรือไม่อย่างไร

2.3 การถามให้ประชาชนระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ และเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของประชาชน (Problem Analysis)

2.4 เป็นการถามประชาชนเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่าง ๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่าเป็นการให้คะแนนการทำงาน วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง (Product Performance Rating)

3. การเลือกซื้อ โดยกลุ่มประชาชนที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นที่มียศภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในของบริษัทและคู่แข่งพร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับหรือบริการของบริษัท ปัญหาหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงประชาชนที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ประชาชนเดิมที่เปลี่ยนไป ได้ใช้กลยุทธ์นี้เพื่อทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ประชาชน รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียประชาชนด้วย

จากการทบทวนทฤษฎีและแนวคิด สามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกในด้านบวกหรือเจตคติที่ดี เป็นความประทับใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจต่าง ๆ การกระทำของตัวบุคคล และบริการต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล ในแนวทางที่พึงประสงค์ในการสร้างแบบสอบถามศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามในการศึกษาครั้งนี้

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเป็นหน่วยงานระดับสถานีตำรวจในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีหน้าที่คอยแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สังคม อาชญากรรม ยาเสพติด และความมั่นคงของประเทศ สถานีตำรวจ ชนะสงคราม ตั้งอยู่ 74 ถนนจักรพงษ์ แขวงตลาดยอด เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 ดังนั้น โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องคอยให้บริการช่วยเหลือทั่วไป ดังเช่น การให้ข้อมูลเส้นทางรถท่องเที่ยว ข้อมูลที่พักโรงแรม การให้บริการนั่งพักรอ การรับแจ้งเหตุ ติดตามนักท่องเที่ยวพลัดหลงกับคณะท่องเที่ยว ติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุ ถูกทำร้ายร่างกาย

จนได้รับบาดเจ็บ แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาคือหลายประการ ยากจะแก้ไขให้สำเร็จตามยุทธศาสตร์ได้ในวันเดียว เนื่องจากโครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น การให้บริการจึงไม่สอดคล้องรองรับถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ อีกทั้งระบบและวิธีการปฏิบัติงานสถานีตำรวจยังมีภาพลักษณ์ที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานีที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาผลประโยชน์ไม่ค่อยให้บริการประชาชนจึงทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2563)



ภาพประกอบที่ 2.1 : สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

ที่มา : สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม (2563)

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล อุคบุญ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานีและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสถานีด้านการดูแลเอาใจใส่ด้านต้นทุนของผู้ใช้บริการและด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 42 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นส่วนราชการ ภาคธุรกิจ และประชาชนทั่วไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต้นทุนของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการ และด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการทั้งสองประเภทให้ความสำคัญ ไม่แตกต่างกัน

ณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือประชาชน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process). รวมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อที่จะทำให้โรงพยาบาลทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติโดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติของกลุ่มตัวอย่างในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20 – 40 ปีมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้าน

อาชีพ พบว่า อาชีพ ข้าราชการ/ประชาชนรัฐวิสาหกิจความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบดี

ปิ่นฉวีพร พัชราวาลัย (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 164 คน และเป็นเพศหญิง 236 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปีจำนวน 248 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 242 คน มีสถานภาพของผู้มารับบริการเป็นประชาชนบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน มีรายได้ 15,001-25,000 บาท/เดือน จำนวน 171 คน และรู้จักธนาคารออมสินมากที่สุด 288 คน ไม่รู้จักธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกมากที่สุด 112 คน และผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนแต่ละด้านส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรมภ์ร์ ชันแก้ว (2561) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาผลของพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการประชาชน พบว่าระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความระดับคุณภาพในการบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีอิทธิพลต่อ

ความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพในการให้บริการประชาชน คือ จำนวนครั้งที่มีการติดต่อเพียงตัวแปรเดียวและเป็นไปในทางทิศทางบวก

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราดและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรกคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผล และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็น รายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สุนารี แสนพยูห์ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด



ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร ประชาชนเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

ชาญณรงค์ ชนะมูล (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยและมาตรการการปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวมระดับกลาง แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายกิจกรรมก็จะพบระดับพึงพอใจในกิจกรรมเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจสูงและกลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการดังกล่าว ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการอัยศาสตร์ในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ นอกจากนี้ในการศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล พบว่า มาตรการที่มีความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาลให้ทั่วถึง การจัดบริการให้รวดเร็วขึ้น และการจัดทำไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

#### 3.1 การออกแบบระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977, p. 24) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

$$n = \left\{ \frac{Z^2}{4e^2} \right\}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	Z	=	ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95%
	e	=	ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดที่ ±5%

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \left\{ \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \right\} \\ &= 384.16 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จังหวัดกรุงเทพมหานคร เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** ลักษณะการมารับบริการของประชาชน มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 7 ด้าน จำนวน 35 ข้อประกอบด้วย

1. แจ้งเอกสารหาย
2. แจ้งเป็นหลักฐาน
3. แจ้งความร้องทุกข์
4. แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ
5. แจ้งเสียค่าปรับจราจร
6. แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี
7. แจ้งอื่น ๆ

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 3 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างถึงใน ธีธัญญา เสวกวินาริ (2560, หน้า 19) คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด

### 3.5 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.5.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม” กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.5.2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.5.3 ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์

3.5.3.1 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.3.2 ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถาม โดยการให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นใน แต่ละประเด็น เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.5.3.4 นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่า สอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index: IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม โดยสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการ ได้ตามวัตถุประสงค์ เมื่อนำมาใช้จริงซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1) +1 หมายถึง แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

2) 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

3) -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า คำถามทุกข้อได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.80 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก)

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.5.3.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่ทดสอบก่อน (Pre-test) 30 ชุดแล้วนั้น มาพิจารณาเพื่อหาค่าของความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของ

Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ทั้งชุดเท่ากับ 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามชุดดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

3.6.1 เิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ประกอบด้วย การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ชนะสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้วิจัยแบ่งจำแนกการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการของประชาชน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยแสดงเป็นจำนวนร้อยละ ผลปรากฏตามตารางดังนี้

#### ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	109	27.3
หญิง	291	72.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
21 - 30 ปี	83	20.8
31 - 40 ปี	128	32.0
41 - 50 ปี	147	36.8
51 - 60 ปี	35	8.8
61 ปีขึ้นไป	7	1.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญา/ปวส.	87	21.8
ปริญญาตรี	116	29.0
ปริญญาโท	100	25.0
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	97	24.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>4. สถานภาพ</b>		
โสด	181	45.3
สมรส	168	42.0
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	51	12.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>5. อาชีพ</b>		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ	102	25.5
พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง	128	32.0
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	102	25.5
นิสิต / นักศึกษา	68	17.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>6. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	75	18.8
20,000 - 40,000 บาท	274	68.5
40,001 - 60,000 บาท	51	12.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำนวน 400 คนพบว่า

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิงจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีอายุ 21 - 30 ปีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ ปริญญาโทจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานะโสดจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาสมรสจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้างจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาพนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และนิติ / นักศึกษาจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาทจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาต่ำกว่า 20,000 บาทจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ 40,001 - 60,000 บาทจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

## ตอนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ลักษณะการมารับบริการของประชาชน มืองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ แจ็งเอกสารหายแจ็งเป็นหลักฐาน แจ็งความร้องทุกข์ แจ็งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างค้ำว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ แจ็งเสียค่าปรับจราจร แจ็งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี และแจ็งอื่น ๆ โดยผู้วิจัย จะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: ภาพรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. แจ็งเอกสารหาย	3.80	0.49	มาก
2. แจ็งเป็นหลักฐาน	3.67	0.67	มาก
3. แจ็งความร้องทุกข์	3.80	0.42	มาก
4. แจ็งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างค้ำว/ พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ	3.60	0.58	มาก
5. แจ็งเสียค่าปรับจราจร	3.40	0.69	ปานกลาง
6. แจ็งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี	3.45	0.85	มาก
7. แจ็งอื่น ๆ	3.17	1.18	ปานกลาง
รวม	3.56	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะการมารับบริการของประชาชน ภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า แจ็งเอกสารหายและแจ็งความร้องทุกข์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาแจ็งเป็นหลักฐานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แจ็งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างค้ำว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แจ็งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แจ็งเสียค่าปรับจราจรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และแจ็งอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ซึ่งสามารถทำการสรุปวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ ดังนี้

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งเอกสารหาย

แจ้งเอกสารหาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.80	0.53	มาก
เจ้าหน้าที่เอื้ออำนวยและให้ความสะดวกให้กับประชาชน	3.92	0.37	มาก
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว	3.78	0.51	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชี้แจงในการเข้าแจ้งความให้ได้ทราบข้อมูล ทุกครั้ง	3.73	0.54	มาก
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทันต่อเหตุการณ์	3.79	0.51	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งเอกสารหายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อจำแนกเป็นราย  
ข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่เอื้ออำนวยและให้ความสะดวกให้กับประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.92 รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.80 และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.79

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน : แจ้งเป็นหลักฐาน

แจ้งเป็นหลักฐาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่อธิบายถึงขั้นตอนการแจ้งเป็นหลักฐาน ให้กับประชาชนได้ทราบ	3.87	0.48	มาก
การขอพบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อราชการเป็นไปด้วย ความสะดวกและเป็นกันเองสามารถขอรับบริการ ได้ตลอดเวลา	3.57	0.72	มาก
เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชน	3.68	0.69	มาก
มีการให้คำปรึกษาในการแจ้งหลักฐานอย่างชัดเจน	3.70	0.63	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แจ้งเป็นหลักฐาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การขอพบเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าแจ้งเป็นหลักฐานเป็นไป ด้วยความสะดวกและเป็นกันเองสามารถขอรับ บริการได้ตลอดเวลา	3.53	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งเป็นหลักฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อจำแนกเป็นราย  
ข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่อธิบายถึงขั้นตอนการแจ้งเป็นหลักฐาน ให้กับประชาชน ได้ทราบอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา มีการให้คำปรึกษาในการแจ้งหลักฐานอย่างชัดเจนอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่  
ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งความร้องทุกข์

แจ้งความร้องทุกข์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.78	0.43	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชน	3.81	0.41	มาก
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ร้องทุกข์ของประชาชน	3.80	0.41	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชนในการเข้ามาแจ้งความ ร้องทุกข์	3.87	0.36	มาก
เจ้าหน้าที่มี ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำให้ท่านรู้สึก สบายใจในการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์	3.76	0.48	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งความร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อจำแนกเป็น  
รายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชนในการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์อยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87. รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ร้องทุกข์ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ

แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษากับต่างด้าว ในการปฏิบัติงาน	3.45	0.56	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการพิมพ์มือตรวจสอบประวัติของประชาชน	3.51	0.68	มาก
ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเข้าปฏิบัติงานมีการแจ้งขออนุญาตก่อนทุกครั้ง	3.67	0.59	มาก
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติงาน	3.65	0.52	มาก
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชน หรือ ต่างด้าวที่รับบริการ	3.72	0.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชน หรือ ต่างด้าวที่รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเข้าปฏิบัติงานมีการแจ้งขออนุญาตก่อนทุกครั้งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งเสียค่าปรับจราจร

แจ้งเสียค่าปรับจราจร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่มีการแจ้งค่าปรับอย่างชัดเจนตามกฎหมาย ที่ได้กำหนดไว้	3.63	0.57	มาก
เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บค่าปรับจากประชาชนเป็นการส่วนตัว	2.88	0.35	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่แจ้งเสียค่าปรับเกินความเป็นจริง ที่นอกเหนือจากการ ปฏิบัติงาน	3.67	0.64	มาก
เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติงาน โดยใช้ดุลพินิจ	3.38	0.88	ปานกลาง
พิจารณาณที่เหมาะสม และมีอำนาจความสะดวกกับผู้ใช้ถนน มีความรู้สึกว่าการตรวจสอบสามารถพึงพาได้ เช่น อำนาจความสะดวก	3.47	1.02	มาก
เมื่อยามเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุบนท้องถนน			
<b>รวม</b>	<b>3.40</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน:แจ้งเสียค่าปรับจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อ  
จำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่แจ้งเสียค่าปรับเกินความเป็นจริง ที่นอกเหนือจากการ  
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการแจ้งค่าปรับอย่างชัดเจน  
ตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีความรู้สึกว่าการ  
ตรวจสอบสามารถพึงพาได้ เช่น อำนาจความสะดวกเมื่อยามเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุบนท้องถนนอยู่ในระดับ  
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี

แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีในการมาปรึกษาขอความช่วยเหลือในเรื่องของคดี	2.97	0.48	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องของคดี	3.10	1.01	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีการแนะนำทนายหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายให้กับท่าน	3.86	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมให้กับท่าน ในการแจ้งขอความช่วยเหลือ	4.03	1.00	มาก
เจ้าหน้าที่บริการไต่ถามคดีประណอมข้อพิพาท	3.33	1.01	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน : แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมให้กับท่าน ในการแจ้งขอความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการแนะนำทนายหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายให้กับท่านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเจ้าหน้าที่บริการไต่ถามคดีประណอมข้อพิพาทอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน: แจ้งอื่น ๆ

แจ้งอื่น ๆ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.24	1.25	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่าง ถูกต้องครบถ้วน	3.12	1.58	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญสำหรับท่านไม่ว่าจะเข้าแจ้งความเรื่อง ใดๆก็ตาม	3.11	0.66	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับ ผู้มาติดต่อราชการ	2.41	1.64	น้อย
เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองกับสิ่งที่ประชาชนต้องการได้	3.98	0.78	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>1.18</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการ  
ของประชาชน:แจ้งอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ  
แล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองกับสิ่งที่ประชาชนต้องการได้ อยู่ในระดับปานกลาง  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปาน  
กลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่าง  
ถูกต้องครบถ้วนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ภาพรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.68	0.98	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.43	1.08	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.64	0.83	มาก
4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.51	0.76	มาก
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	3.18	0.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ซึ่งสามารถทำการสรุปวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบาลชนะสงคราม : ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.50	0.52	มาก
สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.40	1.01	ปานกลาง
ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	1.08	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	3.76	1.18	มาก
เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ เหมาะสมในการให้บริการประชาชน	3.84	1.12	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ เหมาะสมในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบาลชนะสงคราม : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	4.09	0.90	มาก
การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน	3.75	1.23	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง	3.75	1.18	มาก
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.62	1.04	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถให้กับพี่น้องประชาชน	2.96	1.06	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>1.08</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบาลชนะสงคราม : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ให้กับพี่น้องประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบาลชนะสงคราม : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ติดต่อกานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	3.76	0.97	มาก
งานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	3.61	0.96	มาก
สถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง	4.03	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกันภายในหน่วยงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของประชาชน	4.20	0.64	มาก
เอกสารที่สถานีตำรวจเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	2.62	0.86	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกันภายในหน่วยงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาสถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้องอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และติดต่อกานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบาลชนะสงคราม : ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ทำให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	3.58	0.78	มาก
มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	3.42	0.58	มาก
มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้	3.84	0.86	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ	3.92	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น	2.82	0.73	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมา มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ทำให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาติดต่อ	2.80	1.02	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	3.79	0.82	มาก
เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	2.62	0.96	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง	3.90	0.69	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการ	2.82	0.65	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.80</b>	<b>1.02</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ชนะสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน**

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ดังนั้น จะยอมรับ สมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

**ตารางที่ 4.16** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	t	df	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1.226	398	.221
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	1.936	398	.054
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.653	.02550	.653
ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.160	.06960	.160
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	0.366	.04423	.366

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่าเพศ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน**

สามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

ความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD. เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

**ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ**  
จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.209	4	.302	.657	.622
ภายในกลุ่ม	181.654	395	.460		
<b>รวม</b>	<b>182.864</b>	<b>399</b>			
<b>ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.520	4	.380	.799	.526
ภายในกลุ่ม	187.883	395	.476		
<b>รวม</b>	<b>189.404</b>	<b>399</b>			



ตารางที่ 4.17(ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.134	4	.284	1.120	.347
ภายในกลุ่ม	100.000	395	.253		
<b>รวม</b>	<b>101.134</b>	<b>399</b>			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.631	4	.158	.811	.519
ภายในกลุ่ม	76.805	395	.194		
<b>รวม</b>	<b>77.436</b>	<b>399</b>			
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.745	4	.186	.985	.416
ภายในกลุ่ม	74.693	395	.189		
<b>รวม</b>	<b>75.438</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ นครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ นครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

ความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD. เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.582	3	.861	1.891	.131
ภายในกลุ่ม	180.281	396	.455		
<b>รวม</b>	<b>182.864</b>	<b>399</b>			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	3.979	3	1.326	2.833	.038*
ภายในกลุ่ม	185.424	396	.468		
<b>รวม</b>	<b>189.404</b>	<b>399</b>			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	9.388	3	3.129	13.507	.000*
ภายในกลุ่ม	91.746	396	.232		
<b>รวม</b>	<b>101.134</b>	<b>399</b>			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.773	3	.591	3.092	.027*
ภายในกลุ่ม	75.663	396	.191		
<b>รวม</b>	<b>77.436</b>	<b>399</b>			
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.415	3	.138	.730	.534
ภายในกลุ่ม	75.022	396	.189		
<b>รวม</b>	<b>75.438</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ LSD. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

**ตารางที่ 4.19** แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม ระดับการศึกษา : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท ขึ้นไป
		3.35	3.46	3.33	3.59
อนุปริญญา/ปวส.	3.35	-	.097 (.279)	.100 (.844)	.101* (.020)
ปริญญาตรี	3.46		-	.093 (.182)	.094 (.166)
ปริญญาโท	3.33			-	.097* (.009)
สูงกว่าปริญญาโท ขึ้นไป	3.59				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มากกว่าระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาโท

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท ขึ้นไป
		3.60	3.62	3.47	3.89
อนุปริญญา/ปวส.	3.60	-	.068 (.749)	.070 (.072)	.071* (.000)
ปริญญาตรี	3.62		-	.065* (.024)	.066* (.000)
ปริญญาโท	3.47			-	.068* (.000)
สูงกว่าปริญญาโท ขึ้นไป	3.89				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม น้อยกว่าปริญญาตรี

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มากกว่าระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีและปริญญาโท

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม ระดับการศึกษา : ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท ขึ้นไป
		3.43	3.54	3.47	3.61
อนุปริญญา/ปวส.	3.43	-	.061 (.070)	.064 (.448)	.064* (.005)
ปริญญาตรี	3.54		-	.059 (.284)	.060 (.243)
ปริญญาโท	3.47			-	.062* (.0.2)
สูงกว่าปริญญาโท ขึ้นไป	3.61				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มากกว่าระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาโท

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนคร  
บาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนคร  
บาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

ความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการ  
ทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม สถานภาพ

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.442	2	1.221	2.686	.069
ภายในกลุ่ม	180.422	397	.454		
<b>รวม</b>	<b>182.864</b>	<b>399</b>			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	3.327	2	1.663	3.549	.030*
ภายในกลุ่ม	186.077	397	.469		
<b>รวม</b>	<b>189.404</b>	<b>399</b>			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.567	2	1.783	7.257	.001*
ภายในกลุ่ม	97.568	397	.246		
<b>รวม</b>	<b>101.134</b>	<b>399</b>			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.365	2	.183	.940	.391
ภายในกลุ่ม	77.071	397	.194		
<b>รวม</b>	<b>77.436</b>	<b>399</b>			
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.789	2	.394	2.097	.124
ภายในกลุ่ม	74.649	397	.188		
<b>รวม</b>	<b>75.438</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามสถานภาพ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) หมายความว่า สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบแบบ LSD. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้



ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม สถานภาพ : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่
		3.53	3.35	3.35
โสด	3.53	-	.073* (.013)	.108 (.088)
สมรส	3.35		-	.109 (.976)
หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.35			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามสถานภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามมากกว่าสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม สถานภาพ : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่
		3.70	3.65	3.40
โสด	3.70	-	.053 (.310)	.078* (.000)
สมรส	3.65		-	.079* (.002)
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกัน อยู่	3.40			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามสถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม น้อยกว่า สถานภาพโสดและสมรส

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

ความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD. เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม อาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.446	3	.482	1.052	.370
ภายในกลุ่ม	181.418	396	.458		
<b>รวม</b>	<b>182.864</b>	<b>399</b>			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	5.609	3	1.870	4.029	.008*
ภายในกลุ่ม	183.794	396	.464		
<b>รวม</b>	<b>189.404</b>	<b>399</b>			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.998	3	.666	2.660	.048*
ภายในกลุ่ม	99.137	396	.250		
<b>รวม</b>	<b>101.134</b>	<b>399</b>			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.630	3	1.210	6.492	.000*
ภายในกลุ่ม	73.806	396	.186		
<b>รวม</b>	<b>77.436</b>	<b>399</b>			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.254	3	.418	2.231	.084
ภายในกลุ่ม	74.184	396	.187		
รวม	75.438	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามอาชีพ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) หมายความว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอาชีพ โดยใช้การทดสอบแบบ LSD ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม อาชีพ : ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน / รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	นิสิต / นักศึกษา
		3.35	3.60	3.33	3.41
พนักงาน	3.35	-	.090*	.095	.106
รัฐวิสาหกิจ / รับราชการ			(.005)	(.821)	(.594)
พนักงาน	3.60		-	.090*	.102
บริษัทเอกชน / รับจ้าง				(.002)	(.054)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	3.33			-	.106
นิสิต / นักศึกษา	3.41				(.463)
					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มากกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม น้อยกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตาม อาชีพ : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน / รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	นิสิต / นักศึกษา
		3.56	3.74	3.60	3.64
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / รับ ราชการ	3.56	-	.066* (.008)	.070 (.557)	.078 (.355)
พนักงาน บริษัทเอกชน / รับจ้าง	3.74	-	.066* (.043)	.075 (.168)	
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	3.60	-	-	.078 (.689)	
นิสิต / นักศึกษา	3.64	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ  
สถานีดำรงจนครบาลชนะสงครามจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้างมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของสถานีดำรงจนครบาลชนะสงคราม มากกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจนครบาลชนะสงคราม น้อยกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน /  
รับจ้าง

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
จำแนกตามอาชีพ : ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน / รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	นิสิต / นักศึกษา
		3.42	3.65	3.50	3.44
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / รับราชการ	3.42	-	.057* (.000)	.060 (.195)	.067 (.761)
พนักงาน บริษัทเอกชน / รับจ้าง	3.65		-	.057* (.009)	.064* (.001)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	3.50			-	.067 (.393)
นิสิต / นักศึกษา	3.44				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มากกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม น้อยกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพนิสิต / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม น้อยกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง

**สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน**

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน

ความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD. เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

**ตารางที่ 4.29** แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.731	2	.366	.797	.451
ภายในกลุ่ม	182.132	397	.459		
<b>รวม</b>	<b>182.864</b>	<b>399</b>			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	2.488	2	1.244	2.642	.072
ภายในกลุ่ม	186.916	397	.471		
<b>รวม</b>	<b>189.404</b>	<b>399</b>			



ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	SS	df	MS	f	Sig.
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.314	2	.157	.619	.539
ภายในกลุ่ม	100.820	397	.254		
<b>รวม</b>	<b>101.134</b>	<b>399</b>			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.322	2	.161	.830	.437
ภายในกลุ่ม	77.114	397	.194		
<b>รวม</b>	<b>77.436</b>	<b>399</b>			
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ ผู้รับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.122	2	.061	.321	.725
ภายในกลุ่ม	75.316	397	.190		
<b>รวม</b>	<b>75.437</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จากการทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีบางปัจจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีสถานะโสด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5

จากการศึกษาลักษณะการมารับบริการของประชาชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า แจ้งเอกสารหายและแจ้งความร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาแจ้งเป็นหลักฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างตัว/พิมพ์มีบัตรตรวจสอบประวัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แจ้งเสียค่าปรับจราจร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และแจ้งอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ซึ่งสามารถทำการสรุปวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ ดังนี้

แจ้งเอกสารหาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: แจ้งเอกสารหาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่เอื้ออำนวยและให้ความสะดวกให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

แจ้งเป็นหลักฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: แจ้งเป็นหลักฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่อธิบายถึงขั้นตอนการแจ้งเป็นหลักฐาน ให้กับประชาชนได้ทราบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาเป็นการให้คำปรึกษาในการแจ้งหลักฐานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

แจ้งความร้องทุกข์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: แจ้งความร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชนในการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ร้องทุกข์ของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างค้ำว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน: แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างค้ำว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชน หรือ ต่างค้ำวที่รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่จะเข้าปฏิบัติงานมีการแจ้งขออนุญาตก่อนทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

แจ้งเสียค่าปรับจราจร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน:แจ้งเสียค่าปรับจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่แจ้งเสียค่าปรับเกินความเป็นจริง ที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการแจ้งค่าปรับอย่างชัดเจน ตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีความรู้สึกว่าตำรวจสามารถฟังพยานได้ เช่น อำนาจความสะดวกเมื่อยามเกิดเหตุกรณีอุบัติเหตุบนท้องถนน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของประชาชน:แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมให้กับท่าน ในการแจ้งขอความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการแนะนำ ทนายหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายให้กับท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเจ้าหน้าที่ บริการไถ่เกี้ยประνομข้อพิพาท อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

แจ้งอื่น ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมารับบริการของ ประชาชน: แจ้งอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ แล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองกับสิ่งที่ประชาชนต้องการได้ อยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปาน กลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และเจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่าง ถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

**จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ชนะสงคราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อ จำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ด้าน ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ซึ่งสามารถทำการสรุปวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ ดังนี้**

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความ เหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ เหมาะสมในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 รองลงมาการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้าน

การปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถให้กับพี่น้องประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่มีการประสานงานกันภายในหน่วยงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาสถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม: ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม : ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

**จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า**

**สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกันสามารถสรุปได้ว่า**

เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกันสามารถสรุปได้ว่า**

อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกันสามารถสรุปได้ว่า**

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกันสามารถสรุปได้ว่า**

สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกันสามารถสรุปได้ว่า**

อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**1. ลักษณะการมารับบริการของประชาชน** พบว่า ภาพรวมมีลักษณะการมารับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วการแจ้งเอกสารหายและแจ้งความร้องทุกข์อยู่ในระดับมาก รองลงมา แจ้งเป็นหลักฐาน แจ้งขออนุญาตต่าง ๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบ

ประวัติ แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี แจ้งเสียค่าปรับจราจร และแจ้งอื่น ๆ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

แจ้งเอกสารหาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณารี แสนพยุห์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า การปฏิบัติงาน ของเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร ประชาชนเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลาทันต่อเหตุการณ์

แจ้งเป็นหลักฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่อธิบายถึงขั้นตอนการแจ้งเป็นหลักฐาน ให้กับประชาชนได้ทราบมีการให้คำปรึกษาในการแจ้งหลักฐานอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณารี แสนพยุห์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนรวมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น โดยมีการให้คำปรึกษาในการช่วยเหลือสนับสนุน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง

แจ้งความร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชนในการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชนและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ



ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างตัว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชน หรือ ต่างตัวที่รับบริการก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเข้าปฏิบัติงานมีการแจ้งขออนุญาตก่อนทุกครั้งและเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี คุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชนอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณารี แสนพยุห์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น สามารถร่วมตรวจสอบในการปฏิบัติงาน

แจ้งเสียค่าปรับจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่แจ้งเสียค่าปรับเกินความเป็นจริง ที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีการแจ้งค่าปรับอย่างชัดเจนตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ และมีความรู้สึกว่าการตรวจสามารถพึ่งพาได้ เช่น อำนวยความสะดวกเมื่อยามเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุบนท้องถนนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ฐนะมุล (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลความรวดเร็วในการให้บริการให้ความรู้สึกความรู้สึกว่าตำรวจสามารถพึ่งพาได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล อุดบุญ (2563, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นส่วนราชการ ภาคธุรกิจ และประชาชนทั่วไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต้นทุนของผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการ และด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวกเมื่อยามเกิดเหตุการณ์

แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมให้กับท่าน ในการแจ้งขอความช่วยเหลือมีการแนะนำทนายหรือที่ปรึกษาทางกฎหมาย และเจ้าหน้าที่บริการใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณารี

แสนพยุห์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีบริการใกล้เคียงช่วยเหลือประชาชนอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาณณรงค์ ฐนะมูล (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัด จันทบุรี พบว่าการจัดบริการให้รวดเร็วขึ้น และการจัดทำไฟฟ้าสาธารณะช่วยเหลือให้ทั่วถึงทำให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

แจ้งอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองกับ สิ่งที่ประชาชนต้องการ ได้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอ ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า งานบริการสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปฏิบัติงานและให้บริการ อย่างถูกต้องครบถ้วน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึง พพอใจต่อการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วนอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

**2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม**  
พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะ สงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านกล่าวได้ว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีวาจา สุภาพ เหมาะสมในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิณณวัชร พัชราวลัย (2558, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า ความมั่นใจด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดีมีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถให้กับพี่น้องประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผลมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมวัชรพัชราวลัย (2558, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาการเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนผู้ให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกันภายในหน่วยงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของประชาชนซึ่งสถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง และสามารถติดต่อกานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ฐนะมูล (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมในการให้บริการควรมีการจัดบริการให้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัด

ตราด พบว่า ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ทำให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ธนะมุล (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาลให้ทั่วถึง การจัดบริการให้รวดเร็วขึ้น และการจัดทำไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ทำให้เกิดด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชมและสารวกริยาทำทางและเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถมีการให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความอยู่ในระดับมากในการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.3.1.1 จากการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาผลต่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนทุกคนทุกระดับได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามจึงควรมีการสร้างเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

5.3.1.2 จากการศึกษา พบว่า สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ นครบาล ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม จึงควรเสริมสร้างรูปแบบความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ให้กับประชาชนเพิ่มมากขึ้นและควรมีการปรับปรุงพัฒนาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไป

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ในตัวแปรอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน เช่น ความสัมพันธ์ของครอบครัว สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว การดูแลเอาใจใส่ของสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาถึงเรื่องความต้องการของภาคประชาชนต่อการเข้ารับบริการประชาชนของสถานีตำรวจ นครบาล

## บรรณานุกรม

- จิตติกร สึงพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี  
 ตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จีณัสมมา ศรีหิรัญ. (2558). การจูงใจนักท่องเที่ยวเจเนอเรชันแซตด้วยองค์ประกอบทางการ  
 ท่องเที่ยว เพื่อเข้าร่วมประเพณีฮีตสิบสองในจังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพฯ:  
 ศูนย์การวิจัยแห่งชาติ.
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank  
 ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชาญณรงค์ ชนะมุล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาล  
 ตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี.  
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงตา สราญรมย์ วรุณี เชาว์สุขุม และปรัชญา ปัตถาวงศ์. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ที่มีต่อการให้บริการ โครงการการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตร  
 ประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน). นนทบุรี:  
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เดชฤทธิ์ ชอบเรียบร้อย. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการของ  
 เจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- นฤมล อุดบุญ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานี  
 วิทยุกระจายเสียง แห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี. *Journal of Graduate School  
 Sakon Nakhon Rajabhat University*, 16(73), 98-107.
- ปภัสมน เวชกิจ. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวน  
 ดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ปรมภ์ร์ ชันแก้ว. (2561). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัด  
 นนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* , 12 (1), 174-184.

## บรรณานุกรม

- ปิ่นฉวี พัทธราวลัย. (2558). ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(2), 117-125.
- ไพโรศิด พลพินขาง. (2556). แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ : ศูนย์การวิจัยแห่งชาติ.
- ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2563). ข้อมูลสถานีตำรวจ ชนะสงคราม. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564. เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ : <https://www.royalthaipolice.go.th/station.php>.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุภักดิ์ มหารมย์. (2556). กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ด้านการเงินของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัญชติ คุณิตสุทธีรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Chana Police. (2563). ประชาสัมพันธ์สถานีตำรวจชนะสงคราม. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2564 . เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ : <https://th-th.facebook.com/ChanaPolice>.

## BIBLIOGRAPHY

- Almarashdeh, I. (2016). Sharing instructors experience of learning management system: A technology perspective of user satisfaction in distance learning course. **Computers in Human Behavior**, 63, 249-255.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. 3<sup>rd</sup>. New York: John Wiley and Sons Inc.
- El-Adly, M. I., & Eid, R. (2016). An empirical study of the relationship between shopping environment, customer perceived value, satisfaction, and loyalty in the UAE malls context. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 31, 217-227.
- Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. **Journal of air transport management**, 57, 80-88.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach. **International Journal of Bank Marketing**, 34 (4), 434-457.



ภาคผนวก

## แบบสอบถามการวิจัย

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลทางการวิจัยและการศึกษา เพื่อประกอบการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในด้านของการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูล ดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงสถิติต่อไป และผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการของประชาชน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

#### 1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

#### 2. อายุ

( ) 1. 21 - 30 ปี

( ) 2. 31 - 40 ปี

( ) 3. 41 - 50 ปี

( ) 4. 51 - 60 ปี

( ) 5. 61 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

( ) 1. อนุปริญญา/ปวส.

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. ปริญญาโท

( ) 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

## 4. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ราชการ ( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง  
( ) 3. ธุรกิจส่วนตัว / ก้าขาย ( ) 4. นิสิต / นักศึกษา  
( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท ( ) 2. 20,000 - 40,000 บาท  
( ) 3. 40,001 - 60,000 บาท ( ) 4. 60,001 - 80,000 บาท  
( ) 5. 80,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการของประชาชน

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	หมายถึง	5
ระดับความคิดเห็นมาก	หมายถึง	4
ระดับความคิดเห็นกลาง	หมายถึง	3
ระดับความคิดเห็นน้อย	หมายถึง	2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ลักษณะการมารับบริการของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
แจ้งเอกสารหาย					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
2. เจ้าหน้าที่เอื้ออำนวยและให้ความสะดวกให้กับประชาชน					

ลักษณะการมารับบริการของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>แจ้งเอกสารหาย</b>					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว					
4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชี้แจงในการเข้าแจ้งความให้กับท่านได้ทราบข้อมูลทุกครั้ง					
5. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทันต่อเหตุการณ์					
<b>แจ้งเป็นหลักฐาน</b>					
6. เจ้าหน้าที่อธิบายถึงขั้นตอนการแจ้งเป็นหลักฐานให้กับประชาชนได้ทราบ					
7. การขอพบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อราชการเป็นไปด้วยความสะดวกและเป็นกันเองสามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลา					
8. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชน					
9. มีการให้คำปรึกษาในการแจ้งหลักฐาน อย่างชัดเจน					
10. การขอพบเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าแจ้งเป็นหลักฐานเป็นไปด้วยความสะดวกและเป็นกันเองสามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลา					
<b>แจ้งความร้องทุกข์</b>					
11. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
12. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชน					
13. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ร้องทุกข์ของประชาชน					
14. เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชนในการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์					

ลักษณะการมารับบริการของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>แจ้งความร้องทุกข์</b>					
15. เจ้าหน้าที่มี ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจในการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์					
<b>แจ้งขออนุญาตต่างๆ/งานต่างด้าว/พิมพ์มือตรวจสอบประวัติ</b>					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ด้านภาษากับต่างด้าว ในการปฏิบัติงาน					
17. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการพิมพ์มือตรวจสอบประวัติของประชาชน					
18. ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเข้าปฏิบัติงานมีการแจ้งขออนุญาตก่อนทุกครั้ง					
19. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติงาน					
20. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชน หรือ ต่างด้าว ที่รับบริการ					
<b>แจ้งเสียค่าปรับจราจร</b>					
21. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งค่าปรับอย่างชัดเจนตาม กฎหมายที่ได้กำหนดไว้					
22. เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บค่าปรับจากประชาชนเป็นการส่วนตัว					
23. เจ้าหน้าที่แจ้งเสียค่าปรับเกินความเป็นจริง ที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน					

ลักษณะการมารับบริการของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>แจ้งเสียค่าปรับจราจร</b>					
24. เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติงาน โดยใช้ดุลพินิจ พิจารณาณที่เหมาะสม และมีอำนาจความสะดวก กับผู้ใช้ถนน					
25. ท่านมีความรู้สึกว่าการจราจรสามารถพึงพาได้ เช่น อำนาจความสะดวกเมื่อยามเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุ บนท้องถนน					
<b>แจ้งขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี</b>					
26. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีในการมาปรึกษาขอความ ช่วยเหลือในเรื่องของคดี					
27. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ เกี่ยวกับเรื่องของคดี					
28. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำทนายหรือที่ปรึกษาทาง กฎหมายให้กับท่าน					
29. เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมให้กับท่าน ในการแจ้ง ขอความช่วยเหลือ					
30. เจ้าหน้าที่บริการไต่ถามไต่สวนประนอมข้อพิพาท ให้กับท่าน					
<b>แจ้งอื่น ๆ</b>					
31. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่					
32. เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและ ให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน					
33. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญสำหรับท่านไม่ว่าจะเข้า แจ้งความเรื่องใด ๆ ก็ตาม					

ลักษณะการมารับบริการของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
แจ้งอื่น ๆ					
34. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการ					
35. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองกับสิ่งที่ประชาชนต้องการได้					

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม**  
**คำชี้แจง** โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน  
**ระดับความคิดเห็น**

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	หมายถึง	5
ระดับความคิดเห็นมาก	หมายถึง	4
ระดับความคิดเห็นกลาง	หมายถึง	3
ระดับความคิดเห็นน้อย	หมายถึง	2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
2. สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ เหมาะสมในการให้บริการ ประชาชน					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้</b>					
6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี					
7. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน					
8. ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง					
9. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไป อย่างรวดเร็ว					
10. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ให้กับพี่น้องประชาชน					
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
11. ท่านมาติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับ ความสำเร็จตรงกับความต้องการ					
12. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงาน ได้ถูกต้องเรียบร้อย					



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
13. สถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง					
14. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกันภายในหน่วยงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของประชาชน					
15. เอกสารที่สถานีตำรวจเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น					
<b>ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>					
16. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง					
17. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
18. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้					
19. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ					
20. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น					
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ</b>					
21. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาติดต่อ					
22. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ</b>					
23. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมี เหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					
24. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวจกิริยา ท่าทาง					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่มีการ เลือกปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการ					

= ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ =

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ว่าที่ ร.ต.ต. หลักทรัพย์ ศรีประเสริฐ
วันเกิด	25 ตุลาคม พ.ศ. 2541
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลตำรวจ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	250/452 ซ.พุดมณฑลสาย 2 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	รองสารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมพิเศษ กองแผนงานอาชญากรรม สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานที่ทำงานปัจจุบัน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	อาคาร 1 ชั้น 11 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประวัติการศึกษา	
ระดับมัธยมศึกษา	Warminster School (ประเทศอังกฤษ)
ระดับปริญญาศึกษา	Robert Gordon University (ประเทศอังกฤษ) B.H.M.S. Business and Hotel Management School (ประเทศสวิตเซอร์แลนด์)