

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)
- 2.3 โครงสร้างกรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม
- 2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 141) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และความจงรักภักดี (Customer Loyalty) เกิดจากการสร้างคุณภาพในการบริการ หรือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่พนักงานคนเดียวก็ไม่สามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าทุกราย เกิดความพึงพอใจเหมือนกันหมดทุกรายได้ เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน สิ่งที่ผู้บริหารต้องทำคือ พิจารณาจากภาพรวม เช่น ลูกค้า 10 ราย มีความพึงพอใจตั้งแต่ 7 รายขึ้นไป แสดงว่าพนักงานได้ส่งมอบบริการดีแล้ว แต่ต้องปรับปรุงให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ในทางตรงข้าม หากลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยต้องรีบหาสาเหตุและแก้ไขทันที

หลุยส์ จำปาเทศ (2533: 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความต้องการพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสำหรับลูกค้า มีดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ามักจะชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และคุณภาพดี
2. ลูกค้าจะซื้อ หรือมักจะมีความต้องการตามกัน เข้าตำราซื้อตามผู้นำ
3. ลูกค้ามักจะอยากจะได้ลัทธิคนอื่น
4. ลูกค้าต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรง

5. ลูกค้ามักจะชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก
6. ลูกค้าต้องการการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
7. ลูกค้าต้องการให้จำชื่อ หรือรายละเอียด ประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
8. ลูกค้าต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
9. ลูกค้าชอบที่จะได้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัย และเป็นระเบียบ
10. ลูกค้าต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี ที่เข้าใจง่ายและทันเวลา
11. ลูกค้าต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตน หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์กับการทำงานของผลิตภัณฑ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทำโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ก็คือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (Actual Performance) และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

วิธีการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถทำได้โดยมี

1. ระบบการติดตามและข้อเสนอแนะ เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานขององค์กร ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ธุรกิจที่นิยมใช้ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ซึ่งจะมีกล่องสำหรับรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีเครื่องมือที่ใช้คือการวิจัยตลาด วิธีนี้จะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่จะเปลี่ยนไปซื้อจากผู้ขายรายอื่นๆ แทนที่จะเสนอแนะคำติชมในองค์กรซึ่งเป็นผลให้องค์กรต้องสูญเสียลูกค้า

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าขององค์กรและคู่แข่ง พร้อมระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป ในกรณีนี้อาจจะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่นเพื่อหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงไป การบริการไม่ดี ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมถึงการศึกษาอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

แม้ว่าวิธีการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 วิธีดังกล่าวสามารถที่จะติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ก็ตาม แต่วิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในวิธีที่ 2 เป็นวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยการใช่แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยตลาด โดยมีเทคนิคต่างๆ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าดังนี้ (1) การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (2) การถามลูกค้าว่าได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร (3) การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ การบริการ และข้อเสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า (4) การถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่าเป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ได้ (5) การสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า วิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างยิ่ง

## 2.2. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 142) ได้กล่าวว่าการบริการมีสาระสำคัญในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความตรงเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลงายขึ้น มีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. การสร้างความประทับใจในบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกที่ประทับใจ จะทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น ยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมา

พิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้า และความสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุจฉาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้ายินดีต้อนรับอยู่เสมอ

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความว่องไวมองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า เวลาลูกค้ามาถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

14. บริการที่ดีต้องมีความสุขภาพ มีกิจกรรมรยาทที่งดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549:106-108 อ้างจาก Zeithaml and Bitner, 1996) ได้กล่าวว่า ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะได้สัมผัสกับประสบการณ์จริง โดยที่การบริการที่มีคุณภาพมี 2 กรณี ดังนี้

(1) ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไปได้

(2) ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้า จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ด้าน ประกอบด้วย

#### 1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

การบริการที่มีลักษณะทางกายภาพปรากฏให้เห็น ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่จอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ ของธุรกิจบริการ

#### 2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

### 3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอเป็นเวลานาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

### 4. การรับประกัน (Assurance)

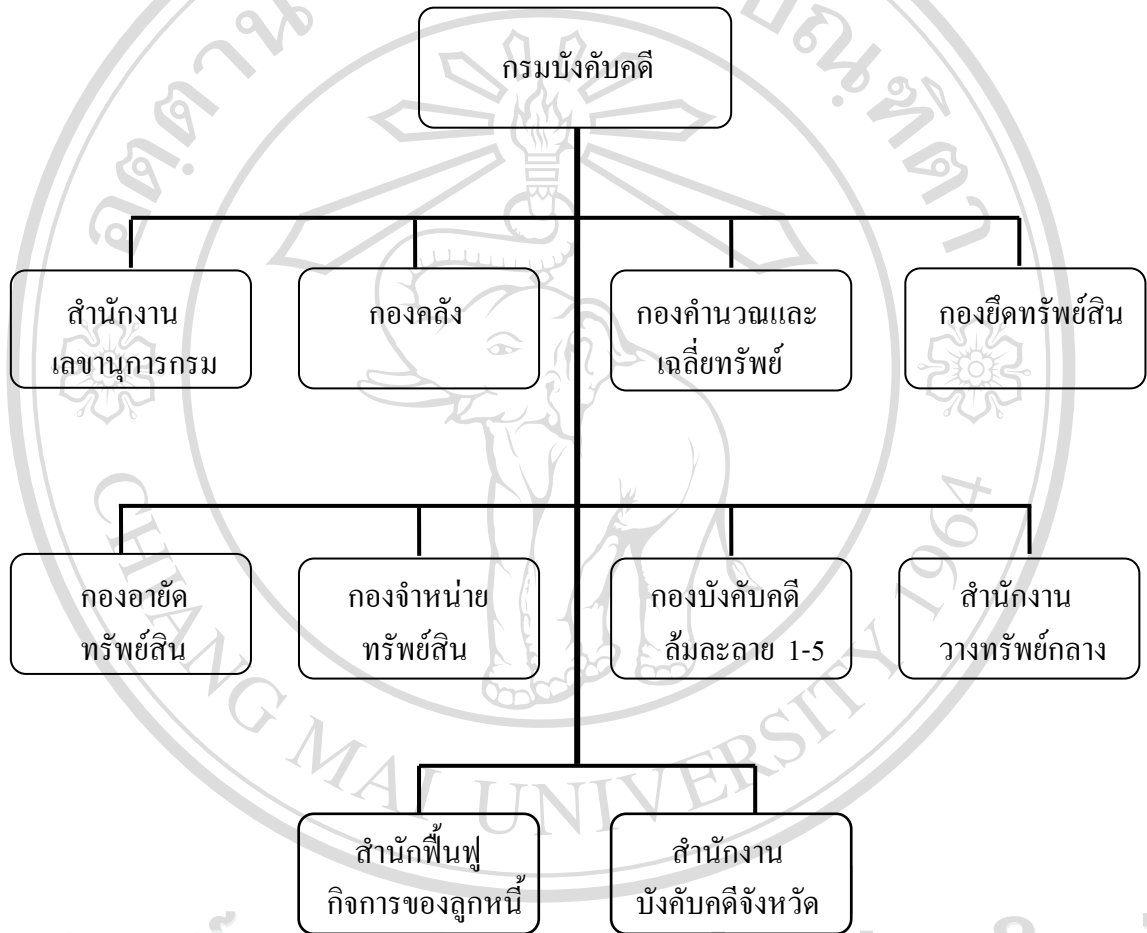
เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุข และมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

### 5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

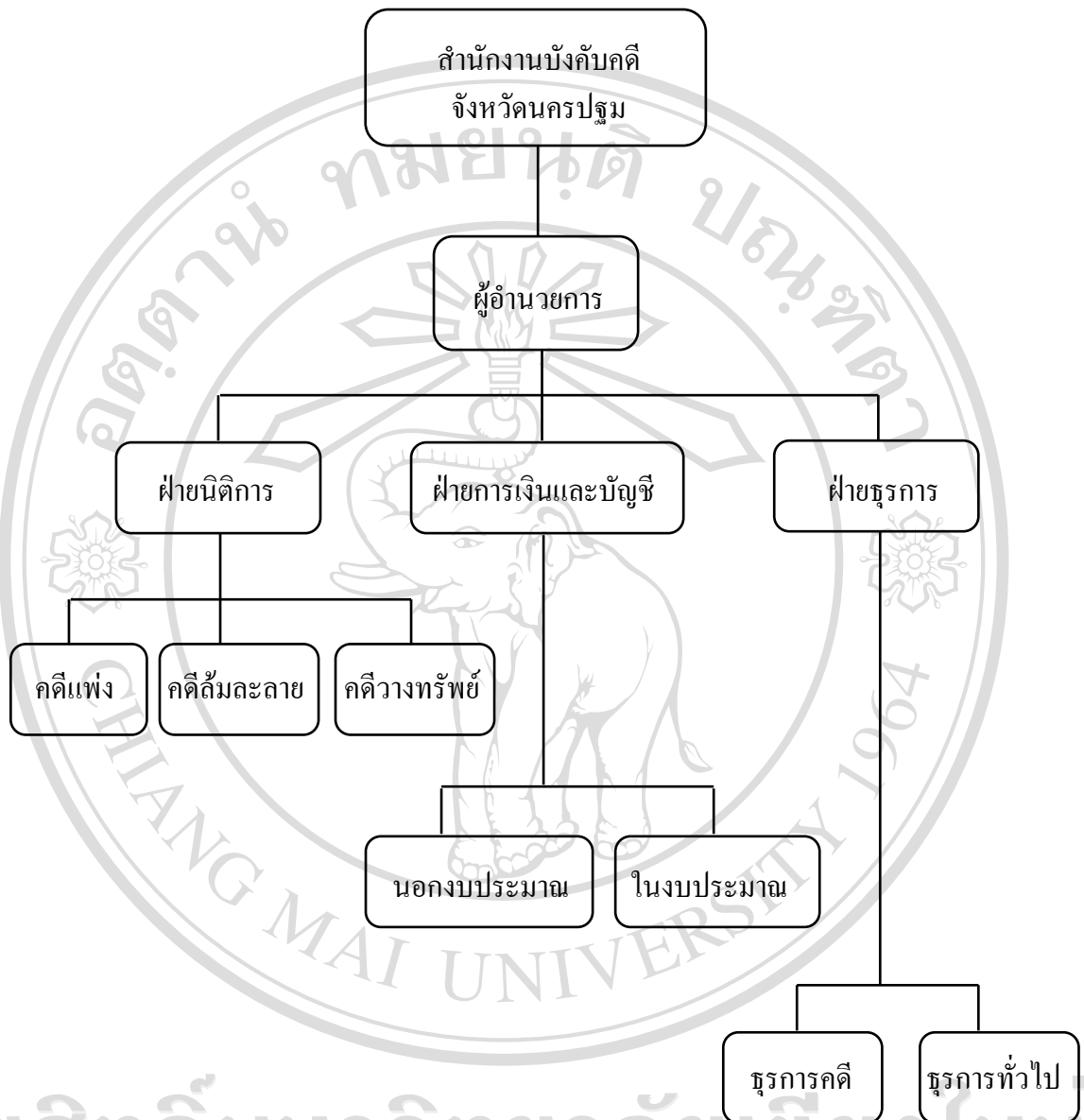
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

### 2.3 โครงสร้างกรมบังคับคดี และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

ตามกฎกระทรวงยุติธรรม ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551 ได้แบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดีออกเป็นกองและสำนักต่างๆดังนี้คือ (กรมบังคับคดี, 2551: ออนไลน์)



ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมบังคับคดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม



## อำนาจหน้าที่ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2551

(2551: 62) ได้ระบุอำนาจหน้าที่ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

ดังต่อไปนี้ คือ

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีล้มละลายตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการวางทรัพย์
- (4) ดำเนินการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตาม

คำสั่งศาล

- (5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.4 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิชา ลาขชื่น (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษา ด้านการให้ความมั่นใจ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงาน ให้ความนับถือ และเป็นมิตรต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ใจลูกค้า ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ด้านความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังในการได้รับบริการ กับ การรับรู้ได้รับการบริการจริง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผ่านการหักบัญชีธนาคาร ชำระที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และ ชำระผ่านจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้การให้บริการจริง ซึ่งทดสอบด้วยค่า t-test พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงต่อการบริการรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการ มีการรับรู้ในด้าน รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจ ตามลำดับ โดยด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเป็นอันดับแรก ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ เรื่องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ด้านคุณภาพการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ เรื่องมีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย

ประกาศ ดันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือ โซคซัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจต่อ ความน่าเชื่อถือ การทำให้ลูกค้ามั่นใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเข้าใจลูกค้า และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องและชัดเจนให้แก่ลูกค้า ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ การตกแต่งสถานที่พักและบริการลูกค้าสะอาด ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ มีระบบการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว

ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบุคลิกภาพท่าทางวาจาและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับเป็นอย่างดี ด้านการดูแลเอาใจใส่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ และด้านการตอบสนองมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ ส่วนด้านรูปลักษณ์ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ ปัญหาที่พบในการให้บริการลำดับแรก คือ จำนวน

เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ  
ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved