

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ
ของตำรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา**

ร้อยตำรวจโท สุขสันต์ ส่งประเสริฐ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสังคมนิยมบัณฑิต

สาขาสังคมวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN . 974-332-886-6

ลิขสิทธิ์ของ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2

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



Lieutenant Police Sukson Songprasoerd

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Sociology
Department of Sociology and Antropology
Graduate School**

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974-332-886-6

ผู้ประพันธ์ : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ :
ศึกษารณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา (TOURISTS' SATISFACTION TOWARD POLICE
SERVICE : A CASE STUDY OF PATTAYA POLICE STATION) อ.ที่ปรึกษา: อาจารย์
จตุรรัตน์ เอื้ออำนวย, 319 หน้า ISBN 974-332-886-6

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ และ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา หรือไม่ โดย การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และ ทำการสอบถาม นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ทั้งหมดจำนวน 237 ราย และ ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตามเชื้อชาติต่างๆ จำนวน 11 ราย เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative information) มาประกอบการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วย ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ซึ่งทดสอบด้วยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และ อาชีพ และปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ

ภาควิชา.....สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.....
สาขาวิชา.....สังคมวิทยา.....
ปีการศึกษา.....2542.....

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาช่วย.....

4081168224

KEY WORD:

MAJOR SOCIOLOGY

TOURISTS' SATISFACTION / POLICE SERVICE.

SUKSON SONGPRASOERD, POL LT.: TOURISTS' SATISFACTION TOWARD POLICE SERVICE: A CASE STUDY OF PATTAYA POLICE STATION. ADVISER: LECTURER JUTHARAT UA-AMNOEY. 319 pp. ISBN 974-332-886-6

The objective of this research is to study the social background factors, procession of service, police officers' service behaviors, public relations and how those would affect or no affect to the tourists' satisfaction toward the police service at Pattaya Police Station. Questionnaires were used to collect data from the 237 tourists of those have been obtaining service at Pattaya Police Station and used in-depth interview to 11 tourists classified by nationality. In data analysis percentage, mean and Chi-square were used to study the relationship between the variables. This was accomplished of difference at the static of 0.05 of quantity standard and used analsis for the qualitative data.

The results of the study are found that factors affecting the tourists' satisfaction toward police service are rapid service and the service behavior of the police officers. However, the social background factors; age,gender,education,profession and the service elements are found that no relationship with tourists' satisfaction toward the police service.

ภาควิชา.....สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
สาขาวิชา.....สังคมวิทยา
ปีการศึกษา.....2542

ลายมือชื่อนิติกร.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือและการดูแลเป็นอย่างดี ของ อาจารย์จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้คอยให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไข ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ จนการวิจัยในครั้งนี้ดำเนินไปจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณอย่างสูง สำหรับ คณะกรรมการวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.งามพิศ สัตย์สงวน หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเทศ ดินณะกุล ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเป็นรูปเล่ม

ขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ คณะอาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย อันถือเป็นสิ่งที่มีค่าสูงยิ่ง ต่อผู้วิจัย สถาบันตำรวจภูธรตำบลพญา และ กองบังคับการตำรวจภูธร 2 ที่ให้โอกาสในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้โอกาสทางการศึกษา และ เพื่อนๆ พี่ๆ ทุกท่านอันเป็นที่รักที่ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา ผู้ให้การสนับสนุนในด้านการเงิน และ คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา ผู้ให้การสนับสนุนและให้โอกาสในการศึกษาแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และ นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ จนการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ร้อยตำรวจโทสุสันต์ ส่งประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ด
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	8
1.3 ขอบเขตการวิจัย	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	8
2. ทฤษฎี แนวคิด และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโดยมุ่งเน้นลูกค้าในต่างประเทศ	15
2.3 การบริหารงานตำรวจ	22
2.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการตำรวจ	26
2.5 แนวคิดในการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของรัฐ	32
2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่องานบริการ ของตำรวจ	34
2.7 ประวัติและความเป็นมาของเมืองพัทยา	41
2.8 ประวัติและความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา	44
2.9 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา	48
2.10 สถานภาพของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.11 เป้าหมายในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา	63
2.12 การให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)	65
2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ	76
2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ	78
2.15 กรอบแนวคิดในการวิจัย	83
2.16 สมมุติฐานในการวิจัย	87
2.17 นิยามศัพท์	88
3.ระเบียบวิธีวิจัย	92
3.1 รูปแบบการวิจัย	92
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	92
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	93
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
3.5 การทดสอบความถูกต้องและนำเชื่อถือของเครื่องมือวัด	95
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	97
4. ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล	101
4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	102
4.2 ข้อมูลประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	111
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่องาน บริการของตำรวจ	114
4.4 ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล	123
4.5 การแสดงความคิดเห็นโดยอิสระของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	140
5. การทดสอบสมมุติฐานและอภิปรายผลการวิจัย	142
5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ	143
5.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	145

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	255
6.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	256
6.2 สรุปผลข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ	258
6.3 สรุปผลการวิจัย	259
6.4 ปัญหาในการวิจัย	264
6.5 ข้อค้นพบในการวิจัย	265
6.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	267
6.7 สรุปความ	275
รายการอ้างอิง	277
ภาคผนวก	288
ภาคผนวก ก.	289
ภาคผนวก ข.	300
ภาคผนวก ค.	311
ประวัติผู้วิจัย	319

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยววันเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. 2541	1
2. ตารางแสดงอัตราค่าสิ่งพลชำระราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ตำบลพัทยา	54
3. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	102
4. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	103
5. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเชื้อชาติ	104
6. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	105
7. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	106
8. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	107
9. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศาสนา	108
10. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยา	109
11. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ	110
12. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ	111
13. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้สึกภายหลังจากติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ	114
14. ตารางแสดงระบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา	115
15. ตารางแสดงกระบวนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา	117
16. ตารางแสดงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา	119
17. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา	143

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน	145
19. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม	149
20. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน	150
21. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม	154
22. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษ และระดับความพึงพอใจ ของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน	155
23. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษ และระดับความพึงพอใจ ของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม	159
24. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน	160
25. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม	164
26. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการ (ด้านที่หนึ่ง)	165
27. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการ (ด้านที่สอง)	169
28. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการ (ด้านที่สาม)	173
29. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการ (ด้านที่สี่)	177

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่ห้า)	225
43. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่หก)	229
44. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่เจ็ด)	233
45. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่แปด)	237
46. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ ในภาพรวม	241
47. ตารางแสดงผลสรุปของการพิสูจน์สมมุติฐาน	242
48. ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านระบบการให้บริการ	313
49. ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ	314
50. ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ..	315
51. ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา	316
52. ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับ	317

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.	เปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้ำระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน	14
2.	แสดงโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาตามสายงาน สถานีตำรวจ ภูธรตำบลพญา	48
3.	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความพึงพอใจกับความพึงพอใจ	83
4.	แสดงความสัมพันธ์ชุดปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวดังชาติต่องานบริการของตำรวจ	85



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย