

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมตำรวจ ก. คำสั่ง กรมตำรวจ ที่ 119/2541 เรื่อง ำหนดปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ. 2541.

กรมตำรวจ ข. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน). กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ. 2541.

กองวิชาการ กรมตำรวจ. ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 ภาค 1. พระนคร: โรงพิมพ์ตำรวจ. 2521.

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการตำรวจนครบาล. 2530.

งามพิศ สัตย์สงวน. การวิจัยทางมานุษยวิทยา. พิมพ์เป็นครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542.

จตุรรัตน์ เอื้ออำนวย และ คณะ. รายงานการวิจัย : ทิศทางการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมานทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

- จิราพร วีระพงษ์. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน". วิทยานิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ✓ ดิน ปรัชญพฤทธิ์. การบริหารการพัฒนา : ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และ ปัญหา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ✓ เทพศักดิ์ บุญรัตน์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของ กรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ทางการ บริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- รัชชัย บิตะนีสบุตร. เอกสารประกอบการสอนวิชา การบริหารงานตำรวจเปรียบเทียบ. หลักสูตรสังคมวิทยามหาบัณฑิต (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) ปีการศึกษา 2541.
- ✓ ประเวศ ะสี. พุทธธรรมกับสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หม่อมราชวงศ์. 2538.
- ✓ ปิยะ อุทโย. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ". วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

ปิยะ อุทาโย. เอกสารประกอบการสอนวิชา การบริหารงานตำรวจเปรียบเทียบ.

หลักสูตรสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม)

ปีการศึกษา 2541.

✓ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
2530.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ
ยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเอท และ
ระดับมัลติแควริเอท. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ไพฑูย์ ทาสระคู. "การบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

✓ พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว. "กระบวนการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติของนายตำรวจชั้น
สัญญาบัตร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

ภรณ์ กิรติบุตร. การประเมินประสิทธิภาพของตำรวจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
2529.

✓ รุ่ง แก้วแดง. รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน. 2539.

- ✓ มณีวรรณ ต้นไทย. "พฤติกรรมกรรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ". สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2533.
- ✓ วรเดช จันทรศร. การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย. 2534.
- ✓ วัลลภา ชายหาดี. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2532.
- ✓ ศิริวรรณ อนันต์โรท. "ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2529.
- สุดจิต จันทรประทีน. "การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2525.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. "พฤติกรรมกรรการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2530.

สุวัฒน์ กันทรพย และ คณะ. "แนวความคิดในการปรับปรุงโครงสร้างของกรมตำรวจใน
งานด้านปฏิบัติการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม" รายงานผลการสัมมนา
ในหลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ 19 กลุ่มที่ 10 กองบัญชาการศึกษา. 2536.

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และ
กระบวนการ การให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงาน
เขต. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยร่วมกับ คณะแพทยศาสตร์ และ
สมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2537.

สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา. บรรยายสรุปสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา. เอกสารโรเนียว
เย็บเล่ม. 2539.

อัญชลี เหล่ารัฐดิพงษ์. "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2524.

เอกชัย ทิวถนอม. การศึกษาเปรียบเทียบและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตเมืองและชนบท. รายงานประกอบ
การศึกษาหลักสูตรการบริหารชั้นสูงสถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ
กองบัญชาการศึกษา. 2535.

- Culbertson, R.G. and Tezak, M.R. **Order Under Law: Readings In Criminal Justice**. Illinois: Waveland Press, 1981.
- Cumming, E., Cumming, I. and Edell, L. "Policeman As Philosopher, Guide and Friend". **Social Problem**, 12, 1965.
- Doop, J.W. "The Behavior of Attitudes" **Psychological Review** 54.. 1947.
- Drucker, P.F. **The Practice of Management**. New York: Harper and Row, 1954.
- Fitzerald, Michael R. and Durant, Robert F. "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest". **Public Administration Review**, 40, 1980: 585-594.
- Frederickson, H.G. **New Public Administration**. Alabama: The University of Alabama Press, 1980.
- Goodsell, Charles T. "Clients Evaluation of Three Welfare Program: A Comparative of three welfare programs" **Administrative and Society**, 12 (August 1980): 123-136.
- Gore, Al. Vice President. **The Gore Report on Reinventing Government**. Report of The National Performance Review, September, 1993.

- Gore, Al. **From Red Tape to Results. Creating a Government That Works Better & Costs Less. Improving Customer Service** Accompanying Report of the National Performance Review, September, 1993.
- Gundlach, Jame H. and Reid, Nelson P. "A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Services". **Journal of Social Service Research**. 7 (Fall 1983): 37-54.
- Hall, Richard H. **Organizations: Structure and Process**. 3rd edition. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall Inc., 1982.
- Henry, N.J. **Public Administration and Public Affairs**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975.
- Humbel, J.W. **Management by Objectives in Action**. London: McGraw-Hill, 1970.
- In-Joung Wang. "Delivery System of Public Health Services in Rural Areas: The Korean Case". in Suchitra Punnyaratabandhu-Bhadi et al. (eds.). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasart University Press, 1986.
- Jayewardene, C.H.S. **Police: Problems and Issues**. Ottawa: University of Ottawa, 1975.

Matin, William B. Managing Quality Customer Service. Kogan Page.
1995.

Mayer, R.R. and Timms, Noel. The Client Speaks. London: Routledge
and Kegan Paul Ltd. 1980.

✓ **Millet, John D. Management in the Public Service.** New York:
McGraw-Hill, 1995.

Munn, N.L., Fernald, L.D. and Fernald, P.S. Introduction to Psychology.
Atlanta: Houghton Mifflin, 1974.

**National Advisory Commission on Criminal Justice Standard and
Goals. Community Crime Prevention.** Washington, D.C.:
U.S. Government Printing Office, 1973.

Odiorne, G.S. Management by Objectives. New York: Pitman, 1965.

✓ **Osborne, David and Gaebler, Ted. Reinventing Government: How the
entrepreneurial spirit is transforming the public sector.**
Reading, MA: Addison Wesley, 1992.

Price, J.L. Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions.
Homewood Illinois: Richard D. Irwin Inc., 1968.

Punch, M. and Naylor, T. "The Police: A Social Service". *New Society*
24., 1973.

Rehfuss, Jonh. **Public Administration as Political Process.**

New York: Charles Scribner's Sons, 1973.

Stipak, Brian. "Citizen Satisfaction with Urban Service:

Potential Issue as a Performance Indicator".

Public Administration Review. (January-February, 1979):

46-52.

Suchitra Punyaratabandhu-Bhadi et al.(eds.). **Delivery Public**

Services in Asian Countries: Cases in Development

Administration. Bangkok: Thammasart University Press,

1986.

The Prime Minister and The Chancellor of the Duchy of Lancaster,

The Citizen' Charter. First Report, 1992.

U.S. President's Commission on Law Enforcement and the

administration of Justice. **The Challenge of crime in a**

free Society. Washington,D.C.: U.S.Goverment Printing

Office.. 1967.

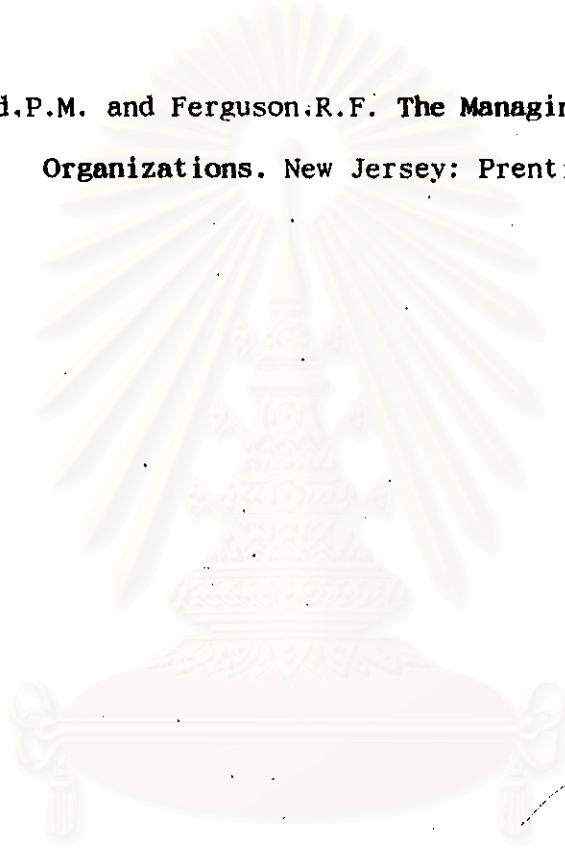
Weber, Max. "Bureaucracy" in Han Heinrick Gerth and C.Wrighth Mill

Zeds.). **From Max Weber.** New York: Oxford University

Press, 1946.

Westcott, Jay B. "Governmental Organization and Mental in Developing Countries". in Irwing Swerdlow (ed.). **Development Administration: Concepts and Problems.** Syracuse, New York: Syracuse University Press, 1963.

Whisenand, P.M. and Ferguson, R.F. **The Managing of Police Organizations.** New Jersey: Prentice-Hall, 1973.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม ภาษาไทย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ: ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธร
ตำบลท่ายา

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2. แบบสอบถามมี 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับประสบการณ์ในการขอรับบริการ และปัญหาข้อขัดข้องที่เคยประสบเมื่อมาติดต่อขอรับบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตอนที่ 3 เพื่อวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดเพื่อให้เห็นความคิดเห็นโดยอิสระ

3. กรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเพียง 1 ข้อ เท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ถูก (/) ลงในวงเล็บหน้าข้อที่เหมาะสมหรือเห็นว่าตรงกับความจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุปัจจุบัน ปี

3. สัญชาติ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

() อื่น

5. สถานภาพปัจจุบัน

- () ว่าง
- () แต่งงานแล้ว
- () หย่าร้าง - แยกกันอยู่
- () คู่สมรสถึงแก่กรรม

6. อาชีพ

- () ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- () นักเรียน นิสิต นักศึกษา
- () รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ
- () รับจ้างทั่วไป
- () ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- () พนักงานบริษัท ห้างร้าน
- () เกษียณอายุราชการ
- () อื่นๆ (ระบุ)

7. นับถือศาสนา

- () พุทธ
- () คริสต์
- () อิสลาม
- () อื่นๆ (ระบุ)

8. จุดประสงค์ในการเดินทางเข้ามาในเมืองพัทยา

- () ท่องเที่ยว,พักผ่อนระยะสั้น
- () ประชุมสัมมนา
- () ประกอบธุรกิจ
- () อื่นๆ

9. ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศของท่าน

- () ครั้งนี้เป็นครั้งแรก
 () เคย ครั้ง

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีดำรวจ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

โปรดทำเครื่องหมาย ถูก (/) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

10. ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีดำรวจภูธรตำบลพัทธสีมาก่อนหรือไม่

- () ครั้งนี้เป็นครั้งแรก
 () เคย ครั้ง

11. กรณีที่เคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีดำรวจภูธรตำบลพัทธสีมา เฉพาะงานบริการที่ไม่เกี่ยวกับคดี เคยมาติดต่อเรื่องใด

- () เสียค่าปรับจราจร
 () แจ้งความเอกสารหาย เช่น พาสปอร์ต สูญหาย ฯลฯ
 () แจ้งความทรัพย์สินตกหล่น, สูญหาย
 () ติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา
 () อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. วันนี้อามาติดต่อขอรับบริการจากทางสถานีดำรวจเกี่ยวกับเรื่องใด

- () เสียค่าปรับจราจร
 () แจ้งความเอกสารหาย เช่น พาสปอร์ต สูญหาย ฯลฯ
 () แจ้งความทรัพย์สินตกหล่น, สูญหาย
 () ติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา
 () อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ
ปรกติทำเครื่องหมาย ถูก (/) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เลือกเพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับ ระบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

เกี่ยวกับระบบการให้บริการ	ทราบ	ไม่ทราบ
13.ทราบหรือไม่ว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า		
14.มีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง พร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือ แจ้งเอกสาร เป็นต้น		
15.มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำท่านเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ		
16.มีป้ายบอกเวลา ในการขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจน		
17.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการสามารถพูดจาสื่อสารกับท่าน โดยการใช้อังกฤษได้		

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับ กระบวนการให้บริการของสถานีดารวจภูธรตำบลพญา

เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	มากกว่า	น้อยกว่า	ไม่แน่ใจ
18. ในการติดต่อ เสียค่าปรับจราจร ทำนใช้เวลาย มากกว่า หรือ น้อยกว่า 30 นาที			
19. ในการติดต่อ แจ้งความเอกสาร หาย หรือ ททรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ใช้ เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			
20. ในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหาใช้ เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 10 นาที			
21. การแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อจะขอ ความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ ใช้เวลาย มากกว่า หรือ น้อยกว่า 15 นาที			
22. ในการติดต่อ ขอคัดสำเนาบันทึก ประจำวัน ใช้เวลาย มากกว่าหรือน้อย 30 นาที			

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ	ส่วนใหญ่ใช่	ส่วนใหญ่ไม่ใช่
<p>23. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ มีมนุษยสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือด้วย ความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส</p>		
<p>24. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ มีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอด แจ้งข้อมูลข่าวสาร อธิบายตอบคำถาม และสามารถให้เหตุผลแก่ท่านได้ดี</p>		
<p>25. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคือ ทำงาน ได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามกำหนด เวลาที่กำหนดไว้ มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ในผลงาน คำนึงเวลา และคุ้ม ค่าใช้จ่ายที่เสียไป</p>		
<p>26. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ มีความรู้ ความสามารถ ด้านกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับในงานที่ท่านต้อง การติดต่อกับเป็นอย่างดี</p>		

เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ	ส่วนหญิงใช้	ส่วนหญิงไม่ใช้
<p>27. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ มีความสำคัญและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตั้ง ใจทำงานไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควร ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ</p>		
<p>28. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ มีคุณธรรมและจริยธรรมมีความซื่อสัตย์ ใจจริง ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงานด้วยความโปร่งใส และมีความยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการโดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และ ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้หนึ่งผู้ใด เป็นกรณีพิเศษ ไม่ว่า คนไทยหรือต่าง ชาติ ก็ตาม</p>		
<p>29. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น</p>		
<p>30. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อกับ นั้นมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี</p>		

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการ จากสถานีดำรวจ
ภูธรตำบลพญา

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสถานีดำรวจภูธรตำบลพญา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
31. ท่านได้รับการบริการ ที่รวดเร็ว ในการติดต่อขอรับบริการ					
32. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
33. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลา ที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ					
34. ท่านได้รับการบริการ ตามลำดับ ก่อนหลังด้วยความเป็นธรรม					
35. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือ รือร้อนพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน ด้วย ความเต็มใจ					
36. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความ สุภาพ อ่อนโยน และ เอื้ออาทรต่อความทุกข์ ร้อนของท่าน					

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
37. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการ ติดต่อขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ ยุ่งยากซับซ้อน					
38. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่าน โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน					

29. หลังจากที่ได้รับการบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาแล้วท่านมีความรู้สึกอย่างไร

- () พอใจมาก
 () พอใจ
 () ไม่แน่ใจ
 () ไม่พอใจ
 () ไม่พอใจมาก


30. กรณีที่ท่านรู้สึก ไม่พอใจ หรือ ไม่พอใจมาก ขอทราบที่เกิดจากสาเหตุใด (โปรดระบุ)

- 30.1
 30.2
 30.3
 30.4
 30.5

ตอนที่ 4 หากท่านมีข้อเสนอแนะอื่นใด โปรดระบุ (ความคิดเห็นของท่านจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง งานบริการของตำราวจนโรกาสต่อไป)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ภาษาอังกฤษ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



QUESTIONNAIRE

SUBJECT : TOURISTS' SATISFACTION TOWARDS POLICE SERVICE.: A CASE STUDY OF PATTAYA POLICE STATION.

NOTICE: 1.THIS QUESTIONNAIRE IS FOR FOREIGN TOURISTS.

2.THIS QUESTIONNAIRE IS DIVIDED INTO 4 SECTIONS AS FOLLOWS;

SECTION 1.GENERRAL INFORMATION ABOUT THE TOURIST.

SECTION 2.EXPERIENCES AND THE PROBLEMS OF FOREIGN TOURIST IN RECEIVING SERVICES.

SECTION 3.CITICIZE HOW MUCH THE POLICE' SERVICE REACHS THE TOURIST' SATISFACTION.

SECTION 4.OPENED QUESTION FOR MORE IDEAS.

3.PLEASE CHOOSE ONLY ONE BEST ANSWE FOR EACH QUESTION.

SECTION 1.GENERAL INFORMATION

PLEASE MARK (/) IN FRONT OF THE MOST APPROPRIATE ANSWER.

1. SEX () MALE () FEMALE

2. AGE

3. NATIONALITY

4. EDUCATION BACKGROUND

() PRIMARY

() SECONDARY

() BACHELOR DEGREE

() HIGHER BACHELOR DEGREE

() OTHER

5. MARITAL STATUS

- SINGLE
- MARRIED
- DIVORCE - SEPARATED
- SPOUSE PASSED AWAY

6. OCCUPATION

- UNEMPLOYED
- STUDENT
- OFFICIAL, GOVERNMENT ENTERPRISE
- LABORER
- SELF EMPLOYED
- COMPANY EMPLOYEE
- RETIRED
- OTHER (PLEASE STATE)

7. RELIGION

- BUDDHISM
- CHRISTIAN
- MUSLIM
- OTHER (PLEASE STATE)

8. PURPOSE OF VISITING PATTAYA

- SHORT VACATION
- SEMINA
- BUSINESS TRIP
- OTHER

9. EXPERIENCE OF YOUR OVERSEAS TRAVEL

- () FIRST TIME
 () TIMES

SECTION 2. EXPERIENCES AND THE SATISFACTION OF TOURIST IN RECEIVING SERVICE.

PLEASE MARK (/) FOR THE MOST APPROPRIATE ANSWER. MORE THAN 1 ANSWER IS POSSIBLE.

10. HAVE YOU EVER ASKED FOR SERVICE FROM THE POLICE OFFICERS AT PATTAYA POLICE STATION ?

- () FIRST TIME.
 () YES. (.....TIMES)

11. IN CASE YOU HAVE BEEN TO THE POLICE STATION: WHAT KINDS OF CASES HAVE YOU ASKED FOR ? (NOT CRIMINAL CASES)

- () PAYING A TRAFFIC FINE.
 () INFORMING ABOUT THE LOSS OF DOCUMENT FOR EXAMPLE PASSPORT ETC
 () INFORMING ABOUT THE LOSS OF BELONGINGS
 () ASKING FOR PERMISSION FOR VISITING THE SUSPECT
 () OTHER (PLEASE STATE)

12. WHAT KINDS OF THE SERVICE HAVE YOU ASKED FOR. TODAY ?

- () PAYING A TRAFFIC FINE.
 () INFORMING ABOUT THE LOSS OF DOCUMENT FOR EXAMPLE PASSPORT ETC
 () INFORMING ABOUT THE LOSS OF BELONGINGS
 () ASKING FOR PERMISSION FOR VISITING THE SUSPECT
 () OTHER (PLEASE STATE)

SECTION 3. HOW MUCH THE POLICE' SERVICE REACHES THE TOURIST' SATISFACTION

PLEASE MARK (/) IN FRONT OF THE ONLY BEST ANSWER

1. ABOUT THE SERVICE SYSTEM OF PATTAYA POLICE STATION.

SERVICE SYSTEM	YES	NO
13. DO YOU KNOW THAT THERE IS AN INTRODUCTION NOTICE AT THE GATE.		
14. THERE ARE DIFFERENT WINDOWS FOR EACH PARTICULAR CASE FOR EXAMPLE PAYING TRAFFIC FINE OR JUST NORMAL CASE ABOUT THE DOCUMENT.		
15. THE POLICE OFFICERS GIVE GOOD SUGGESTIONS WHEN YOU ASK FOR THEIR SERVICE.		
16. THERE IS A CERTAIN PERIOD OF TIME THAT YOU CAN VISIT THE PRISONER, AND THE TIME IS SHOWN ON THE BOARD IN FRONT OF THE PRISON.		
17. THE POLICE OFFICERS CAN COMMUNICATE WITH YOU IN ENGLISH		

2. ABOUT THE PROCESS OF SERVICE IN PATTAYA POLICE STATION.

THE PERIOD OF TIME THE OFFICER SPEND	MORE	LESS	UNCERTAIN
18. PAYING A TAFFIC FINE TAKE MORE OR LESS THAN 30 MINUTES.			
19. INFORMING ABOUT LOST PROPERTIES TAKE MORE OR LESS THAN 30 MINUTES.			
20. ASKING FOR PERMISSION IN VISITTING THE PRISONER MORE OR LESS THAN 10 MINUTES.			
21. INFORMING ABOUT ANY DISORDER TAKES MORE OR LESS THAN 15 MINUTES.			
22. ASKING FOR THE COPY OF DAILY REPORT TAKES MORE OR LESS THAN 30 MINUTES.			

3.ABOUT THE OFFICERS' ACTIONS IN GIVING SERVICE AT PATTAYA POLICE STATION.

ABOUT THE OFFICERS' ACTIONS IN GIVING SERVICE	MOSTLY YES	MOSTLY NO
23.THE OFFICERS GIVE SERVICE TO PEOPLE WITH SMILES AND UNDERSTANDING.		
24.THE OFFICERS ARE ABLE TO MAKE YOU UNDERSTAND THE CASE WITH FINE COMMUNICATION.		
25.THE OFFICERS ARE WELL QUALIFIED TO THEIR DUTIES AND CAN COMPLETE THEIR RESPONSIBILITY IN THE LIMITED TIME.		
26.THE OFFICERS HAVE GOOD KNOWLEDGE ABOUT THE LAW OR REGULATIONS FOR YOUR CASE.		

ABOUT THE OFFICERS' ACTIONS IN GIVING SERVICE	MOSTLY YES	MOSTLY NO
27. THE OFFICERS RESPECT THEIR WORKING DISCIPLINES AND ARE RESPONSIBLE FOR THEIR DUTIES.		
28. THE OFFICERS WORK WITH HONESTY, SINCERITY, PUNCTUALITY, DISCIPLINE AND FAIRNESS. AND THEY CONSIDER YOU EQUAL TO OTHER PEOPLE.		
29. THE OFFICERS HAVE GOOD KNOWLEDGE ABOUT THE COMMUNICATION TECHNOLOGY, FOR EXAMPLE COMPUTER AND FAX MACHINE.		
30. THE OFFICERS ARE ABLE TO SPEAK FOREIGN LANGUAGES ESPECIALLY ENGLISH.		

4. TOURISTS' SATISFACTION TOWARDS POLICE SERVICE AT PATTAYA POLICE STATION.

PLEASE MARK HOW MUCH YOU AGREE WITH THE FOLLOWING TERMS.	EXTREMELY AGREE	AGREE	UNCERTIAN	DISAGREE	EXTREMELY DISAGREE
31. THE POLICE OFFICERS WERE ACTIVE IN SERVING THE TOURISTS					
32. THE POLICE OFFICERS WERE ABLE TO GIVE YOU GOOD SUGGESTIONS.					
33. YOU KNOW ABOUT OFFICIAL REGULATIONS IN ASKING HELP FROM THE POLICE OFFICERS.					
34. THE POLICE OFFICERS CONSIDERED YOU EQUAL TO OTHER PEOPLE.					
35. THE POLICE OFFICERS GAVE GOOD ATTENTION TO YOU.					
36. THE POLICE OFFICERS SERVED YOU POLITELY AND UNDERSTANDINGLY.					

PLEASE MARK HOW MUCH YOU AGREE WITH THE FOLLOWING TERMS.	EXTREMELY AGREE	AGREE	UNCERTIAN	DISAGREE	EXTREMELY DISAGREE
37.THE POLICE' SERVICE REGULATIONS ARE NOT TOO COMPLICATE.					
38.THE POLICE OFFICERS DID NOT EXPECT ANY REMUNERATION FROM YOU.					

29.WHAT WAS YOUR FEELING AFTER GETTING SERVED BY PATTAYA POLICE OFFICERS ?

- () EXTREMELY SATISFIED
- () SATISFIED
- () UNCERTAIN
- () DISSATISFIED
- () EXTREMELY DISSATISFIED


30.INCASE OF DISSATISFACTION OR EXTREMELY DISSATISFACTION, WHAT ARE THE REASON ? (PLEASE STATE)

- 30.1
- 30.2
- 30.3
- 30.4
- 30.5

SECTION 4. IF YOU HAVE ANY SUGGESTIONS' PLEASE STATE (YOUR SUGGESTIONS WILL BE HELPFUL FOR MAKING IMPORVEMENT IN POLICE SYSTEM)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
การทดสอบความเชื่อถือได้ ของมาตรวัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แก้อัลฟา

หลังจากสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้มาตรวัดหรือแบบสอบถามนี้ มีคุณภาพยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ โดยนำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ไปทดสอบ (Pretest) หาค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่นแบบอัลฟา (Reliability coefficient alpha) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แต่ละข้อคำถามและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งหมด

ความเชื่อมั่นของมาตรวัดเป็นการประเมินคุณภาพของมาตรวัดในแง่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเชิงหน้าที่ ซึ่งมีข้อสมมุติพื้นฐานว่า ถ้าตัวชี้วัดแต่ละตัวที่ใช้ในการวัด เป็นสิ่งที่สะท้อนถึง เนื้อหาของแนวความคิดเดียวกันอย่างแท้จริงแล้ว ผลการวัดหรือคะแนนที่ได้ควรจะเกาะกลุ่มกัน หรือ มีความสอดคล้องกัน โดยพิจารณาจาก

1. ค่าสหสัมพันธ์ของข้อความทั้งหมด (Corrected item-total correlation) ของมาตรวัดแต่ละตัวแปร ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ของคะแนนแต่ละข้อความกับคะแนนรวมของข้อความทั้งหมดในมาตรวัดโดยไม่รวมคะแนนของข้อความนั้น ถ้าข้อความใดมีค่าความสัมพันธ์ของคะแนนต่ำกว่าข้อความอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด ก็จะพิจารณาคัดข้อความนั้นออก

2. ค่าอัลฟา (Alpha if item deleted) คือ ค่าที่แสดงให้เห็นว่าถ้าตัดข้อความใดข้อความหนึ่งในมาตรวัดออกไป จะทำให้ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดนั้นสูงขึ้นหรือต่ำลง ดังนั้น ในการที่จะพิจารณาคัดข้อความใดๆ ออก ควรดูจากค่าอัลฟา

3. ในการวัดขนาดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม กำหนดขนาดค่าความเชื่อมั่นได้ ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

อย่างไรก็ตาม ในการที่จะพิจารณาคัดข้อความใด ต้องคำนึงถึงว่า ถ้าตัดข้อความนั้นๆ ออกแล้ว จะทำให้ขาดความสมบูรณ์ทางด้านเนื้อหาที่ต้องการวัดไปหรือไม่ ถ้าตัดข้อความแล้วทำให้มาตรวัดขาดความสมบูรณ์ทางด้านเนื้อหาที่ไม่ควรตัดออก

ตารางที่ 48 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้าน ระบบการให้บริการ

ข้อที่	Corrected item-total correlation
1	0.4450
2	0.5840
3	0.3522
4	0.6526
5	0.4161

Reliability coefficients

N of cases = 16 N of items = 5

Alpha = 0.5222

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 49 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้าน กระบวนการให้บริการ

ข้อที่	Corrected item-total correlation
1	0.6580
2	0.6304
3	0.6808
4	0.9039
5	0.8226

Reliability coefficients

N of cases = 16 N of items = 5

Alpha = 0.7481

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 50 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้าน พฤติกรรมการให้บริการ

ข้อที่	Corrected item-total correlation
1	0.8035
2	0.6577
3	0.7633
4	0.8543
5	0.8543
6	0.8543
7	0.8543
8	0.8035

Reliability coefficients

N of cases = 16 N of items = 8

Alpha = 0.6812

ตารางที่ 51 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
 สถาบันตำรวจภูธรตำบลพิทยา

ข้อที่	Corrected item-total correlation
1	0.9216
2	0.9062
3	0.6839
4	0.8548
5	0.8986
6	0.9032
7	0.8438
8	0.8629

Reliability coefficients

N of cases = 16 N of items = 8

Alpha = 0.9329

ตารางที่ 52 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	Corrected item-total correlation
1	0.4450
2	0.5840
3	0.3522
4	0.6526
5	0.4161
6	0.6580
7	0.6304
8	0.6808
9	0.9039
10	0.8226
11	0.8035
12	0.6577
13	0.7633
14	0.8543
15	0.8543
16	0.8543
17	0.8543
18	0.8035
19	0.9216
20	0.9062

ตารางที่ 52 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับ (ต่อ)

ข้อที่	Corrected item-total correlation
21	0.6839
22	0.8548
23	0.8986
24	0.9032
25	0.8438
26	0.8629
27	1.0000

Reliability coefficients

N of cases = 16 N of items = 27

Alpha = 0.8327

ประวัติผู้วิจัย



ร้อยตำรวจโท สุขสันต์ ส่งประเสริฐ เกิด เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2516
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ 49
ปีการศึกษา 2538

เข้าศึกษาต่อหลักสูตรสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม
ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา
2540

ปัจจุบันรับราชการตำรวจ ในตำแหน่ง พนักงานสอบสวน ประจำ สถานีตำรวจ
ภูธรตำบลพญา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กองบัญชาการตำรวจภูธร 2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย