



ความพึงพอใจของผู้มาใช้ระบบค่าปรับจราจรที่มีค่าพิเศษในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
เบร์ยนเกียบปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

ร.ต.อ.อภิเดช เทพวัลย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรี่ยงเที่ยบปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

เสนอโดย

ร้อยตำรวจเอก อภิเดช เทพวัลย์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรัฐมนตรี

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กริช อัมโภชน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัญญา ปานเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กริช อัมโภชน์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

เลขทะเบียน.....	0222113
วันลงทะเบียน.....	- 7 ส.ค. 2555
เลขเรียกหนังสือ....	363.2.....
	๔๒๕๓๑
	[2555]

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

(อาจารย์ พุฒศักดิ์ ประนูนธนาพาล)

วันที่ ... 23เดือน ส.ค. พ.ศ. 2555

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์กริช อัมโภชน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระที่ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมตลอดความร่วมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้มาช่วยค่าปรับอาจารย์ที่สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่เป็นกันรุ่ม ตัวอย่างที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาฐานศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอด ความรู้วิชาตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่นและเพื่อนรุ่นพี่สาขาวิชาฐานศาสตร์ ที่ได้ให้ ความช่วยเหลือค้านค้าในการศึกษา แนะนำ ตลอดช่วงเวลาที่ได้ทำการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรตลอดจน ผู้ที่ศึกษาสนใจต่อไป

ร้อยตำรวจเอก อภิเศษ เทพวัลย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๕
กิตติกรรมประกาศ	๓
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพ.....	๘
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข	6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดของการให้บริการ	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	17
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
2.5 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ	19
2.6 ข้อมูลของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง	27
2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3. วิธีการดำเนินการศึกษา.....	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	36
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีต่อ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริกนที่บันปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุกสองแห่ง	39
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	44
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
5.1 สรุปผลการศึกษา	57
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	61
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาองค์กร	64
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ประวัติผู้เขียน	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	37
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	38
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	38
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทงานพาหนะที่ใช้	39
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้นำchargeค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง	39
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของการบริการของเจ้าหน้าที่เบริกเทียนปรับ	40
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในศ้านกระบวนการขึ้นตอนการให้บริการ	41
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในศ้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในศ้านคุณธรรมและจริยธรรม	43
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำchargeค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง โดยจำแนกตามเพศ	44
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำchargeค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง โดยจำแนกตามอาชีพ	45
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำchargeค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง โดยจำแนกตามอาชีพ	46

สารบัญตาราง (ค่ํ)

ตารางที่	หน้า
4.13 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำเข้าระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการของเข้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ โดยจำแนกตามอาชีพ	47
4.14 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำเข้าระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกระบวนการขึ้นตอนการให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ	48
4.15 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำเข้าระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกฎหมายและจริยธรรม โดยจำแนกตามอาชีพ	49
4.16 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำเข้าระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการโดยภาพรวม โดยจำแนกตามอาชีพ	49
4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำเข้าระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง โดยจำแนกตามประเภทขานพาหนะที่ใช้	50
4.18 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำเข้าระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการของเข้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ โดยจำแนกตามประเภทขานพาหนะที่ใช้.....	52

สารนัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำสำหรับค่าปรับຈราจาร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยจำแนกตามประเภทภานุภาพที่ใช้	52
4.20 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำสำหรับค่าปรับຈราจาร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยจำแนกตามประเภทภานุภาพที่ใช้	53
4.21 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำสำหรับค่าปรับຈราจาร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการโดยภาพรวม โดยจำแนกตามประเภทภานุภาพ	54
4.22 การทดสอบแบบจับคู่พหุภูมิ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำสำหรับค่าปรับຈราจาร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ตามลักษณะ ทางประชาราษฎร์กับสมมติฐาน	54

สารบัญภาค

ภาคที่	หน้า
2.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	21
3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	36

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเข้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง
ชื่อผู้เขียน	ร้อยตำรวจเอก อภิเดช เทพวัลย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษ อัม跑去ชน
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเข้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จากจำนวนข้อมูลประชากรที่จะต้องมาเสียค่าปรับจราจรทั้งหมดดังนี้ ได้แก่ จำนวน 2550 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 201 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS of Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการหาค่าสถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ F-test โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเข้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับคดีจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้นำชาระค่าปรับจราจนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเข้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับคดีจราจรในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.87-3.23

ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเบริกนเทียนความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเข้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับคดีจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ตามลักษณะทางประชาราษฎรศาสตร์กับสมมติฐาน โดยภาพรวม พบว่า ลักษณะทางประชาราษฎรศาสตร์ที่มี อาชีพ และประเภทอาชญาพานะที่ใช้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีเพศ และระดับอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มต้นแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะอาด ความรวดเร็ว ยุติธรรม ต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ ประชาชน ได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด การบริการประชาชนของหน่วยงาน ภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกัน หน่วยงานของรัฐตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมี กฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณาไม่นาน เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีก ทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณา ก่อนการลงทุน หากระบบ ราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มี งานทำ ขาดรายได้

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะ ได้รับการการบริการที่ดี ให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสีย ค่าใช้จ่ายต่ำ คุ้มค่าต่อเงินกำไรของรายภูมิที่เสียกำไรและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุก ด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง

จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสงห์งิ้ง เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจนครบาล ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ฯ ด้าน เช่น

1. รักษาความปลอดภัยต่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชนิพัทธ์ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมราชโภคันตุกะ
2. ดูแลความคุณและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจน้ำที่ปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำการผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจน้ำที่สำนักงานตำรวจน้ำที่
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ ตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1 2 3 4 หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในบทบัญญัติ มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจน้ำที่ ๒๕๔๗ นออกจานนี้ยังมีงานในส่วนของงานบริการประชาชนที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจน้ำ เช่น การรับแจ้ง เอกสารหาย การเบริญเที่ยงปรับ datum ใบสั่ง การขอสำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี การถอนคำร้องทุกชิ้น การแจ้งความเป็นหลักฐานกรณีไม่เกี่ยวกับคดี การขอประกันตัวผู้ต้องหา การคืนหลักทรัพย์ที่นำมาประกันผู้ต้องหา การแจ้งความคืบหน้าของคดี การคืนรายการพื้นที่ไว้ตรวจสอบ การแจ้งการตายเพื่อไปทำใบมรณบัตร ซึ่งแต่ละงานจะมีการกำหนดคัวผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการได้รับบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้ดำเนินการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเฉพาะด้านการเบริญเที่ยบจราจร

ตามใบสั่ง ซึ่งเป็นงานในส่วนความรับผิดชอบของข้าราชการนั้น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาดำรงค่าปรับราชการที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาดำรงค่าปรับราชการที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

2. เพื่อเบริญเทียนความพึงพอใจของผู้มาดำรงค่าปรับราชการที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง จำแนกตามลักษณะทางประชาราศาสตร์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า

ผู้มาดำรงค่าปรับราชการที่มีลักษณะทางประชาราศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อกำหนดกฎหมายที่ในการทำวิจัยฉบับนี้โดยมีขอบเขต ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ในการศึกษา

ประชาราษฎร์ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาราษฎร์ที่ได้รับใบสั่งราชการ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องที่ค้างอยู่ทั้งหมด จำนวน 14,361 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2554)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ศูนย์จัดการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริกเปรียบปรับคดีจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ของผู้ที่มาชาระค่าปรับจราจร โดยมุ่งศึกษาเฉพาะด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบริกเปรียบปรับ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสั่งelman ความสะดวก และด้านคุณธรรมและจริยธรรม

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 – 31 ธันวาคม 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

1.5.2 เป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงานบริการประชาชนให้มีคุณภาพดีขึ้นในอนาคต

1.5.3 สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่สถานีตำรวจนครบาลที่นี่ ได้รับทราบและนำไปปรับปรุงแก้ไข

1.6 นิยามศัพท์

ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

เจ้าหน้าที่เบริกเปรียบปรับ หมายถึง ข้าราชการตำรวจน้ำที่ทำหน้าที่รับชำระเงินค่าปรับ จราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

การบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการ โดยการให้ความตระหนักรู้ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ การแก้ปัญหาของผู้มาขอรับบริการ ในขณะที่มาใช้บริการหรือภายหลังจากมารับบริการแล้ว

กระบวนการและขั้นตอน หมายถึงการระดมทรัพยากรในการดำเนินงานอันได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ โครงสร้าง สถาปัตยกรรม สิ่งแวดล้อม ที่ช่วยให้ผู้มาขอรับบริการได้รับบริการโดยสะดวก

คุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง ความมีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริการ และมีฐานคติที่ว่า ประชาชนทุกคนมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นทุกคนที่มาขอรับบริการ จะต้องได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาประกอบการใช้ในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดของการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ
- 2.6 ข้อมูลของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง
- 2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

ปฐม นลีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

Verma (อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการ ได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมาย ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ

(System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมด จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือ การบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้า ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณสุขจะมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณสุขว่าเป็นการเคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขายังให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนี้ จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ศรุทธิพิทย์, 2538 : 30-35)

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณสุขต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมานิรูปของทัศนคติได้

William Gilbert และ Gutherie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณสุข 4 องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิด เสียงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยน้ำเสื้า เข้าสู่กระบวนการการผลิตและออกแบบเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็น เวอร์นา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประชูร กาญจนคุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณสุข ดังนี้

1. บริการสาธารณสุข เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณสุข ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณสุข จะต้องจัดค่าเนินการอยู่ที่เป็นนิจและโดยสมำเสมอไม่มีการหักหuzจังก ถ้าบริการสาธารณสุขจะต้องหักหuzจังกลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณสุขว่า การที่บุคคล กลุ่มนบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเสนอหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปะหางศ์น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณูปะหางศ์น คือ การสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณูปะหางศ์น คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณูปะหางศ์น

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแต่ละมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจจัยบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณูปะหางศ์น ต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณูปะหางศ์น ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นิดเดียวที่ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณูปะหางศ์น ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณูปะหางศ์น เป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพยายามของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพยายามระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเลือกใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี่รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากการณฑ์ ไม่มีความชอบพอสอนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่า เทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลชน ธนาพงศ์ชร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสมดุลสั่งกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสมำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ สมำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่ขัดนี้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่นำกจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สืบสานดีองทรัพยากรไม่นานนัก ทั้งขั้นไม่เป็นการสร้างภาระบุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลท (Millet, 1954: 397 ถังถึงใน ไฟศาล ประพิธิเทศ, 2547 : 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่ามนุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์สำเร็จของงานหรือประสิทธิภาพแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนี้ก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราภาระหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปัทสตาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนับจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกแบบเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการ ได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบบุ่งผลลัพธ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่าการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับหนึ่ง สถาณคคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลก่ออุบัติภัย หนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสมำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดของการให้บริการ

การบริการ หมายถึง “กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้” (ชัยสมพง ชาวประเสริฐ, 2546:18)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่างๆ ได้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึงการดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบการให้บริการ
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง ความจำเป็น และความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการนั้นๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ

จากความหมายของการบริการผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ (Main Players) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ (ข้อสมุด ขาวประเสริฐ, 2546 : 26)

1. ผู้ให้บริการ คือพนักงานทุกระดับในหน่วยธุรกิจธุรกิจ ตั้งแต่เจ้าของบริการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคน และทุกระดับ เป็นปัจจัยหลักสำคัญในธุรกิจบริการ ซึ่งคุณภาพบริการมาจากการ พนักงานที่มีคุณภาพ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ การส่งมอบบริการที่เป็นเดิมให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่ต้องให้บริการหรือพนักงานที่มีส่วนสำคัญมากในการส่งมอบบริการที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีจะต้องมาจากทุกคนที่อยู่ในหน่วยธุรกิจ ตั้งแต่ผู้บริหารที่จะต้องกำหนดนโยบาย ที่เน้นในเรื่องการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการบริการ แผนกต่างๆ ที่จะต้องประสานงานหรือส่งต่องานให้บริการอย่างดี

2. ผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตั้งแต่ก่อนการซื้อ (ก่อนการเป็นลูกค้า) ขณะที่เกิดการซื้อ (ขณะที่ให้บริการ) และหลังจากการซื้อ (เป็นลูกค้าแล้ว) ยังธุรกิจที่เน้นการให้บริการเพียงใด ความ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการก็จะยิ่งมากเป็นลำดับ

หน้าที่ของผู้รับบริการคือ การสร้างรายได้ให้กับธุรกิจที่ให้บริการนั้นๆ ความสำคัญของ ผู้รับบริการหรือลูกค้าในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่า ลูกค้าคือผู้กำหนดทิศทางและความอยู่รอดของธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้เลือกธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ นอกจากนี้ ลูกค้าเป็นผู้ ที่จะต้องให้ข้อมูลต่างๆ ใน การปรับปรุงคุณภาพบริการ บางครั้งลูกค้าอาจจะไม่กล้าให้ข้อมูลที่เป็น ความจริงในค้านข้อเสียของธุรกิจที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากอาจจะเกรงว่าพนักงานอาจจะโคนคำหนิน คั่งนั้นหน่วยธุรกิจควรมีช่องทางให้ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็น ได้อย่างตรงไปตรงมา เช่น การจัด กล่องรับฟังความคิดเห็น หรือการใช้แบบสอบถามถ่าน

อักษรเฉพาะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ด้วยกันดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (Abstract) ก่อนที่จะมีการซื้อโดยใช้ประสานสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวนั้ง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิตและปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์ เมมผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

ในลักษณะข้อนี้ นักการตลาดที่คิดจะทำให้ผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการมาพบกันให้ได้ไม่ว่าจะเป็นการตั้งจุดให้บริการที่สะดวกที่สุดค้าจะนำให้บริการ เช่น การตั้งธนาคารขนาดเล็กในชุมชนาร์เก็ต (Supermarket) การตั้งเครื่องเอทีเอ็มในบริเวณศูนย์การค้า โรงพยาบาล หรือศูนย์การให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center/Care Center) ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อการติดต่อให้บริการการเสนอขายสินค้าและบริการ การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและลูกค้าเป็นไปได้ตลอดเวลา

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perishability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงาน โดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ๆ

นักการตลาดที่คิดจะมีการจ้างพนักงานให้มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า และมีการจัดการที่ดีในการจ่ายค่าแรง เช่น อาจจะจ่ายข้างตามจำนวนลูกค้าที่ได้ให้บริการในวันนั้นแทนการจ่ายเป็นเงินเดือน พร้อมกับการให้โบนัสตามจำนวนลูกค้าที่ให้บริการ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

ดังนั้นนักการตลาดที่คิดจะต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของธุรกิจตนว่าในแต่ละช่วงวัน ช่วงเวลาและช่วงเดือนที่แตกต่างกัน จะบริหารการบริการของตนอย่างไรให้เหมาะสมกับความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่าง ในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจาก การบริการ ต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labor Intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะ บ้มหรือไม่ จะ ให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

นักการตลาดที่คิดจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานสม่ำเสมอ จะพบว่า ในปัจจุบันเมื่อ โทรศัพท์คิดต่อไปยังศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานที่รับโทรศัพท์จะทักทายลูกค้าค่อนข้าง เป็นรูปแบบ มาตรฐานเดียวกัน หากลูกค้าร้องสายนา� จะได้รับการตอบว่า “ขอโทษคะ ที่ให้ร้องสาย” แต่ย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการอบรมหรือการทำเป็นข้อความมาตรฐานในการติดต่อบนให้บริการลูกค้า สิ่งที่ลูกค้าได้รับก็ขึ้นอยู่ไม่เหมือนกันในแต่ละวัน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดจะทำได้คือ การสุ่มทดลองใช้บริการโดยไม่ให้พนักงานรู้ตัว เรียกว่า “Mystery Shopping” กล่าวคือ ผู้บริหารหรือบุรุษที่รับจ้าง จะไปใช้บริการจริงกับพนักงานในหลาย ๆ จุดของการให้บริการ เพื่อประเมินผลพนักงานหลังจากการฝึกอบรม

จะเห็นได้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า ไม่สามารถสัมผัสการบริการในเบื้องต้นด้วยประสบการณ์สัมผัสทั้งห้า เพียงแต่บอกได้ว่าน่าจะคี การเห็นการตกแต่งร้านที่สวยงามและการแต่งกายของพนักงานที่สะอาดสะอ้าน อ่าจะจะบอกได้เพียงว่าการบริการน่าจะคี แต่การประเมินผลการบริการต้องทดลองใช้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ เช่น การพิจารณาว่า พนักงานนิสัยเท่าคนใดกันที่สุดก็คือใช้บริการนิสัยและพิจารณาจากความสนหายใจ หลังจากการใช้บริการธุรกิจบริการจึงเกี่ยวข้องกับอาการนามค้าง ๆ มากน้อย เช่น ความสนหายใจ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความอร่อย ความประทับใจ และความสุข ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจและจะต้องบริหารลักษณะเฉพาะตัวของการบริการให้เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจให้ได้

ความสำคัญของการบริการ

การบริการได้เพิ่มบทบาทและความสำคัญมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน เพราะการบริการเป็นส่วนที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการขายสินค้าและสร้างความจริงจังรักภักดีให้กับลูกค้าได้ หากธุรกิจนั้นๆ สามารถทำให้เขาได้รับความพึงพอใจ ความสำคัญของการบริการสรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของการบริการกับธุรกิจ

1.1 มีรายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้ายินดีซื้อมากขึ้น เพื่อได้รับบริการที่ดีขึ้น
1.2 มีรายได้ต่อเนื่องและลดต้นทุนการสูญเสียลูกค้า (Switching Cost) หากขายเฉพาะสินค้าจะทำให้ไม่มีรายได้ในอนาคตที่เกิดจากฐานลูกค้า

1.3 มีความสามารถในการอยู่รอด (Business Survival) และการสร้างกำไรในระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจนี้ให้คนอื่นทราบ ซึ่งธุรกิจก็จะได้ลูกค้ารายใหม่มาจากการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) ของลูกค้ารายเก่านั้นเอง

1.4 มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขันได้ เช่น การบินไทยมีชื่อเสียงไปทั่วโลกในและนอกประเทศ ด้วยบริการแบบไทยที่ไม่มีชาติใดเสมอเหมือนได้

1.5 มีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) จากคู่แข่งที่ไม่ได้นุ่งเน้นการให้บริการ เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าเลียนแบบได้ยากต้องใช้ระยะเวลานานและต้องลงทุนสูง จึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในระยะอันสั้น

2. ความสำคัญของการบริการกับลูกค้า

2.1 ได้รับบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจหรือความสุข ได้มากขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งแต่เดิมสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถือได้ว่าเพียงพอต่อความต้องการในขณะนั้น แต่เมื่อสิ่งแวดล้อมต่างๆเปลี่ยนไปพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีที่สูงสุด แต่ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามารีบส่วนสำคัญที่ทำให้สินค้านั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะการให้

ความสำคัญกับสุกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสุกค้าจะช่วยรักษาสุกค้าให้มีความจริงรักภักดีตลอดไป

2.2 ลักษณะทุนการแสวงหาธุรกิจรายใหม่ กล่าวคือ สุกค้าที่ได้รับการบริการที่ดีจากธุรกิจรายใดแล้ว นักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับรายอื่น เนื่องจากหากมีการแสวงหาธุรกิจรายใหม่ ต้นทุนที่จะเกิดขึ้นกับสุกค้า ได้แก่ ต้นทุนค่าเสียเวลาและเสียเงินในการแสวงหาข้อมูล ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่รู้จักและไม่คุ้นเคยกับธุรกิจรายใหม่นั้น เป็นต้น

2.3 แนวคิดและอุดมสีกีฬากับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนี้ คำว่าทัศนคติในความหมายรวมๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งข้อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้นๆ ด้วยความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Gordon Allport (อ้างถึงใน กิจู โภุ ประกอบผล, 2538 และ ไฟศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สร้างความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Chave (อ้างถึงใน กิจู โภุ ประกอบผล, 2538 และ ไฟศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14) ทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำการต่อสิ่งใด หรือบุคคลใด

Kretch & Crutchfield (อ้างถึงใน กิจู โภุ ประกอบผล, 2538 และ ไฟศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14)

ทัศนคติ หมายถึง ผลกระทบที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุ์มนนาวิน (อ้างถึงใน กิจู โภุ ประกอบผล, 2538 และ ไฟศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำการต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม

ดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลได้แสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอนำข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยที่นำไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษา กันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

McCormic (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยาบานหลักเลี้ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ Dalton (1968) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เข้าไปเกี่ยวข้อง Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบซ้อนกัน ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจนี้ความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่า

ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่นุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนจากที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไปแต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกร (พิทักษ์ ตรุษทิพย์, 2538 : 24-25)

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษาภักดีของกร้างขาวในองค์ประกอบด้านต่างๆ (Allport, 1935) ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรือ อารณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้ มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พึงใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พึงใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัสดุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติอกม่าว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

2.5 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกณฑ์สิน (2518: 298 อ้างถึงใน นริยา นราศรี, 2544: 28) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีการรู้สึก ได้ก่อตัวถึงการรู้สึกใจว่า “การรู้สึกใจเป็น การชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีผลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ”

อนุ楣 นีชัย (2535: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่คือการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้นๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้น ในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและ มีความพึงพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

จรุญ ทองถัวร (2536: 222-224 ข้างถึงใน นริยา นราศรี, 2544: 28) ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้สรุปเนื้อความมาจากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยา הרักษาโรค
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่าง มั่นคงมีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่าง มั่นคงในสังคม
3. ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่ง ของสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศหรือเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคล อื่น
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการ ระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากระให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

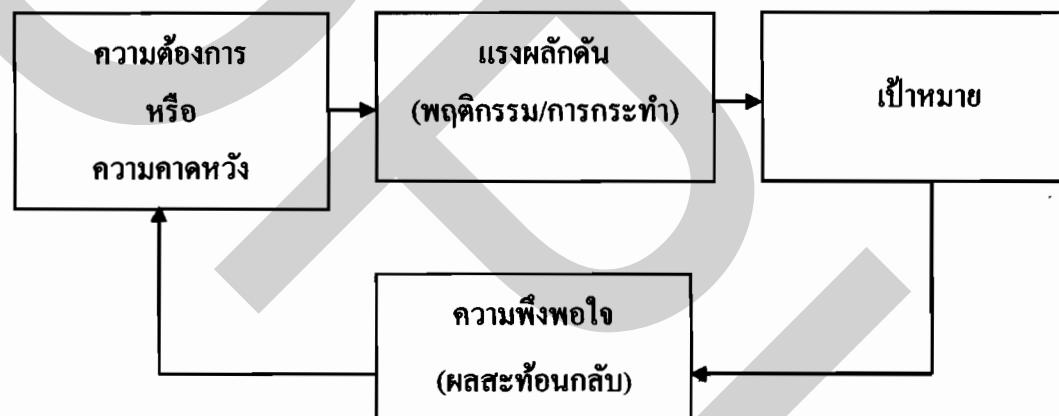
สตราuss และ塞เลย์ (Strauss and Sayles, 1960: 119-121) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจในงาน ที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะพอใจในงานที่ทำเมื่อ งานนั้นให้ผลประโยชน์รุ่งเรืองค้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของ เขายได้

ไวเมน (Wolman, 1973: 95) ให้ความหมายของความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือ แรงจูงใจ

มอร์ส (Morse, 1953: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลด ความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลง ได้ และความตึงเครียดนี้จะมีผลมาจากการต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อได้ความต้องการ ได้รับการ ตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ

เดวิส (Davis, 1967: 61) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ก็คือความพยาบานที่จะขัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลหมายในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มูลลินส์ (Mullin, 1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากหลายด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยาบานจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก



ภาพที่ 2.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา: Mulins, 1985: 280.

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจาก การได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกับข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไวยสมบัติ, 2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และคงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

คำตอบไว้ไว้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำ답ที่ถูกต้องจะแสดงถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะชูใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประยุกต์และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตภรรยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความดีของภรรยาท่าทางขณะขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนคุณมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

พากลุวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดค่านิじดินสัย หรือ ความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความชาบชี้ เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชิญสักดิ์ ไอยวะสินธ์, 2522: 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบูรณ์ต่อผู้อื่นมีระเบียนแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของบุคคล

1.3 การศึกษาทัศนคติของบุคคลนี้ ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านี้ แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (นุญชรรน กิจปริบาลริสุทธิ์, 2546: 222)

ดังนี้

2.1 **เนื้อหา (Content)** การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาทำที่ออกสิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 **ทิศทาง (Direction)** การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบาก - สน

2.3 **ความเข้ม (Intensity)** กริยาทำที่และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านี้ มีประมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือทำที่รุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. **มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale)** เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเชอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิกเกอร์ (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของอสกูด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(นุญชรรน กิจปริบาลริสุทธิ์, 2547 : 294-306)

ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจของการบริการ

อดেย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 4-11 52-80) เป็นนักวิจัยทางพุทธิกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพจำนวน 4,966 ราย พนวจเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและ

ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และในปี ก.ศ.1971 อเดย์และแอนเดอร์เซนได้เขียนข้อที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 4 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลาอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - 2.2 แพทย์ได้ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอันได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ (Concern of doctors for overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow - care)
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสมกับวัย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information)
 - 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย (Information about treatment) เช่นการปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น

มิลเล็ท (Millett, 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ในมีการแบ่งพระครองพวกร โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสมดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและคุ้มค่ามากกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มี การปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

หลักคุณธรรมและจริยธรรม

คุณธรรม [Moral principles] คือ ความดีงามในจิตใจที่ทำให้บุคคลประพฤติดี ผู้มีคุณธรรมเป็นผู้มีความเชื่อมั่นในการประพฤติคือความรู้สึกในทางดีงาม คุณธรรมเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับกิเลสซึ่งเป็นความไม่ดีในจิตใจ ผู้มีคุณธรรมจึงเป็นผู้ที่ไม่นำมาก ด้วยกิเลสซึ่งจะได้รับการยกย่องว่าเป็นคนดี

คุณธรรมตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อกล่าวถึงคุณธรรมโดยทั่วไปจะระบุชื่อคุณธรรมว่าความละอาฆาต ความเมตตากรุณา ความหวังดี ความซื่อสัตย์สุจริต ความเห็นอกเห็นใจ ความจริงใจ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเสียสละ ความสามัคคี ความอดทน ความอดกลั้น ความขยัน การให้อภัย ความเกรงใจและอื่น ๆ การฝึกฝน และปฏิบัติดนให้มีคุณธรรม ไม่จำเป็นต้องพะวงในการเรียกชื่อคุณธรรม เพราะเป็นสิ่งที่ดีที่ทุกคนสามารถเข้าถึงปฏิบัติได้โดยไม่ต้องคำนึงว่าเป็นของลัทธิใด การฝึกฝนคุณธรรมควรฝึกตามความต้องการและสภาพแวดล้อม ประเทศไทยในสมัยปัจจุบันกำลังมุ่งปักผังคุณธรรมสำหรับประชาชน 4 ประการ เพื่อความรุ่งเรืองของชาติบ้านเมืองตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ดังนี้

1. การรักษาความสัตย์ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นธรรม

2. การรักษาตนในจิตตนเอง ฝึกใจตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัตย์ความดีนั้น

3. การอุดหนา อุดกลั้น และอุดตัน ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัตย์สุจริตไม่ว่าจะด้วยประการใด

4. การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสะประโภชน์ส่วนน้อยของตนเพื่อประโภชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

คุณธรรมตามแนวคิดของอริสโครเติล อริสโตรเตินักปรัชญากรีก ได้ให้แนวทางของคุณธรรม หลักๆ ไว้ 4 ประการ คือ

- 1. ความรอบคอบ คือ รู้ว่าอะไรควรประพฤติปฏิบูรณ์ อะไรไม่ควรประพฤติปฏิบูรณ์**
- 2. ความถ้าหาญ คือ ความกล้าเผชิญต่อความเป็นจริง**
- 3. การรู้จักประมาณ คือ รู้จักความคุณความต้องการและการกระทำให้เหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน**

4. ความยุติธรรม คือ การให้แก่ทุกคนตามความเหมาะสม

การพัฒนาบุคคลด้วยคุณธรรมต้องฝึกฝนให้มีความรู้สึกตระหนักรู้ว่าอะไรดี อะไรไม่ดี และปฏิบูรณ์ในทางที่ถูกที่ควรให้เป็นปกติวิสัย การพัฒนาในสิ่งดังกล่าวควรใช้สิ่งโน้มนำให้มีคุณธรรมสูง มีความระลึกได้ว่าอะไรไม่ควร และความรู้สึกตัวว่ากำลังทำอะไรอยู่ ผู้ห่วงความสงบสุขความเจริญและความมั่นคงแก่ตนเองและประเทศชาติ ต้องฝึกฝนตนเองให้มีคุณธรรม คุณธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นมากสำหรับบุคลากรที่พึงประสงค์ขององค์การ องค์การควรให้การส่งเสริมสนับสนุนและชักจูงให้บุคลากรขององค์การสนใจคุณธรรมและพร้อมปฏิบูรณ์กับชีวิตการทำงานของตนเอง

จริยธรรม(Ethic) เป็นสิ่งที่ควรประพฤติ มีที่มาจากทบทวนผู้ต้องการ หรือคำสั่งสอนของศาสนา หรือโครงสร้างที่เป็นผู้มีจริยธรรม และได้รับความเคารพนับถือมาแล้ว

ลักษณะของผู้มีจริยธรรม ผู้มีจริยธรรมจะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะดังนี้

- 1. เป็นผู้ที่มีความเพียรความพยายามประกอบความคิด ละอายต่อการปฏิบูรณ์ชั่ว**
- 2. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต บุติธรรม และมีเมตตากรุณา**
- 3. เป็นผู้มีสติปัญญา รู้สึกตัวอยู่เสมอ ไม่ประมาท**
- 4. เป็นผู้ที่ให้ความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ เพื่อความมั่นคง**
- 5. เป็นผู้ที่รู้สามารถตัดสินใจเป็นแก่นหรือฐานให้กับสังคม สำหรับการพัฒนาได้**

2.6 ข้อมูลของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลท้องถิ่น

สภาพทั่วไปอยู่ในสังคมเมือง ประกอบด้วย บ้านธุรกิจ ศูนย์การค้า ตลาด หมู่บ้าน จัดสรร สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง และ ขนาดเล็ก อาคารที่พักอาศัยเป็นตึกสูง และ แหล่งชุมชนแออัด เป็นต้น

พื้นที่รับผิดชอบ สน.ทุ่งสองห้อง รับผิดชอบในพื้นที่ของเขต กทม. จำนวน 2 เขต

เขตหลักสี่ มี 2 แขวง

- แขวงทุ่งสองห้อง

- แขวงตลาดบางเขน

เขตดุจักร มี 1 แขวง

- แขวงลาด雅 (บางส่วน)

พื้นที่รับผิดชอบ ทั้งหมด 23.795 ตารางกิโลเมตร

ประชากร สำรวจเมื่อ 31 ตุลาคม 2553 มีดังนี้

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่

- ประชากรชาย จำนวน 42,357 คน

- ประชากรหญิง จำนวน 44,378 คน

รวมจำนวน 86,735 คน

แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่

- ประชากรชาย จำนวน 14,316 คน

- ประชากรหญิง จำนวน 16,040 คน

รวมจำนวน 30,356 คน

แขวงลาด雅 เขตดุจักร (หมู่ 6 บ้านวัดเทวสุนทร)

- ประชากรชาย จำนวน 4,592 คน

- ประชากรหญิง จำนวน 4,205 คน

รวมจำนวน 8,797 คน

รวมประชากรทั้งสิ้น 125,898 คน

ประชากรแห่งปีประมาณ 65,000 คน

ขอบเขตที่ได้รับผลตอบ

ทิศเหนือ เริ่มจากบริเวณที่ริมฝั่งคลองตากอุฐฝั่งเหนือ บรรจบกับริมฝั่งคลองประปาฝั่งตะวันตก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตจังหวัดระหว่างจังหวัดกรุงเทพมหานครกับจังหวัดนนทบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ เลียบไปตามริมฝั่งคลองตากอุฐฝั่งเหนือของบรรจบกับริมฝั่งคลองแปรมประชาราฝั่งตะวันออก ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ เลียบไปตามริมฝั่งคลองแปรมประชาราฝั่งตะวันออก บรรจบกับฝั่งคลองวัดหลักสี่ฝั่งเหนือ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้เลียบไปตามริมฝั่งคลองวัดหลักสี่ฝั่งเหนือ จนบรรจบกับริมฝั่งคลองถนนฝั่งตะวันตก

ทิศตะวันออก เริ่มจากบริเวณที่ริมฝั่งคลองถนนฝั่งตะวันตก บรรจบกับฝั่งคลองวัดหลักสี่ฝั่งเหนือ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ และทิศใต้เลียบไปตามริมฝั่งคลองถนน และคลองบางบัวฝั่งตะวันตกบรรจบกับริมฝั่งคลองลาดยาวฝั่งเหนือ

ทิศใต้ เริ่มจากบริเวณที่ริมฝั่งคลองลาดยาวฝั่งเหนือของบรรจบกับริมฝั่งคลองบางบัวฝั่งตะวันตกไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ เลียบไปตามริมฝั่งคลองลาดยาวฝั่งเหนือ บรรจบกับขอนทางเข้าด้านนอกของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 31 (ถนนวิภาวดีรังสิต) ฝั่งตะวันออกไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวของทางเท้าด้านนอก ของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 31 (ถนนวิภาวดีรังสิต) ฝั่งตะวันออก บรรจบกับแนวของทางเท้าด้านนอกของ ถนนงามวงศ์วานฝั่งใต้จนบรรจบกับริมฝั่งคลองประปาฝั่งตะวันตก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตจังหวัดระหว่างจังหวัดกรุงเทพมหานครกับจังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันตก เริ่มจากบริเวณริมฝั่งคลองประปาฝั่งตะวันตก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตจังหวัดระหว่างจังหวัดกรุงเทพมหานครกับจังหวัดนนทบุรี บรรจบกับขอนทางเท้าด้านนอกของถนนงามวงศ์วานฝั่งใต้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือเลียบไปตามริมฝั่งคลองประปาฝั่งตะวันตก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตจังหวัดระหว่างจังหวัดกรุงเทพมหานครกับจังหวัดนนทบุรี จนบรรจบกับริมฝั่งคลองตากอุฐฝั่งเหนือ (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนพิเศษ 41ง หน้า 15 - 17 วันที่ 30 กันยายน 2537)

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระ อัครมาส (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสำเร็จหรือล้มเหลว คือ ระบบบริการที่มีคุณภาพ การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

วีระชัย ศักดาจิวะเจริญและคณะ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษารัฐสำนักงานเขตพระนครและสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนคือระยะเวลาในการดำเนินการ ถ้าระยะเวลาในการดำเนินการน้อยลงผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากดังนั้นถ้าต้องการให้มีการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จประสบความสำเร็จต้องมีการปรับปรุงร่องของเวลาในการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม

อุดมพร พัฒโนกิจ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้านสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะขั้นตอนการเข้ารับบริการของประชาชนมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานรวมถึงจำนวนบุคลากรที่ให้บริการประชาชนเหมาะสมในระดับปานกลาง แต่กลับเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ตรงกับงานที่รับผิดชอบนี้ การทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบในระดับมาก

ธรรมยา เจริญหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟอร์ สาขาเชียงใหม่ พนวจ ว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยค้านความสะอาด และความปลอดภัยของที่จอดรถ ซึ่งเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะรับบริการ พนวจ ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยค้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยค้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พนวจ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยค้านสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยค้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเดิค บูรณาปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลักษณะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้บริหาร และประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชน ให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วนช บรรณันทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อถอนลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐาน บริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการ เชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

ธุรัชัย รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการของสถานกงงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติดูแล การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำ ปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลักษณะก่อถอนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณ โดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าลังเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษานี้

ข้อเสนอแนะคือ ควรนาระบบทeki ในโล耶ีสมัยใหม่น่าช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทางานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชราภรณ์ จันทร์พูพิพงษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนราชการอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกแบบถังขยะและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการส่วนราชการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการส่วนราชการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการส่วนราชการโดยรวมแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกวิธีการเก็บข้อมูล จากข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรยนาวิเคราะห์

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้เหล่าข้อมูลในการจากแหล่งข้อมูลปฐมภูน (Primary Data) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Propotion Stratified Sampling) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับใบสั่งจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องที่ค้างอยู่ทั้งหมด จำนวนไปสั่ง 14,361 ใบ และนาชาระค่าปรับจราจร ที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง โดยกำหนดการแจกและเก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาติดต่อชำระค่าปรับจราจรทุกราย ในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2554 เวลา 08.30 – 20.00 น. ในวันจันทร์ - ศุกร์ และเวลา 08.30 – 16.30 น. ในวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่เบริกนเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง เป็นผู้สนับสนุนแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายโดยตรง แล้วรับคืนกลับมารวบรวมส่งให้กับผู้ศึกษา

การคำนวณขนาดตัวอย่าง หนนค โภดใช้สูตรของ Taro Yamane (ชาวนิทรรศ กิตปีชาฐ,
2549: 49) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีวิธีการหาขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ $n =$ ขนาดตัวอย่าง
 $N =$ ประชากรคือ ผู้นำเข้าระค่าปรับบรรจุ
 $e =$ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5%

แทนค่า $n = \frac{14,361}{1 + 14,361 (0.05)^2}$

$$n = 198$$

การเก็บแบบสอบถามมาจากผู้นำเข้าระค่าปรับบรรจุที่สถานีสำรวจครบาลทุ่งสองห้อง
จะเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 198 ตัวอย่าง ในที่นี้คำนวณขนาดตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร (Documentary Research) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ข้อมูลเอกสารต่างๆ รวมทั้งศึกษารูปแบบ และสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง
เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม
แบบปลายปิด (Closed Form) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ
ประเภทของyanพานะที่ท่านใช้ เป็นแบบสอบถามแบบเดี๊อกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เบรินเทียนปรับ จำนวน 4 ด้าน จำนวนข้อทั้งหมด 22 ข้อ

2. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และความเป็นไปได้

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมนิเทศทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่รวมรวมได้จากแบบสอบถาม โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเดินทางไปพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่าง กรอก/ตอบ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจะนำมาลงทะเบียนเพื่อการประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดตามตรวจสอบความสนนุมัณฑ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ด้วยการแยกແingroup ตามค่าร้อยละ

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีต่อ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ทั้งโดยรวมและรายค้าน ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.5.3 การวิเคราะห์เบริญเทียนความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีต่อ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ค้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ ค้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค้านสิ่ง

สำนวนข้อความสะควรค์ ด้านกฎหมายและจริยธรรม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อาชีพ และนานาพาหนะที่ใช้ โดยใช้สถิติ t-test กับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ F-test (ANOVA) ซึ่งถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายอุ่น โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

เกณฑ์การแปลผล

5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน
คำตอบด้านบวกเป็นค่าสูง ด้านลบเป็นค่าต่ำ ดังนี้

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

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

4.24 – 5.00

3.43 – 4.23

2.62 – 3.42

1.81 – 2.61

1.00 – 1.80

การแปลความหมาย

พึงพอใจมากที่สุด

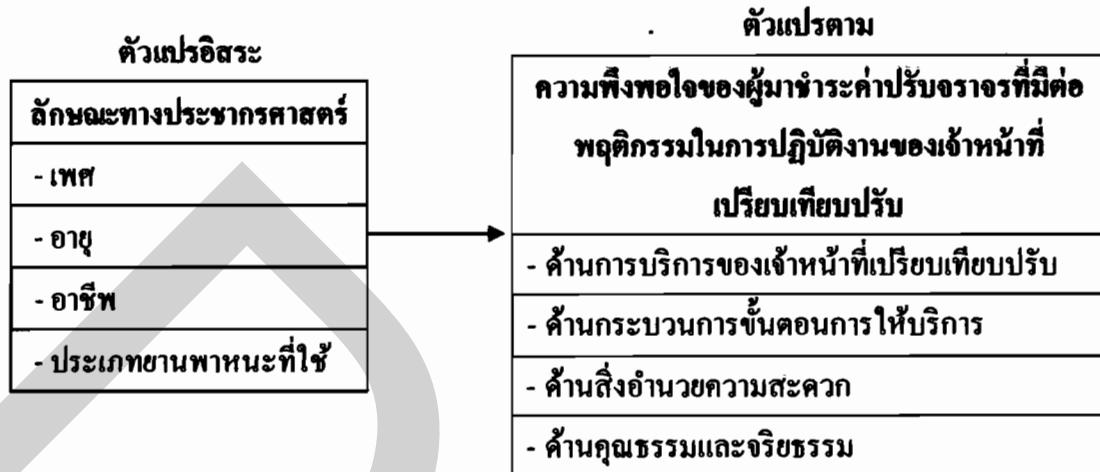
พึงพอใจมาก

พึงพอใจปานกลาง

พึงพอใจน้อย

พึงพอใจน้อยที่สุด

3.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเที้ยบปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ม�ำ壕ระค่าปรับจราจร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 201 ชุด จากการแยกแบบสอบถามทั้งหมด 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.4 (Response rate) ในผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ม้า壕ระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเที้ยบปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ม้า壕ระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง จำนวน 201 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังที่แสดงในตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	62.7
หญิง	75	37.3
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	6.0
21 – 30 ปี	55	27.4
31 – 40 ปี	62	30.8
41 ปีขึ้นไป	72	35.8
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 คน และ ส่วนน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	36	17.9
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	23.4
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	55	27.4
รับจ้าง/เกย์ตระรรม	63	31.3
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/เกย์ตระรรม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 คน และส่วนน้อยที่สุด คือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 คน

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทพำนะ

ประเภทพำนะ	จำนวน .	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	59	29.4
รถยนต์/ปิกอัพ	109	54.2
รถบรรทุก	13	6.5
รถรับจ้างสาธารณะ	20	10.0
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทพำนะเป็นรถยนต์/ปิกอัพ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือรถจักรยานยนต์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และส่วนน้อยที่สุดคือรถบรรทุก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเที่ยบปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับ จราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง

บริการด้านต่างๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่เบรียบเที่ยบปรับ	3.23	.53	ปานกลาง
2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.91	.58	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	2.87	.63	ปานกลาง
4. กฎหมายและจริยธรรม	3.20	.50	ปานกลาง
รวม	3.08	.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มาระค่าปรับ จราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้องโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ที่ปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย ผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มากที่สุดค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่อยู่ในลำดับที่สูงที่สุด คือ การบริการของ

เจ้าหน้าที่เบริญเก็บปรับ ($\bar{X} = 3.23$) คุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมา กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.91$) และค่าเฉลี่ยค่าสูดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลาย ($\bar{X} = 2.87$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ การบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเก็บปรับ

การบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเก็บปรับ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตรอัธยาศัยดี อ่อนน้อม เป็นกันเอง	3.34	.66	ปานกลาง
2. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.20	.57	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่อุ้มเลอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.23	.61	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำอธิบายหรือคำตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	3.15	.64	ปานกลาง
รวม	3.23	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ การบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเก็บปรับ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ที่ปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณารายค้านโดยเรียงลำดับ ของค่าเฉลี่ยแล้ว พบร่วม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตรอัธยาศัยดี อ่อนน้อม เป็นกันเอง อยู่ในลำดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) รองลงมา เจ้าหน้าที่อุ้มเลอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมา รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 3.20$) และค่าเฉลี่ยค่าสูดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำอธิบายหรือคำตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.15$)

**ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ**

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.18	.58	ปานกลาง
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.11	.57	ปานกลาง
3. มีการให้บริการอย่างเป็นระบบก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	3.19	.69	ปานกลาง
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	2.53	.98	น้อย
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน	2.76	.80	ปานกลาง
6. มีศูนย์แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมิน การบริการ	2.70	.75	ปานกลาง
รวม	2.91	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ที่ปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) และเมื่อพิจารณารายค้าโดยเรียงลำดับ ของค่าเฉลี่ยแล้ว พบร่วมกันว่า มีการให้บริการอย่างเป็นระบบก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในลำดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมา การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.18$) รองลงมา มีระยะเวลา การให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูล ต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.76$) รองลงมา มีศูนย์แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมิน การบริการ ($\bar{X} = 2.70$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ก็คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.53$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.50	.71	มาก
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	3.25	.62	ปานกลาง
3. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ)	2.92	.79	ปานกลาง
4. มีจุดบริการน้ำคั่ม กาแฟ	2.94	2.23	ปานกลาง
5. มีสถานที่ขอรถเพียงพอ	2.16	.89	น้อย
6. ห้องน้ำสะอาด	2.43	.87	น้อย
รวม	2.87	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ที่ปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย แล้ว พนบว่า มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ อยู่ในลำดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา สถานที่ ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมา มีจุดบริการน้ำคั่ม กาแฟ ($\bar{X} = 2.94$) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ) ($\bar{X} = 2.92$) รองลงมา ห้องน้ำสะอาด ($\bar{X} = 2.43$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสถานที่ขอรถเพียงพอ ($\bar{X} = 2.16$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับสินบน ไม่เรียกรับเงิน	3.23	.57	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสมน่าเชื่อถือ	3.21	.59	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ	3.17	.58	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นไปตามลำดับ	3.20	.61	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม	3.17	.67	ปานกลาง
รวม	3.20	.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่ปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาข้อด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย แล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับสินบน ไม่เรียกรับเงิน อยู่ในลำดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสมน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นไปตามลำดับ ($\bar{X} = 3.20$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด มี 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.17$) และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ($\bar{X} = 3.17$)

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	\bar{X}	S.D	N	t-test	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ค้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เบรียบปรับ	ชาย	3.17	.49	126	-2.264	.092	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.34	.59	75			
2. ค้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ชาย	2.82	.60	126	-2.765	.174	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.06	.52	75			
3. ค้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก	ชาย	2.86	.67	126	-.161	.765	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	2.88	.55	75			
4. ค้านคุณธรรมและจริยธรรม	ชาย	3.17	.48	126	-.909	.063	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.24	.52	75			
รวม	ชาย	3.03	.48	126	-1.981	.984	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.16	.44	75			

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อใช้ค่าสถิติ T-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีค่าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบรียบปรับ จำแนกตามเพศ พนบว่าทั้ง 4 ค้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชำราบค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	\bar{X}	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ค้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เบริกเทียนปรับ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.27	.75	12	1.350	.259	ไม่แตกต่างกัน
	21–30 ปี	3.16	.50	55			
	31–40 ปี	3.18	.50	62			
	41 ปีขึ้นไป	3.33	.54	72			
	รวม	3.23	.53	201			
2. ค้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	2.87	.88	12	.058	.982	ไม่แตกต่างกัน
	21–30 ปี	2.93	.54	55			
	31–40 ปี	2.90	.50	62			
	41 ปีขึ้นไป	2.91	.63	72			
	รวม	2.91	.58	201			
3. ค้านสื่ออำนาจความสะกด	ต่ำกว่า 20 ปี	3.09	.58	12	1.027	.382	ไม่แตกต่างกัน
	21–30 ปี	2.83	.48	55			
	31–40 ปี	2.79	.45	62			
	41 ปีขึ้นไป	2.92	.83	72			
	รวม	2.87	.63	201			
4. ค้านคุณธรรมและจริยธรรม	ต่ำกว่า 20 ปี	3.38	.66	12	1.072	.362	ไม่แตกต่างกัน
	21–30 ปี	3.13	.44	55			
	31–40 ปี	3.17	.48	62			
	41 ปีขึ้นไป	3.24	.52	72			
	รวม	3.20	.50	201			
รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	3.17	.64	12	.988	.400	ไม่แตกต่างกัน
	21–30 ปี	3.05	.43	55			
	31–40 ปี	3.01	.40	62			
	41 ปีขึ้นไป	3.14	.53	72			
	รวม	3.08	.47	201			

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีต่อค้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามอายุ พนวชา ทั้ง 4 ค้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	อาชีพ	\bar{X}	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ค้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ	นักเรียน/นักศึกษา	3.34	.64	36	6.848	.000	แตกต่างกัน*
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.48	.63	47			
	ธุรกิจส่วนตัว/พ้าขาย	3.13	.49	55			
	รับเข้า/เกณฑกรรม	3.07	.31	63			
	รวม	3.23	.53	201			
2. ค้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	2.97	.66	36	5.769	.001	แตกต่างกัน*
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.17	.73	47			
	ธุรกิจส่วนตัว/พ้าขาย	2.87	.43	55			
	รับเข้า/เกณฑกรรม	2.72	.45	63			
	รวม	2.91	.58	201			
3. ค้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	นักเรียน/นักศึกษา	2.90	.59	36	2.260	.083	ไม่แตกต่างกัน
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.03	.71	47			
	ธุรกิจส่วนตัว/พ้าขาย	2.86	.77	55			
	รับเข้า/เกณฑกรรม	2.72	.37	63			
	รวม	2.87	.63	201			
4. ค้านคุณธรรมและจริยธรรม	นักเรียน/นักศึกษา	3.23	.50	36	4.838	.003	แตกต่างกัน*
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.42	.61	47			
	ธุรกิจส่วนตัว/พ้าขาย	3.09	.48	55			
	รับเข้า/เกณฑกรรม	3.11	.35	63			
	รวม	3.20	.50	201			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รวม	นักเรียน/นักศึกษา	3.15	.52	36		8.607	.000	แตกต่างกัน*
	ข้าราชการ/วัสดุวิสาหกิจ	3.33	.59	47				
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.01	.37	55				
	รับจ้าง/เกณฑ์ครรภ์	2.91	.31	63				
	รวม	3.08	.47	201				

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มา
ชำระค่าปรับของราชการ สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีต่อด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามอาชีพ พนักงาน ผู้มาชำระค่าปรับของราชการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับ
ความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน พนักงาน ผู้มาชำระค่าปรับของอาชีพ 3 ค้านที่มีความแตกต่าง คือ ด้านการ
บริการของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณธรรม
และจริยธรรม โดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนค้านสี่ Herman ความสะท้วง ไม่แตกต่าง
กัน และเมื่อพนักงาน ผู้มาชำระค่าปรับของอาชีพ จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ ทดสอบแบบจับคู่ พหุคูณ
(Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD

ตารางที่ 4.13 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับ
ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับของราชการ สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้าน¹
การบริการของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ วัสดุวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ เกณฑ์ครรภ์
นักเรียน/นักศึกษา	-	.1368	-.2154	-.2679*
ข้าราชการ/วัสดุวิสาหกิจ	-.1368	-	-.3522*	-.4047*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	.2154	.3522*	-	-.0525
รับจ้าง/เกณฑ์ครรภ์	.2679*	.4047*	.0525	-

จากตารางที่ 4.13 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับ จราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบรียบเทียนปรับ จำแนก ตามอาชีพ พบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่าง กับผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพรับจ้าง/เกย์ตระบรรณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มาชำระค่าปรับ จราจรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับจ้าง/เกย์ตระบรรณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.14 การทดสอบแบบขับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	รับจ้าง/เกย์ตระบรรณ
นักเรียน/นักศึกษา	-	.2015	-.0965	-.2447*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.2015	-	-.2980*	-.4462*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	.0965	.2980*	-	-.1482
รับจ้าง/เกย์ตระบรรณ	.2447*	.4462*	.1482	-

จากตารางที่ 4.14 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับ จราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับ ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพรับจ้าง/เกย์ตระบรรณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้มาชำระค่าปรับ จราจรที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับจ้าง/เกย์ตระบรรณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.15 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับบรรจุ สถานีสำรวจครบทุกส่องห้อง ในศ้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม
นักเรียน/นักศึกษา	-	.1879	-.1388	-.1222
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.1879	-	-.3267*	-.3102*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	.1388	.3267*	-	.0166
รับจ้าง/เกษตรกรรม	.1222	.3102*	-.0166	-

จากตารางที่ 4.15 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับบรรจุ สถานีสำรวจครบทุกส่องห้อง ในศ้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.16 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับบรรจุ สถานีสำรวจครบทุกส่องห้อง ในศ้านการบริการโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม
นักเรียน/นักศึกษา	-	.1873	-.1421	-.2328*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.1873	-	-.3294*	-.4200*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	.1421	.3294*	-	-.0907
รับจ้าง/เกษตรกรรม	.2328*	.4200*	.0907	-

จากตารางที่ 4.16 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้มาชาระค่าปรับ จากร สถานีคำร่วจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการ โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้มาชาระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มาชาระ ค่าปรับจราจรที่มีอาชีพรับจ้าง/เกย์ครกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้มาชาระค่าปรับจราจรที่มี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มาชาระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับจ้าง/เกย์ครกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาชาระค่าปรับจราจร สถานีคำร่วจ นครบาล ทุ่งสองห้อง จำแนกตามประเภทงานพาหนะ

ความพึงพอใจ	ประเภท งานพาหนะ	\bar{X}	S.D.	N	F	Sig.	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ	รถจักรยานยนต์	3.36	.60	59	3.589	.015	แตกต่างกัน*
	รถชนต์/ปีกอพ	3.23	.49	109			
	รถบรรทุก	2.86	.36	13			
	รถรับจ้างสาธารณะ	3.12	.53	20			
	รวม	3.23	.53	201			
2. ด้านกระบวนการขึ้นตอนการ ให้บริการ	รถจักรยานยนต์	3.03	.76	59	4.537	.004	แตกต่างกัน*
	รถชนต์/ปีกอพ	2.94	.46	109			
	รถบรรทุก	2.53	.19	13			
	รถรับจ้างสาธารณะ	2.63	.60	20			
	รวม	2.91	.58	201			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	รถจักรยานยนต์	2.96	.73	59	1.746	.159	ไม่แตกต่าง กัน
	รถชนต์/ปีกอพ	2.88	.61	109			
	รถบรรทุก	2.56	.43	13			
	รถรับจ้างสาธารณะ	2.74	.40	20			
	รวม	2.87	.63	201			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ประเภท yanpathan	\bar{X}	S.D.	N	F	Sig.	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
4. ค้านคุณธรรมและจริยธรรม	รถจักรยานยนต์	3.43	.58	59	6.952	.000	แตกต่างกัน*
	รถยนต์ปิกอัพ	3.11	.43	109			
	รถบรรทุก	3.01	.05	13			
	รถรับจ้างสาธารณะ	3.07	.49	20			
	รวม	3.20	.50	201			
รวม	รถจักรยานยนต์	3.24	.60	59	5.708	.001	แตกต่างกัน*
	รถยนต์ปิกอัพ	3.07	.38	109			
	รถบรรทุก	2.76	.19	13			
	รถรับจ้างสาธารณะ	2.88	.45	20			
	รวม	3.08	.47	201			

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มา
ชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีต่อค้านการบริการของเจ้าหน้าที่
เปรียบเทียบปรับ จำแนกตามประเภทyanpathanที่ใช้ พบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีประเภท
yanpathanที่ใช้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน พบว่าความพึงพอใจมีอยู่ 3 ค้านที่มีความแตกต่าง คือ ค้านการ
บริการของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ ค้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และค้านคุณธรรม
และจริยธรรม โดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนค้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่าง
กัน และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ ทดสอบแบบขั้นคู่ พฤกษ์
(Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD

ตารางที่ 4.18 การทดสอบแบบจันทร์พุ่ม (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ จำแนกตามประเภทยานพาหนะ

ประเภทยานพาหนะ	รองจักรยานยนต์	รถยนต์/ปิกอัพ	รถบรรทุก	รถรับจ้างสาธารณะ
รองจักรยานยนต์	-	-.1328	-.4990*	-.2394
รถยนต์/ปิกอัพ	.1328	-	-.3663*	-.1067
รถบรรทุก	.4990*	.3663*	-	.2596
รถรับจ้างสาธารณะ	.2394	.1067	-.2596	-

จากตารางที่ 4.18 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ จำแนกตามประเภทยานพาหนะ พบว่า ผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะเป็นรถจักรยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะเป็นรถบรรทุก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะเป็นรถยนต์/ปิกอัพ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะเป็นรถบรรทุก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.19 การทดสอบแบบจันทร์พุ่ม (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกระบวนการขึ้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทยานพาหนะ

ประเภทยานพาหนะ	รองจักรยานยนต์	รถยนต์/ปิกอัพ	รถบรรทุก	รถรับจ้างสาธารณะ
รองจักรยานยนต์	-	-.0931	-.5011*	-.4062*
รถยนต์/ปิกอัพ	.0931	-	-.4080*	-.3131*
รถบรรทุก	.5011*	.4080*	-	0.949
รถรับจ้างสาธารณะ	.4062*	.3131*	-.0949	-

จากตารางที่ 4.19 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของผู้ม�า สำหรับค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทยานพาหนะ พบว่า ผู้ม�าสำหรับค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะเป็น รถจักรยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ม้าสำหรับค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะ เป็นรถบรรทุกและรถรับจ้างสาธารณะ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้ม้าสำหรับค่าปรับจราจรที่มี ประเภทยานพาหนะเป็นรถชนต์/ปิกอัพ ที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ม้าสำหรับค่าปรับจราจร ที่มีประเภทยานพาหนะเป็นรถบรรทุกและรถรับจ้างสาธารณะ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.20 การทดสอบแบบขับคู่พหุคุณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจของผู้ม้าสำหรับค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้าน คุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามประเภทยานพาหนะ

ประเภทยานพาหนะ	รถจักรยานยนต์	รถยนต์/ปิกอัพ	รถบรรทุก	รถรับจ้างสาธารณะ
รถจักรยานยนต์	-	.3180*	-.4219*	-.3673
รถยนต์/ปิกอัพ	.3180*	-	-.1039	-.0493
รถบรรทุก	.4219*	.1039	-	.0546
รถรับจ้างสาธารณะ	.3673*	.0493	-.0546	-

จากตารางที่ 4.20 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของผู้ม้า สำหรับค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตาม ตามประเภทยานพาหนะ พบว่า ผู้ม้าสำหรับค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะเป็นรถจักรยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ม้าสำหรับค่าปรับจราจรที่มีประเภทยานพาหนะอื่นๆ ทั้งหมด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบแบบจับคู่พหุคุณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับบรรจุ สถานีสำรวจครบทุก ห้องสองห้อง ในด้านการบริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทภานุพะนันะ

ประเภทภานุพะนันะ	รถจักรยานยนต์	รถยนต์/ปิกอัพ	รถบรรทุก	รถรับจ้างสาธารณะ
รถจักรยานยนต์	-	-.1676	-.4811*	-.3551*
รถยนต์/ปิกอัพ	.1676*	-	-.3135*	-.1875
รถบรรทุก	.4811*	.3135*	-	.1260
รถรับจ้างสาธารณะ	.3551*	.1875	-.1260	-

จากการที่ 4.21 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับบรรจุ สถานีสำรวจครบทุก ห้อง ในด้านการบริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทภานุพะนันะ พนบว่า ผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีประเภทภานุพะนันะเป็นรถจักรยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีประเภทภานุพะนันะอื่นๆ ทั้งหมด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีประเภทภานุพะนันะเป็นรถยนต์/ปิกอัพ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้นำชาระค่าปรับบรรจุที่มีประเภทภานุพะนันะเป็นรถบรรทุก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.22 การทดสอบแบบจับคู่พหุคุณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับบรรจุ สถานีสำรวจครบทุก ห้องสองห้อง ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสมนติฐาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	เพศ	อายุ	อาชีพ	ภานุพะนันะ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*	แตกต่างกัน*
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*	แตกต่างกัน*
3. ด้านสื่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*	แตกต่างกัน*
ภาพรวม	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*	แตกต่างกัน*

*ปฎิเสธสมนติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับ
หาราช สถานีสำรวจครบทุกห้อง ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสมนติฐาน โดย
ภาพรวม พนบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพ และประเททยานพาหนะที่ใช้ ที่แตกต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีเพศ
และระดับอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเทียนปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบรียบเทียนปรับ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
- เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับจราจรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเทียนปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง จำแนกตามลักษณะทางประชาราศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับใบสั่งจราจร จากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องที่ถูกอยู่ทั้งหมด จำนวน 14,361 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2554) และได้แจกแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 201 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.4

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำานที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำานเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ประเกทายานพาหนะ

ตอนที่ 2 คำานวณเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้นำชำระค่าปรับจราจร แบ่งเป็น 4 ด้าน

1. การบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ
2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณธรรมและจริยธรรม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test หากค่า F – test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้นำชำระค่าปรับจราจร แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้นำชำระค่าปรับจราจร การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้นำชำระค่าปรับจราจร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การบริการของเจ้าหน้าที่เบริญเทียนปรับ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณธรรมและจริยธรรม และการทดสอบสมมติฐานโดยการเบริญเทียนความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้นำชำระค่าปรับจราจร ทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้นำชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง จำนวน 201 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีช่วงอายุส่วนใหญ่ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 โดยส่วนใหญ่ใช้ประเภทยานพาหนะเป็นรถยนต์/ปิกอัพ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ที่ปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่อยู่ในลำดับที่สูงที่สุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ ($\bar{X} = 3.23$) คุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมา กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.91$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.87$)

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณธรรมและจริยธรรม สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ พนง. ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องที่เป็นเพศชายมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่เป็นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ พนง. ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ การบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอายุระหว่าง 31 ปี - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีอายุระหว่าง 31 ปี - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ การบริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ค้าน จำแนกตามอาชีพ พนักงานมาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจ การบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การบริการของเจ้าหน้าที่เบรเยนเทียนปรับ ($\bar{X} = 3.48$) อีก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอาชีพรับจ้าง/เกยตกรถern มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีอาชีพรับจ้าง/เกยตกรถern มีระดับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ค้าน จำแนกตามประเภทภานะที่ใช้พบว่า มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีประเภทภานะเป็น

รถจักรยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้มาใช้รถค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล หุ่งสองห้อง ที่มีประเภทยานพาหนะ เป็นรถจักรยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีประเภท
yanพานะเป็นรถยก/ปิกอัพ มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มี
ประเภทyanพานะเป็นรถยก/ปิกอัพ มีระดับความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน
อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีประเภท
yanพานะเป็นบรรทุก มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มี
ประเภทyanพานะเป็นรถบรรทุก มีระดับความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย
1 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.56$) อีก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้นำชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ที่มีประเภท
yanพานะเป็นรถรับข้างสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ผู้นำชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสอง
ห้อง ที่มีประเภทyanพานะเป็นรถรับข้างสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจการบริการของ
เจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ค้าน อยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของผู้มา
ชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้องที่มี เพศ อายุ อารชีพ ประเกณฑ์ทางน้ำ
ต่างกัน ดังนี้

4.1 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรค่านเพศ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุกสองห้องระหว่างเพศชายกับเพศหญิงทั้งโดยภาพรวมและรายค้าน

4.2 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรค่าน่าอยู่ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้องทั้งโดยภาพรวมและรายค้าน

4.3 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรค่าน่าใช้พน ว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีอาชีพแทรกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน พน ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 3 ค้านที่มีความแตกต่าง คือ ค้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ ค้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และค้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนค้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

4.4 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรค่านประเกษยานพาหนะที่ใช้ พน ว่า ผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มีประเกษยานพาหนะที่ใช้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน พน ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 3 ค้านที่มีความแตกต่าง คือ ค้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ ค้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และค้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนค้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ ทดลอง กรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของผู้มาชำระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ สูงสุด รองลงมาคือ คุณธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และค่าเฉลี่ยค่าสูคคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อาจเป็นเพราะการให้บริการ ทั้ง 4 ค้านนี้ ได้ให้ค่าเฉลี่ยของกมในตัวเลขที่ใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 3.90-3.99 ซึ่งเป็นผลของการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารยา เจียมหากรัยที่ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้า สาขาเชียงใหม่ พน ว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยค่านความสะดวก และความปลอดภัย ของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาก็เดยที่โอนมา ความพึงพอใจ

ของลูกค้าในขณะรับบริการ พนว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พนว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

5.2.1 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของผู้นำชาระค่าปรับจราจร สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ เฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า การให้บริการด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับการบริการชาระค่าปรับจราจร ในการให้บริการด้านภาคร่วมอย่างมีมาตรฐานเหมาะสมสมกับพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนุช บวรนันทน์เทศ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการของหน่วยบริการปฐนภูมิเหตุหนองขอก กรุงเทพมหานคร พนว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่ออันกตัวบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พนว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้ำประปา มีระดับความพึงพอใจอยู่ 2 ข้อ คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และห้องน้ำสะอาด แสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สามารถอ่านว่าความสะดวกในการบริการประชาชน ได้เต็มที่ อาจเป็นเพาะการมีพื้นที่ที่จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมพร พัฒโนกิวิท (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะขั้นตอนการเข้ารับบริการของประชาชนมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานรวมถึงจำนวนบุคลากรที่ให้บริการประชาชน

หมายความในระดับปานกลาง แต่กลับเห็นว่าเข้าหน้าที่มีความรู้ตรงกับงานที่รับผิดชอบมีการทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบในระดับมาก

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ไม่พนความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของผู้นำชาระค่าปรับราชการ สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ระหว่างตัวแปรด้านเพศ อายุ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะตัวแปรด้านเพศ และอายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้นำชาระค่าปรับราชการ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับมีมาตรฐานบริการประชาชน ได้ทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุตมพร พัฒโนกิจ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นของ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะขั้นตอนการเข้ารับบริการ ของประชาชนมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ให้บริการประชาชนเหมาะสมในระดับปานกลาง แต่กลับเห็นว่าเจ้าหน้าที่ มีความรู้ตรงกับงานที่รับผิดชอบมีการทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบในระดับมาก

พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของผู้นำชาร์จ สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง ระหว่างตัวแปรค่านิพัทธ์ อาชญาที่เป็นเช่นนี้ เพราะตัวแปรค่านิพัทธ์ และยานพาหนะ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้นำชาร์จ ค่าปรับจราจร อาจเป็น เพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่เบริกบินเทียบปรับไม่คิดพอ ขาดคุณธรรม และจริยธรรม รวมทั้งกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ บูรณปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อาชญา ระดับการศึกษา และภูมิลักษณ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาองค์กร

จากผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบเที้ยบปรับ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีผลกระทำต่อความพึงพอใจของผู้มาชำระค่าปรับจราจร ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

5.3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบรียบเที้ยบปรับ สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่เบรียบเที้ยบปรับให้มีความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการอยู่ให้คำแนะนำหรือตอบปัญหา รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามด้วยความเด็ดขาด ใช้วิธีเหล่านี้อาจใช้วิธีการฝึกอบรม

5.3.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้มาใช้บริการ โดยอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการควรเน้นจะสอดคล้องกับการให้บริการและอาจปรับปรุงให้ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

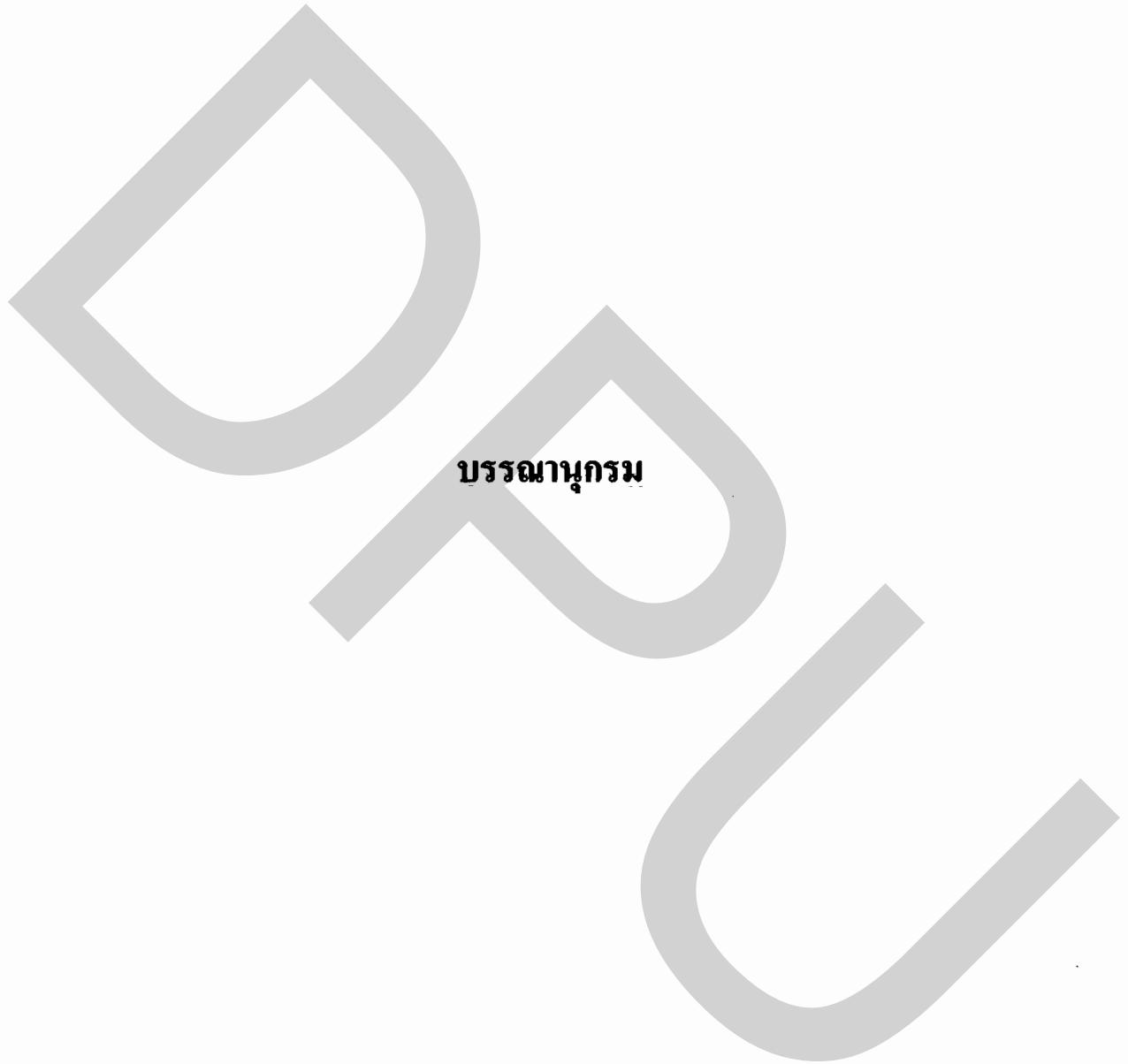
5.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของ สถานที่จอดรถ และห้องน้ำ เพื่อรองรับการบริการสำหรับประชาชนที่มาคิดค່ອງรับการบริการ เพราะสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเร่งรีบ คนนักมองข้ามสิ่งที่ทำให้เกิดสูญเสียที่ดีเหล่านี้ไป เพราะฉะนั้นการมีห้องน้ำที่สะอาด และสถานที่จอดรถเพียงพอ ก็จะทำให้ทุกคนจะได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสุขภาพจิตที่ดีและมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงปลอดโรคภัย

5.3.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม สถานีตำรวจนครบาล ทุ่งสองห้อง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของการอบรม และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เพราะการปฏิบัติหน้าที่เป็นข้าราชการตำรวจน้องประเทศนักถึงการดูแลและรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม สังคม และสิ่งแวดล้อม เสนื่อนประโยชน์ของคน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียบทึบปรับสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ที่มีผลกระทับต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการค่าปรับจราจร ผู้วิจัย
มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ความมีการศึกษาหลักเกณฑ์และองค์ประกอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เบรียบทึบปรับ ว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้มีการบริการที่เหมาะสม และเป็นระดับมาตรฐานที่ประชาชนพึงพอใจ
2. ความมีการจัดการศึกษาหลักการบริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความหลากหลายและพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ที่จะได้รับความพึงพอใจในการมาขอรับบริการอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เอกสารอื่นๆ

จรรยา เจียมมหาทรัพย์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างสรรพ์ สาขา เชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต สาขาวิหารธุรกิจ. เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพย์รัตน์ อุณกรกุลวงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหาร ส่วนตำบลดอนบางห้อง อาเภอดาดหุ่นแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคบันพันธ์ปริญญา มหาบัณฑิต พัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วารินี ໄสัชช. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้อง ตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี (รายงานการวิจัย). ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.

วัชรากรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนราชการและอุทกายน สวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วิทยานิพนธ์

ชาบันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เฉพิทธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบัน ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

บุญเดช บูรบุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหาร เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาเมืองการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พวงทอง ตั้งธิติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

วนุช บวรนันทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการ
ปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**เรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เบรียൻเพรน สถานีตำรวจนครบาลห้องห้อง
ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการค่าปรับจราจร**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อที่ท่านเดือดตอบหรือเติมคำในช่องว่าง

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. ธุรกิจส่วนตัว/ก้าขาฯ

4. รับจ้าง/เกยตระกร

4. ประเภทของยานพาหนะที่ท่านใช้ (เลือกประเภทของยานพาหนะที่ท่านขับขี่เป็นประจำ)

1. รถจักรยานยนต์

2. รถยนต์/ปิกอัพ

3. รถบรรทุก

4. รถรับจ้างสาธารณะ

**ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
เบริกเปรียบปรับ**

โปรดเพียงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของหัวข้อระดับความพึงพอใจตามความเห็นของท่าน

คำอ่าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เบริกเปรียบปรับ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตรอัธยาศัยดี อ่อนน้อม เป็นกันเอง					
2. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่สูดแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำอธิบายหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างเป็นระบบก่อน – หลังอย่างบูติธรรม					
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ					

ค่าถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้ง ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน					
6. มีศูนย์แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบ ประเมินการบริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ					
3. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ)					
4. มีจุดบริการน้ำดื่ม กาแฟ					
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
6. ห้องน้ำสะอาด					
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่รับสินบน ไม่เรียกรับเงิน					
2. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของผู้รับบริการ					
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา					
5. ประชาชนได้รับคำชี้แจง หรือแก้ไข ปัญหา					

คำอ่าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	น่า (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เห็นชอบ จากเจ้าหน้าที่					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

ร้อยตรีราชนกอภิเศช เทพวัลย์

วัน เดือน ปี

11 สิงหาคม 2510

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

การศึกษา

ปริญญาตรีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่งงาน

รองสารวัตร trưởng

สถานที่ทำงาน

สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง

444 ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทร 02-5746464