

บทที่ 5

การทดสอบสมมติฐานและอภิปรายผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานสำหรับวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ Chi-square (X^2) โดยได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และ อาชีพ
2. ระบบการให้บริการ
3. กระบวนการให้บริการ
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

และภายใต้กรอบแนวคิดที่ได้นำเสนอ มีการตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ด้วยกัน 7 สมมติฐาน คือ

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง
3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า
4. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น
5. ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน
6. กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน
7. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

กัน

5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยวิธีสถิติการวิเคราะห์แบบ Pearson Product Moment

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลภูมิหลังประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมการให้บริการ รวม 7 ด้าน ในการวิจัยตามกรอบแนวคิดเป็นการทดสอบเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ($X_1 \dots X_7$) ว่าตัวแปรแต่ละตัว จะมีอิทธิพลหรือเกี่ยวข้องกับ ตัวแปรตามหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยเลือกใช้สถิติ สหสัมพันธ์ (Correlation) แบบ Pearson Product Moment ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
X1	1.000						
X2	-0.2151	1.000					
X3	0.2347	0.0427	1.000				
X4	-0.682	0.1396	-0.1155	1.000			
X5	0.0487	0.0952	0.0921	0.2247	1.000		
X6	0.1418	-0.0083	0.1545	0.1418	0.3079*	1.000	
X7	0.0796	0.0959	0.1860	0.0796	0.3544*	0.1778	1.000

หมายเหตุ

* หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

X ₁	หมายถึง	เพศ
X ₂	หมายถึง	อายุ
X ₃	หมายถึง	การศึกษา
X ₄	หมายถึง	อาชีพ
X ₅	หมายถึง	ระบบการให้บริการ
X ₆	หมายถึง	กระบวนการให้บริการ
X ₇	หมายถึง	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จากตารางที่ 17 พบว่า เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระ ส่วนมากมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำหรือต่ำมาก เนื่องจาก ค่าสหสัมพันธ์ หรือ ค่าความสัมพันธ์ ต่ำกว่า 0.2 มี ตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ จำนวน 4 คู่ เนื่องจาก ค่าสหสัมพันธ์ หรือ ค่าความสัมพันธ์ มีค่า ระหว่าง 0.2-0.4 โดยที่มีค่าสหสัมพันธ์ หรือค่าความสัมพันธ์ ต่ำกว่า 0.3 จำนวน 2 คู่ และ มากกว่า 0.3 จำนวน 2 คู่ อธิบายได้ดังนี้

ความสัมพันธ์คู่ที่หนึ่ง คือ X₁ และ X₃ มีความสัมพันธ์ 0.2347 อธิบายได้ว่า ค่าความสัมพันธ์ที่ได้แสดงว่า เพศ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับที่ค่อนข้างต่ำกับ การศึกษา ของนักท่องเที่ยวดังชาติ

ความสัมพันธ์คู่ที่สอง คือ X₄ และ X₅ มีความสัมพันธ์ 0.2247 อธิบายได้ว่า ค่าความสัมพันธ์ที่ได้แสดงว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับที่ค่อนข้างต่ำกับ ระบบการให้บริการของสถานีดารวจภูธรตำบลพัทธยา

ความสัมพันธ์คู่ที่สาม คือ X₅ และ X₆ มีความสัมพันธ์ 0.3079 อธิบายได้ว่า ค่าความสัมพันธ์ที่ได้แสดงว่า ระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับที่ค่อนข้างต่ำกับ กระบวนการให้บริการของ สถานีดารวจภูธรตำบลพัทธยา

ความสัมพันธ์คู่ที่สี่ คือ X₅ และ X₇ มีความสัมพันธ์ 0.3544 อธิบายได้ว่า ค่าความสัมพันธ์ที่ได้แสดงว่า ระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับที่ค่อนข้างต่ำ กับ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ของ สถานีดารวจภูธรตำบลพัทธยา

5.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ Chi-square (X^2) ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละด้าน

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อายุและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ต้องการบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	อายุมาก	อายุน้อย	หมายเหตุ
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	1.3	2.4	$x^2 = 0.49420$
- ไม่แน่ใจ	8.7	7.3	$p = 0.78106$
- เห็นด้วย	90.0	90.2	$df = 2$
รวม	150 (64.7)	82 (35.3)	232 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	0.7	2.4	$x^2 = 1.33778$
- ไม่แน่ใจ	8.0	8.5	$p = 0.51228$
- เห็นด้วย	91.3	89.0	$df = 2$
รวม	150 (64.7)	82 (35.3)	232 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	อายุมาก	อายุน้อย	หมายเหตุ
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	 2.0 18.0 80.0 150 (64.7)	 - 20.7 79.3 82 (35.3)	 $x^2 = 1.85216$ $p = 0.39610$ $df = 2$ 232 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	 0.7 11.5 87.8 148 (63.8)	 2.4 8.3 89.3 82 (36.2)	 $x^2 = 1.73279$ $p = 0.42046$ $df = 2$ 232 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	 0.7 10.1 89.3 149 (63.7)	 1.2 2.4 96.5 85 (36.3)	 $x^2 = 4.90121$ $p = 0.08624$ $df = 2$ 234 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	อายุมาก	อายุน้อย	หมายเหตุ
<p>6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย 1.3 1.2 $\chi^2 = 0.30612$ - ไม่แน่ใจ 5.4 7.1 $p = 0.85808$ - เห็นด้วย 93.3 91.7 $df = 2$ <p style="text-align: right;">รวม 149 (63.9) 84 (36.1) 233 (100)</p>			
<p>7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย 0.7 1.2 $\chi^2 = 0.43984$ - ไม่แน่ใจ 14.2 16.7 $p = 0.80258$ - เห็นด้วย 85.1 82.1 $df = 2$ <p style="text-align: right;">รวม 148 (63.8) 84 (36.2) 232 (100)</p>			
<p>8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย 0.7 2.4 $\chi^2 = 1.53520$ - ไม่แน่ใจ 14.2 16.7 $p = 0.46413$ - เห็นด้วย 85.1 81.0 $df = 2$ <p style="text-align: right;">รวม 148 (63.8) 84 (36.2) 232 (100)</p>			

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มนักท่องเที่ยวดังชาติ ที่มีอายุมากกว่า และนักท่องเที่ยวต่างชาตินที่มีอายุน้อยกว่ากับความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจในแต่ละด้าน พบว่า ไม่ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีอายุมากกว่า หรือนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า ต่างก็มีความพึงพอใจในงานบริการตำรวจในแต่ละด้านในระดับที่ใกล้เคียง

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละด้าน พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า 0.05 ทุกด้าน หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรทางด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กล่าวคือ ไม่ว่าอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติจะมากหรือน้อย ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในแต่ละด้าน

จากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะมีอายุมากหรืออายุน้อยมีความพึงพอใจงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

แสดงว่า อายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในแต่ละด้านในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวม

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อายุและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม

ข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
อายุ				$\chi^2 = 0.01471$
- อายุมาก	1.2	29.9	68.7	$p = 0.99267$
- อายุน้อย	1.4	30.5	68.3	$df = 2$
รวม	3 (1.3)	69(30.1)	157 (68.6)	229 (100)

จากตารางที่ 19 พบว่า อายุ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการตำรวจ คือ นักท่องเที่ยวอายุมาก แสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 68.7 ไม่แน่ใจ 29.9 และไม่พอใจ 1.2 ในขณะที่นักท่องเที่ยวอายุน้อย แสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 68.3 ไม่แน่ใจ 30.5 และไม่พอใจ ร้อยละ 1.4 ซึ่งถือว่าใกล้เคียงกันมาก

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กล่าวคือ ไม่ว่า อายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติจะมากหรือน้อยต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากผลการศึกษา ปรากฏว่า ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า

แสดงว่า อายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชาย มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวหญิง

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละด้าน
ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง เพศและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เพศชาย	เพศหญิง	หมายเหตุ
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	1.2	-	$\chi^2 = 4.88011$
- ไม่แน่ใจ	10.4	1.8	$p = 0.08716$
- เห็นด้วย	88.4	98.2	$df = 2$
รวม	164 (74.5)	56 (25.5)	220 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	1.8	-	$\chi^2 = 2.13967$
- ไม่แน่ใจ	9.8	5.4	$p = 0.34306$
- เห็นด้วย	88.4	94.6	$df = 2$
รวม	164 (74.5)	56 (25.5)	220 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เพศชาย	เพศหญิง	หมายเหตุ
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	1.8	-	$\chi^2 = 6.34275$
- ไม่แน่ใจ	22.6	8.9	$p = 0.04195$
- เห็นด้วย	75.6	91.1	$df = 2$
รวม	164 (74.5)	56 (25.5)	220 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม			
- ไม่เห็นด้วย	1.8	-	$\chi^2 = 7.06350$
- ไม่แน่ใจ	13.3	1.8	$p = 0.02925$
- เห็นด้วย	84.8	98.2	$df = 2$
รวม	165 (75.0)	55 (25.0)	220 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ			
- ไม่เห็นด้วย	1.2	-	$\chi^2 = 1.93473$
- ไม่แน่ใจ	7.8	3.6	$p = 0.38008$
- เห็นด้วย	91.0	96.4	$df = 2$
รวม	166 (74.8)	56 (25.2)	222 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เพศชาย	เพศหญิง	หมายเหตุ
<p>6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.8</p> <p>7.3</p> <p>90.9</p> <p>165 (74.7)</p>	<p>-</p> <p>3.6</p> <p>96.4</p> <p>54 (25.3)</p>	<p>$x^2 = 2.06034$</p> <p>$p = 0.35695$</p> <p>$df = 2$</p> <p>220 (100)</p>
<p>7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซ้ำ ซ้อน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.8</p> <p>12.0</p> <p>86.1</p> <p>166 (75.5)</p>	<p>-</p> <p>7.4</p> <p>92.6</p> <p>54 (24.5)</p>	<p>$x^2 = 4.33569$</p> <p>$p = 0.11442$</p> <p>$df = 2$</p> <p>220 (100)</p>
<p>8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการทำเรื่องไม่ หวังสิ่งตอบแทน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.8</p> <p>12.0</p> <p>86.1</p> <p>166 (75.5)</p>	<p>-</p> <p>24.1</p> <p>75.9</p> <p>54 (24.5)</p>	<p>$x^2 = 1.53520$</p> <p>$p = 0.06677$</p> <p>$df = 2$</p> <p>220 (100)</p>

จากตารางที่ 20 พบว่าตัวแปรทางด้าน เพศ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา 2 ประการ ในเรื่องเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ คือ

จากข้อคำถามที่ 3 พบว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดมีนักท่องเที่ยวเพศชาย 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.5 เป็นเพศหญิง 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ในจำนวนนี้ นักท่องเที่ยวเพศชาย แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 75.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.6 และไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.8 ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิง แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 91.1 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 8.9 และไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี และจากข้อคำถามที่ 4 พบว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดมีนักท่องเที่ยวเพศชาย 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.5 เป็นเพศหญิง 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ในจำนวนนี้ นักท่องเที่ยวเพศชายแสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 84.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 13.3 และไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.8 ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิง แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 98.2 ไม่แน่ใจร้อยละ 1.8 และไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี

ซึ่งจะเห็นว่านักท่องเที่ยวหญิงแสดงความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจทั้ง 2 ด้าน มากกว่า นักท่องเที่ยวเพศชาย

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของนักท่องเที่ยวต่างชาติกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Significance (p) ที่คำนวณได้จากข้อ 3 และ ข้อ 4 มีค่าเท่ากับ 0.04195 และ 0.02925 ตามลำดับหรือกล่าวได้ว่าตัวแปรทางด้านเพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาในทิศทางตรงกันข้าม หรือ นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ น้อยกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง ส่วนในด้านอื่นๆ เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกันพบว่าตัวแปรทางด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา นั่นคือเพศของนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย

แสดงว่า เพศของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ต่างกัน เว้นแต่ในเรื่องการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ และการได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลังด้วยความเป็นธรรม ตามข้อที่ 3 และ 4 แสดงให้เห็นชัดว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการตำรวจน้อยกว่าเพศหญิง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวม

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง เพศและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ต้องานบริการตำรวจ ในภาพรวม

ข้อมูลหลังของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
เพศ				$\chi^2 = 4.45717$
- ชาย	1.8	33.1	65.0	$p = 0.10768$
- หญิง	-	20.4	79.6	$df = 2$
รวม	3 (1.4)	54 (30.0)	149 (68.6)	216 (100)

จากตารางที่ 21 พบว่า เพศ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการตำรวจ คือ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชาย ส่วนมากแสดงความพึงพอใจในงานบริการ ถึงร้อยละ 65.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.1 และ ไม่พอใจ ร้อยละ 1.8 ในขณะที่นักท่องเที่ยวเพศหญิง แสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 79.6 ไม่แน่ใจร้อยละ 20.4 และ ไม่มีที่ไม่พอใจ

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่า 0.10768 ซึ่งมากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรทางค่านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา นั่นคือ ไม่ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจะ เพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากผลการศึกษาปรากฏว่า ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง

แสดงว่า เพศของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละด้าน ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน

ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ	การศึกษาดำ	การศึกษาสูง	หมายเหตุ
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	1.1	2.1	$x^2 = 1.90498$
- ไม่แน่ใจ	11.1	6.4	$p = 0.38578$
- เห็นด้วย	87.8	91.5	$df = 2$
รวม	90 (39.0)	141(61.0)	231 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	2.2	0.7	$x^2 = 1.65171$
- ไม่แน่ใจ	10.0	7.1	$p = 0.43786$
- เห็นด้วย	87.8	92.2	$df = 2$
รวม	90 (39.0)	141(61.0)	231 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การศึกษาค่ำ	การศึกษามหา	หมายเหตุ
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	1.1	1.4	$\chi^2 = 0.12099$
- ไม่แน่ใจ	20.0	18.4	$p = 0.94130$
- เห็นด้วย	78.9	80.1	$df = 2$
รวม	90 (39.0)	141(61.0)	231 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม			
- ไม่เห็นด้วย	2.2	0.7	$\chi^2 = 2.79651$
- ไม่แน่ใจ	13.2	7.9	$p = 0.24703$
- เห็นด้วย	84.6	91.4	$df = 2$
รวม	91 (39.4)	140(60.6)	231 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ			
- ไม่เห็นด้วย	1.1	0.7	$\chi^2 = 0.60706$
- ไม่แน่ใจ	8.8	6.3	$p = 0.73821$
- เห็นด้วย	90.1	93.0	$df = 2$
รวม	91 (39.1)	142(60.9)	233 (100)

ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การศึกษาสูง	การศึกษาต่ำ	หมายเหตุ
<p>6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่แน่ใจ</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>2.2</p> <p>7.7</p> <p>90.1</p> <p>91 (39.2)</p>	<p>0.7</p> <p>5.0</p> <p>94.3</p> <p>141(60.8)</p>	<p>$x^2 = 1.73577$</p> <p>$p = 0.41984$</p> <p>$df = 2$</p> <p>232 (100)</p>
<p>7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่แน่ใจ</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.1</p> <p>22.0</p> <p>76.9</p> <p>91 (39.4)</p>	<p>0.7</p> <p>10.7</p> <p>88.6</p> <p>140(60.6)</p>	<p>$x^2 = 5.60340$</p> <p>$p = 0.06071$</p> <p>$df = 2$</p> <p>231 (100)</p>
<p>8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มี หวังสิ่งตอบแทน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่แน่ใจ</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>2.2</p> <p>17.6</p> <p>80.2</p> <p>91 (39.4)</p>	<p>0.7</p> <p>13.6</p> <p>85.7</p> <p>140(60.6)</p>	<p>$x^2 = 1.71950$</p> <p>$p = 0.42327$</p> <p>$df = 2$</p> <p>231 (100)</p>

จากตารางที่ 22 เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี กับความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจในแต่ละด้าน พบว่า ไม่ว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ต่างก็มีความพึงพอใจในงานบริการตำรวจในระดับที่ใกล้เคียงกัน

และ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษานักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละด้าน พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 ทุกด้าน หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรทางด้านการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กล่าวคือ ไม่ว่า การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าปริญญาตรี ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

แสดงว่า การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวม
 ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่าง
 ชาติต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม

ข้อมูลหลังของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
การศึกษา				$x^2 = 1.73530$
- การศึกษาสูง	2.2	33.3	64.4	$p = 0.41994$
- การศึกษาดำ	0.7	28.3	71.0	$df = 2$
รวม	3 (1.3)	69(30.3)	156 (68.4)	228 (100)

จากตารางที่ 23 พบว่า การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ
 ในงานบริการตำรวจ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แสดงความพึงพอใจ ถึงร้อยละ
 64.4 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.3 และไม่พอใจ ร้อยละ 2.2 ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่าระดับ
 ปริญญาตรี แสดงความพึงพอใจ ถึงร้อยละ 71.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 28.3 และ ไม่พอใจ แค่ร้อยละ 0.7

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษานักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจ
 นักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Significance (p)
 ที่คำนวณได้มีค่า 0.41994 ซึ่งมากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรทางด้านการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์
 ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา กล่าวคือไม่ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ
 จะมีการศึกษาสูงกว่าหรือต่ำกว่าปริญญาตรีต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากผลการศึกษารวมว่า ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูง
 มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่า

แสดงว่า การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจใน
 ระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 4 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่ำกว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละด้าน

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ในแต่ละด้าน

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ	อาชีพอื่นๆ	รับราชการ	หมายเหตุ
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	1.9	-	$x^2 = 2.80964$
- ไม่แน่ใจ	9.1	-	$p = 0.24541$
- เห็นด้วย	89.0	100.0	$df = 2$
รวม	209 (90.1)	23 (9.9)	232 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	1.4	-	$x^2 = 2.67469$
- ไม่แน่ใจ	9.1	-	$p = 0.26254$
- เห็นด้วย	89.5	100.0	$df = 2$
รวม	209 (90.1)	23 (9.9)	232 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	อาชีพอื่นๆ	รับราชการ	หมายเหตุ
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย รวม	1.4 18.7 79.9 209 (90.1)	- 21.7 78.3 23 (9.9)	$x^2 = 0.44072$ $p = 0.80223$ $df = 2$ 232 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย รวม	1.4 10.5 88.0 209 (90.1)	- 8.7 91.3 23 (9.9)	$x^2 = 0.42228$ $p = 0.80966$ $df = 2$ 232 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย รวม	0.9 8.1 91.0 211 (90.2)	- - 100.0 23 (9.8)	$x^2 = 2.25412$ $p = 0.32398$ $df = 2$ 234 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	อาชีพอื่นๆ	รับราชการ	หมายเหตุ
<p>6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.4</p> <p>6.2</p> <p>92.4</p> <p>210 (90.1)</p>	<p>-</p> <p>4.3</p> <p>95.7</p> <p>23 (9.9)</p>	<p>$x^2 = 0.46964$</p> <p>$p = 0.79071$</p> <p>$df = 2$</p> <p>233 (100)</p>
<p>7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากกับ ข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.0</p> <p>13.9</p> <p>85.2</p> <p>209 (90.1)</p>	<p>-</p> <p>26.1</p> <p>73.9</p> <p>23 (9.9)</p>	<p>$x^2 = 2.58035$</p> <p>$p = 0.27522$</p> <p>$df = 2$</p> <p>232 (100)</p>
<p>8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านรวดเร็ว หวังสิ่งตอบแทน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>1.4</p> <p>14.8</p> <p>83.7</p> <p>209 (90.1)</p>	<p>-</p> <p>17.4</p> <p>82.6</p> <p>23 (9.9)</p>	<p>$x^2 = 0.42319$</p> <p>$p = 0.80929$</p> <p>$df = 2$</p> <p>232 (100)</p>

จากตารางที่ 24 เมื่อเปรียบเทียบ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพอื่นกับความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจในแต่ละด้าน พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ และ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ต่างก็มีความพึงพอใจในงานบริการตำรวจในระดับที่ใกล้เคียง

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละด้าน พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน หรือกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กล่าวคือ ไม่ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ จะมีอาชีพรับราชการ หรือประกอบอาชีพอื่น ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะมีอาชีพรับราชการหรือมีอาชีพอื่น ต่างก็มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

แสดงว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะมีอาชีพใดส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวม

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ต่องานบริการตำรวจ ในภาพรวม

ข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
อาชีพ				$\chi^2 = 0.56020$
- รับราชการ	-	34.8	65.2	$p = 0.75571$
- อาชีพอื่น	1.5	29.6	68.9	$df = 2$
รวม	3 (1.3)	69 (30.1)	157 (68.6)	229 (100)

จากตารางที่ 25 พบว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการตำรวจ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับราชการแสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 65.2 ไม่แน่ใจ 34.8 และ ไม่พอใจไม่มี ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ๆ แสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 68.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 29.6 และ ไม่พอใจ ร้อยละ 1.5

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ค่า Significance (p) มีค่า 0.75571 ซึ่งมากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรทางด้านอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กล่าวคือ ไม่ว่าจะนักท่องเที่ยวต่างชาติจะรับราชการหรือมีอาชีพอื่น ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

จากการศึกษาปรากฏว่า ผู้เสาะสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำรงว่า

แสดงว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะมีอาชีพใดส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 5 : ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจที่แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน
ด้านที่ 1

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของนัก
ท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่หนึ่ง)

ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ ที่ จะติดต่อขอรับบริการ		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	1.5 14.7 83.8 68 (29.4)	1.8 5.5 92.6 163 (70.6)	$\chi^2 = 5.37285$ $p = 0.06812$ $df = 2$ 231 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 13.2 86.8 68 (29.4)	1.8 6.1 92.0 163 (70.6)	$\chi^2 = 4.33928$ $p = 0.11422$ $df = 2$ 231 (100)

ระดับความรู้สึกรองนักท่องเที่ยวดังชาติ ในด้านต่างๆ	การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ ที่ จะติดต่อขอรับบริการ		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.5 33.8 64.7 68 (29.4)	1.2 12.9 85.9 163 (70.6)	$x^2 = 13.77105$ $p = 0.00102$ $df = 2$ 231 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.4 15.9 82.6 69 (29.9)	1.2 8.0 90.7 162 (70.1)	$x^2 = 3.29905$ $p = 0.19214$ $df = 2$ 231 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.4 13.0 85.5 69 (29.6)	0.6 4.9 94.5 164 (70.4)	$x^2 = 5.26571$ $p = 0.07187$ $df = 2$ 233 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่ จะติดต่อขอรับบริการ		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.4 10.1 88.4 69 (29.7)	1.2 4.3 94.5 163 (70.3)	$x^2 = 2.96115$ $p = 0.22751$ $df = 2$ 232 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.5 25.0 73.5 68 (29.4)	0.6 11.0 88.3 163 (70.6)	$x^2 = 7.83000$ $p = 0.01994$ $df = 2$ 231 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	- 16.2 83.8 68 (29.4)	1.8 14.1 84.0 168 (70.6)	$x^2 = 1.39098$ $p = 0.49883$ $df = 2$ 231 (100)

จากตารางที่ 26. พบว่า ระบบการให้บริการด้านแรก : การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา 2 ประการ คือ

จากข้อคำถามที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่ทราบว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 ในจำนวนนี้ แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 64.7 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.8 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 1.5 และมีผู้ที่ทราบว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.6 ซึ่งในจำนวนนี้แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 85.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.9 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 1.2

จากข้อคำถามที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่ทราบว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 ในจำนวนนี้ แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 73.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 25.0 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 1.5 และมีผู้ที่ทราบว่ามีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า จำนวน 163 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 70.6 ในจำนวนนี้แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 83.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.0 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 0.6

และ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการจากข้อคำถามข้างต้น ทั้ง 2 กับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) จากข้อคำถามที่ 3 มีค่าเท่ากับ 0.00102 และจากข้อคำถามที่ 7 มีค่าเท่ากับ 0.01994 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ส่วนในข้ออื่นๆ ที่เหลือเมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่า ค่า Significance (p) มีค่ามากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการในส่วนที่เหลือ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการ ในเรื่องการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า ระบบการให้บริการในด้านแรก จากข้อคำถามที่ 3 เรื่อง การทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่รับการติดต่อขอรับบริการ และข้อคำถามที่ 7 เรื่องความเหมาะสมของกฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน

ด้านที่ 2

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สอง)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การจัดทำช่องสำหรับติดต่อขอ รับบริการเฉพาะเรื่อง		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
<p>1. ท่านได้รับการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>-</p> <p>16.7</p> <p>83.3</p> <p>18 (7.8)</p>	<p>1.9</p> <p>7.5</p> <p>90.6</p> <p>212 (92.2)</p>	<p>$x^2 = 2.10637$</p> <p>$p = 0.34883$</p> <p>$df = 2$</p> <p>230 (100)</p>
<p>2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>-</p> <p>16.7</p> <p>83.3</p> <p>18 (7.8)</p>	<p>1.4</p> <p>7.5</p> <p>91.0</p> <p>212 (92.2)</p>	<p>$x^2 = 2.03392$</p> <p>$p = 0.36169$</p> <p>$df = 2$</p> <p>230 (100)</p>

ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การจัดทำช่องสำหรับติดต่อขอ รับบริการเฉพาะเรื่อง		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 33.3 61.1 18 (7.8)	0.9 17.5 81.6 212 (92.2)	$x^2 = 5.81478$ $p = 0.05462$ $df = 2$ 230 (100)
4. ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	- 17.6 82.4 17 (7.4)	1.4 9.9 88.7 213 (92.6)	$x^2 = 1.22711$ $p = 0.54142$ $df = 2$ 230 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	- 23.5 76.5 17 (7.3)	0.9 6.0 93.0 215 (92.7)	$x^2 = 7.19981$ $p = 0.02733$ $df = 2$ 232 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การจัดทำช่องสำหรับติดต่อขอ รับบริการเฉพาะเรื่อง		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีคุณภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 11.8 88.2 17 (7.4)	1.4 5.6 93.0 214 (92.6)	$x^2 = 1.26192$ $p = 0.53208$ $df = 2$ 231 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 31.3 68.8 16 (7.0)	0.9 14.0 85.0 214 (93.0)	$x^2 = 3.52541$ $p = 0.17158$ $df = 2$ 230 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มี หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 18.8 81.3 16 (7.0)	1.4 14.5 84.1 214 (93.0)	$x^2 = 0.42193$ $p = 0.80980$ $df = 2$ 230 (100)

จากตารางที่ 27 พบว่า ระบบการให้บริการด้านที่สอง : การจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง พร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจรหรือแจ้งเอกสารหาย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา 1 ประการ คือ

จากข้อคำถามที่ 5 พบว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ไม่ทราบว่ามีกรจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง พร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือ แจ้งเอกสารหาย เป็นต้น จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 76.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 23.5 ไม่พอใจ หรือ ไม่เห็นด้วยไม่มี และมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ทราบว่ามีกรจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง พร้อมมีป้ายแจ้งบอกเช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจรหรือแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น มีจำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.7 ซึ่งในจำนวนนี้ มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 93.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.0 และไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 0.9

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการจากข้อคำถามดังกล่าวข้างต้น กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 0.02733 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ส่วนในข้ออื่นๆ เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรอื่นๆ ในส่วนที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา

จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการ เรื่องมีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า ระบบการให้บริการในด้านที่สอง จากข้อคำถามที่ 5 เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ นั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ ในระดับที่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน
ด้านที่ 3

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของนัก
ท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สาม)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้การ แนะนำเมื่อมาติดต่อรับบริการ		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	16.7	0.9	$x^2 = 28.10679$
- ไม่แน่ใจ	38.3	6.9	$p = 0.00000$
- เห็นด้วย	50.0	92.2	$df = 2$
รวม	12 (5.2)	218 (94.8)	230 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	8.3	0.9	$x^2 = 15.87260$
- ไม่แน่ใจ	33.3	6.9	$p = 0.00036$
- เห็นด้วย	58.3	92.2	$df = 2$
รวม	12 (5.2)	218 (94.8)	230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้การ แนะนำเมื่อมาติดต่อรับบริการ		หมายเหตุ
	ไม่เห็นด้วย	ทราบ	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 83.3 8.3 12 (5.2)	0.9 15.1 83.9 218 (94.8)	$x^2 = 41.21716$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	16.7 25.0 58.3 12 (5.2)	0.5 9.6 89.9 218 (94.8)	$x^2 = 26.76598$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 33.3 58.3 12 (5.2)	0.5 5.9 93.6 220 (94.8)	$x^2 = 21.41815$ $p = 0.00002$ $df = 2$ 232 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้การ แนะนำเมื่อมาติดต่อรับบริการ		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
<p>6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่แน่ใจ</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>8.3</p> <p>16.7</p> <p>75.0</p> <p>12 (5.2)</p>	<p>0.9</p> <p>5.5</p> <p>93.6</p> <p>219 (94.8)</p>	<p>$x^2 = 7.59756$</p> <p>$p = 0.02240$</p> <p>$df = 2$</p> <p>231 (100)</p>
<p>7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากจับ ข้อง</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่แน่ใจ</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>8.3</p> <p>33.3</p> <p>58.3</p> <p>12 (5.2)</p>	<p>0.1</p> <p>14.2</p> <p>85.3</p> <p>218 (94.8)</p>	<p>$x^2 = 11.82853$</p> <p>$p = 0.00270$</p> <p>$df = 2$</p> <p>230 (100)</p>
<p>8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน</p> <p>- ไม่เห็นด้วย</p> <p>- ไม่แน่ใจ</p> <p>- เห็นด้วย</p> <p style="text-align: right;">รวม</p>	<p>8.3</p> <p>33.3</p> <p>58.3</p> <p>12 (5.2)</p>	<p>0.9</p> <p>13.8</p> <p>85.3</p> <p>218 (94.8)</p>	<p>$x^2 = 0.42193$</p> <p>$p = 0.01271$</p> <p>$df = 2$</p> <p>230 (100)</p>

จากตารางที่ 28 ระบบการให้บริการด้านที่สาม : การจัดหาให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาในทุกระดับ

คือเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในแต่ละข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมาก ทราบ และพอใจหรือเห็นด้วย ที่มีการจัดหาเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ว่าเป็นสิ่งที่ดี

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในทุกข้อมีค่า น้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรเรื่อง ระบบการให้บริการดังกล่าวทุกข้อ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการ เรื่อง มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อมาติดต่อขอรับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า ระบบการให้บริการในด้านที่สาม ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ ในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน
ด้านที่ 4

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของนัก
ท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สี่)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	มีป้ายบอกเวลา ในการเยี่ยมชม ผู้ต้องหาแสดงหน้าห้องขัง		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
1. ท่านได้รับการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	1.2 10.7 88.1 84 (38.2)	2.2 5.9 91.9 136 (61.8)	$x^2 = 1.94704$ $p = 0.37775$ $df = 2$ 220 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	2.4 10.7 86.9 84 (38.2)	0.7 5.1 94.1 136 (61.8)	$x^2 = 3.53994$ $p = 0.17034$ $df = 2$ 220 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	มีป้ายบอกเวลา ในการเยี่ยมชม ผู้ต้องหาแสดงหน้าห้องขัง		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.6 27.4 69.0 84 (38.2)	- 11.8 88.2 136 (61.8)	$x^2 = 14.36346$ $p = 0.00076$ $df = 2$ 220 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	1.2 16.5 82.4 85 (38.8)	1.5 6.7 91.8 134 (61.2)	$x^2 = 5.27531$ $p = 0.07153$ $df = 2$ 219 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	1.2 14.1 84.7 85 (38.5)	0.7 3.7 95.6 136 (61.5)	$x^2 = 8.20346$ $p = 0.01654$ $df = 2$ 221 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	มีป้ายบอกเวลา ในการเยี่ยมชม ผู้ต้องหาแสดงหน้าห้องขัง		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสภาพ อ่อนโยน และ เอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	2.4 9.4 88.2 85 (38.5)	0.7 4.4 94.9 136 (61.5)	$x^2 = 3.32078$ $p = 0.19006$ $df = 2$ 221 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.2 27.4 71.4 84 (38.4)	0.7 7.4 91.9 135 (61.6)	$x^2 = 16.39447$ $p = 0.00028$ $df = 2$ 219 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มี หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	1.2 14.3 84.5 84 (38.4)	0.7 14.8 84.4 135 (61.6)	$x^2 = 0.12464$ $p = 0.93958$ $df = 2$ 219 (100)

จากตารางที่ 29 ระบบการให้บริการด้านที่สี่ : การจัดทำมีป้ายบอกเวลาในการเยี่ยมชมผู้ต้องหา แสดงไว้ที่หน้าห้องขัง สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการ ของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา 3 ประการ คือ

จากข้อคำถามที่ 3 พบว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด มีนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบว่ามีป้ายบอก เวลาในการขอเยี่ยมชมผู้ต้องหาแสดงไว้ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือ เห็นด้วยร้อยละ 69.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.4 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 3.6 ในขณะที่มีผู้ ทราบว่า มีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมชมผู้ต้องหาแสดงไว้ จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.8 แสดง ความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 88.2 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.8 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี

จากข้อคำถามที่ 5 พบว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด มีนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบว่ามีป้ายบอก เวลาในการขอเยี่ยมชมผู้ต้องหาแสดงไว้ จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือ เห็นด้วย ร้อยละ 84.7 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.1 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 1.2 ในขณะที่มีผู้ ที่ทราบว่ามีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมชมผู้ต้องหาแสดงไว้จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.5 แสดง ความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 95.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 3.7 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 0.7

จากข้อคำถามที่ 7 พบว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด มีนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบว่ามีป้ายบอก เวลาในการขอเยี่ยมชมผู้ต้องหาแสดงไว้ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือ เห็นด้วย ร้อยละ 71.4 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.4 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 1.2 ในขณะที่มีผู้ ที่ทราบว่ามีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมชมผู้ต้องหาแสดงไว้จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.6 แสดง ความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 91.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 7.4 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 0.7

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ จากข้อคำถามที่ 3 5 และ 7 ใน ข้างต้น กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในข้อที่ 3 มีค่าเท่ากับ 0.00076 ข้อที่ 5 มีค่าเท่ากับ 0.01654 และ ข้อที่ 7 มีค่าเท่ากับ 0.00028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องระบบ การให้บริการดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ส่วนในข้อคำถามอื่นๆ เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในส่วนข้อ

ที่เหลือ มีค่ามากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่อง ระบบการให้บริการในส่วนที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิชัย

จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการ เรื่อง การมีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมผู้ต้องหา แสดงไว้หน้าห้องจึงสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า ระบบการให้บริการในด้านที่สี่ จากข้อคำถามที่ 3 เรื่อง การทราบขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ จากข้อคำถามที่ 5 เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ และ ข้อคำถามที่ 7 เรื่อง ความเหมาะสมของกฎเกณฑ์ และวิธีการในการติดต่อขอรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ ในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน

ด้านที่ 5

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่ห้า)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถพูดจา สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
1. ท่านได้รับการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	10.0	1.4	$x^2 = 6.26680$
- ไม่แน่ใจ	20.0	7.8	$p = 0.04357$
- เห็นด้วย	70.0	90.9	$df = 2$
รวม	10 (4.4)	219 (95.6)	229 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	10.0	0.9	$x^2 = 6.18905$
- ไม่แน่ใจ	10.0	8.2	$p = 0.04530$
- เห็นด้วย	80.0	90.9	$df = 2$
รวม	10 (4.4)	219 (95.6)	229 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถพูดจา สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	- 60.0 40.0 10 (4.4)	1.4 16.9 81.7 219 (95.6)	$x^2 = 11.68452$ $p = 0.00290$ $df = 2$ 229 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	10.0 - 90.0 10 (4.4)	0.9 11.0 88.1 218 (95.6)	$x^2 = 7.09944$ $p = 0.02873$ $df = 2$ 228 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	10.0 10.0 80.0 10 (4.4)	0.5 7.3 92.3 220 (95.7)	$x^2 = 10.27603$ $p = 0.00587$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถพูดจา สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี		หมายเหตุ
	ไม่ทราบ	ทราบ	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	10.0 10.0 80.0 10 (4.3)	0.9 5.9 93.2 220 (95.7)	$x^2 = 6.50306$ $p = 0.03871$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซ้ำ ซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	10.0 20.0 70.0 10 (4.4)	0.5 15.1 84.4 218 (95.6)	$x^2 = 10.30699$ $p = 0.00578$ $df = 2$ 228 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	10.0 10.0 80.0 10 (4.4)	0.9 15.1 83.9 218 (95.6)	$x^2 = 6.18150$ $p = 0.04547$ $df = 2$ 228 (100)

จากตารางที่ 30 ระบบการให้บริการด้านที่ห้า : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการ สามารถพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี พบว่า มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในทุกด้าน

คือเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในแต่ละข้อแล้วพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมาก ทราบ และก็พึงพอใจหรือเห็นด้วยที่สถานีตำรวจมีการจัดให้มี เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจและ เห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ในทุกด้าน หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่อง ระบบการให้บริการดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่าระบบการให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่าระบบการให้บริการในด้านที่ห้าส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน

ภาพรวม

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
ระบบการให้บริการ				$\chi^2 = 3.86428$
- ทราบ	0.6	35.5	61.3	$p = 0.14484$
- ไม่ทราบ	3.2	27.3	72.1	$df = 2$
รวม	3 (4.1)	64 (29.6)	149 (69.0)	216 (100)

จากตารางที่ 31 พบว่า ระบบการให้บริการในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ทราบในเรื่องระบบการให้บริการ แสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 61.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.5 และ ไม่พอใจ ร้อยละ 0.6 ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ไม่ทราบในเรื่องระบบการให้บริการ แสดงความพึงพอใจถึงร้อยละ 72.1 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.3 และ ไม่พอใจ ร้อยละ 3.2 ซึ่งจะเห็นว่านักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ ไม่ทราบในเรื่องระบบการให้บริการแสดงความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ทราบในเรื่องระบบการให้บริการ

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการในภาพรวม กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Significance (p) มีค่าเท่ากับ 0.14484 ซึ่งมากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

จากผลการศึกษารายงานว่าภูเขาสมนมุดฐานข้อที่ 5 ที่ว่าระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่าระบบการให้บริการในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 : กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับแตกต่างกัน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ในด้านที่ 1

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่หนึ่ง)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อเสียค่าบริการ ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ				
- ไม่เห็นด้วย	5.3	-	-	$x^2 = 13.54493$
- ไม่แน่ใจ	26.3	9.0	-	$p = 0.00890$
- เห็นด้วย	68.4	91.0	100.0	$df = 4$
รวม	19(15.1)	89(70.6)	18(14.3)	126 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์				
- ไม่เห็นด้วย	-	2.2	-	$x^2 = 14.16396$
- ไม่แน่ใจ	31.6	6.7	-	$p = 0.00679$
- เห็นด้วย	68.4	91.0	100.0	$df = 4$
รวม	19(15.1)	89(70.6)	18(14.3)	126 (100)

ระดับความรู้สึกรของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อเสียค่าบริการ ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	5.3 36.8 57.9 19(15.1)	2.2 25.8 71.9 89(70.6)	- - 100.0 18(14.3)	$x^2 = 9.26210$ $p = 0.05487$ $df = 4$ 126 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	5.3 26.3 68.4 19(15.1)	1.1 13.8 85.1 87(69.6)	- - 100.0 19(15.2)	$x^2 = 7.97259$ $p = 0.09259$ $df = 4$ 125 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 10.5 89.5 19(15.1)	1.1 14.8 84.1 88(69.8)	- - 100.0 19(15.1)	$x^2 = 3.79717$ $p = 0.43415$ $df = 4$ 126 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อเสี่ยค่าปรับจราจร ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 10.5 89.5 19(15.2)	2.3 9.1 88.6 88(70.4)	- - 100.0 18(14.4)	$x^2 = 2.77898$ $p = 0.59547$ $df = 4$ 125 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 36.8 63.2 19(15.1)	1.1 18.2 80.7 88(69.8)	- - 100.0 19(15.1)	$x^2 = 9.09224$ $p = 0.05883$ $df = 4$ 126 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	5.3 26.3 68.4 19(15.1)	1.1 11.4 87.5 88(69.8)	- 10.5 89.5 19(15.1)	$x^2 = 5.49127$ $p = 0.24050$ $df = 4$ 126 (100)

จากตารางที่ 32 กระบวนการให้บริการด้านที่หนึ่ง : การเสียค่ารับจราจร เกี่ยวกับในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ เสียค่ารับจราจร พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา 2 ประการ คือ

จากข้อคำถามที่ 1 พบว่า มีผู้ที่เสียเวลาในการ เสียค่ารับจราจร มากกว่า 30 นาที จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วยทั้งหมด ทั้ง 100 เปอร์เซ็นต์ ผู้ที่ไม่แน่ใจว่าใช้เวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 แสดงความพึงพอใจในงานบริการหรือเห็นด้วย ร้อยละ 68.4 ไม่แน่ใจ 26.3 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 5.3 ขณะที่ผู้ที่เสียเวลาในการเสียค่ารับจราจรน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.6 และมีความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 91.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 9.0 ไม่พอใจ หรือไม่เห็นด้วยไม่มี

จากข้อคำถามที่ 2 พบว่า มีผู้ที่เสียเวลาในการ เสียค่ารับจราจร มากกว่า 30 นาที จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 แสดงความพึงพอใจในงานบริการหรือเห็นด้วยทั้ง 100 เปอร์เซ็นต์ ผู้ที่ไม่แน่ใจว่า ใช้เวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 แสดงความพึงพอใจในงานบริการ หรือเห็นด้วย ร้อยละ 68.4 ไม่แน่ใจ 31.6 และ ไม่พอใจไม่มี ขณะที่ผู้ที่เสียเวลาในการเสียค่ารับจราจรน้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.6 แสดงความพึงพอใจในงานบริการหรือเห็นด้วย ร้อยละ 91.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.7 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 2.2

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในข้อ 1 และ 2 มีค่าเท่ากับ 0.00890 และ 0.00679 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า กระบวนการให้บริการดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ส่วนข้อคำถามอื่นๆ ที่เหลือ เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกันพบว่าค่า Significance (p) มีค่า มากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา

จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการ เรื่อง การติดต่อเสียค่ารับจราจร สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่หนึ่ง จากข้อคำถามที่ 1 เรื่อง การได้รับการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และ ข้อคำถามที่ 2 เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ในด้านที่ 2

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สอง)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อแจ้งความเอกสาร หรือ ทรัพย์สินแตกหล่นสูญหาย ใช้เวลานาน กว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ				
- ไม่เห็นด้วย	3.1	1.2	-	$x^2 = 4.00958$
- ไม่แน่ใจ	15.6	7.3	4.0	$p = 0.40471$
- เห็นด้วย	81.3	91.5	96.0	$df = 4$
รวม	32(23.0)	82(59.0)	25(18.0)	139 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์				
- ไม่เห็นด้วย	3.1	1.2	-	$x^2 = 3.82414$
- ไม่แน่ใจ	15.6	6.1	12.0	$p = 0.43033$
- เห็นด้วย	81.3	92.7	88.0	$df = 4$
รวม	32(23.0)	82(59.0)	25(18.0)	139 (100)

ระดับความรู้สึกรองนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อแจ้งความเอกสาร หรือ ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ใช้เวลานานกว่า หรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.1 28.1 68.8 32(23.0)	1.2 14.6 84.1 82(59.0)	- 16.0 84.0 25(18.0)	$x^2 = 4.13701$ $p = 0.38778$ $df = 4$ 139 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.2 16.1 80.6 31(22.3)	- 9.8 90.2 82(59.0)	- 11.5 88.5 26(18.7)	$x^2 = 4.51551$ $p = 0.34071$ $df = 4$ 139 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 9.4 90.6 32(22.9)	- 2.4 97.6 82(58.6)	- 11.5 88.5 26(18.6)	$x^2 = 4.06554$ $p = 0.13097$ $df = 4$ 139 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อแจ้งความเอกสาร หรือ ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ใ้เวลานานมาก กว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีคุณภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 15.6 84.4 32(23.0)	1.2 2.4 96.3 82(59.0)	- 4.0 96.0 25(18.0)	$x^2 = 8.18428$ $p = 0.08506$ $df = 4$ 139 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 31.3 68.8 32(23.0)	- 15.9 84.1 82(59.0)	- 8.0 92.0 25(18.0)	$x^2 = 5.75951$ $p = 0.05615$ $df = 4$ 139 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่วางสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.1 18.8 78.1 32(23.0)	1.2 11.0 87.8 82(59.0)	- 24.0 76.0 25(18.0)	$x^2 = 3.99696$ $p = 0.40642$ $df = 4$ 139 (100)

จากตารางที่ 33 กระบวนการให้บริการด้านที่สอง : การแจ้งเอกสารหายหรือทรัพย์สินคดหล่น สูญหาย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ในทุกด้าน

คือเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในแต่ละข้อแล้วพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง ใช้เวลาในการติดต่อ แจ้งความเอกสารหาย หรือทรัพย์สินคดหล่นสูญหาย น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ไม่แน่ใจ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 และ ที่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ จากการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเหล่านั้นกลับพบว่า เฟอร์นิเจอร์ในการแสดงความคิดเห็นในเรื่อง กระบวนการให้บริการ กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ นั้นไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละข้อ

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา

จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการ เรื่อง การแจ้งเอกสารหายหรือทรัพย์สินคดหล่น สูญหาย สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

แสดงว่ากระบวนการให้บริการในด้านที่สอง ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ในด้านที่ 3

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สาม)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อขอเยี่ยมชมผู้ต้องหา ใช้เวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ				
- ไม่เห็นด้วย	-	4.2	5.6	$x^2 = 9.41151$
- ไม่แน่ใจ	15.6	4.2	27.8	$p = 0.05160$
- เห็นด้วย	84.4	91.7	66.7	$df = 4$
รวม	45(40.5)	48(43.2)	18(16.2)	111 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์				
- ไม่เห็นด้วย	2.2	-	11.1	$x^2 = 8.89065$
- ไม่แน่ใจ	17.8	8.3	5.6	$p = 0.06389$
- เห็นด้วย	80.0	91.7	83.3	$df = 4$
รวม	45(40.5)	48(43.2)	18(16.2)	111 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา ใช้เวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ				
- ไม่เห็นด้วย	-	2.1	5.6	$x^2 = 5.64666$
- ไม่แน่ใจ	33.3	16.7	27.8	$p = 0.22714$
- เห็นด้วย	66.7	81.3	66.7	$df = 4$
รวม	45(40.5)	48(43.2)	18(16.2)	111 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม				
- ไม่เห็นด้วย	2.3	-	5.6	$x^2 = 2.68926$
- ไม่แน่ใจ	14.0	12.2	16.7	$p = 0.61110$
- เห็นด้วย	83.7	87.8	77.8	$df = 4$
รวม	43(39.1)	49(44.5)	18(16.4)	110 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ				
- ไม่เห็นด้วย	-	-	10.5	$x^2 = 13.15937$
- ไม่แน่ใจ	11.4	4.2	-	$p = 0.14378$
- เห็นด้วย	88.6	95.8	89.5	$df = 4$
รวม	44(39.6)	48(43.2)	19(17.1)	111 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อขอเยี่ยมชมผู้ต้องหา ใช้เวลามากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 11.4 88.6 44(39.6)	- 4.2 95.8 48(43.2)	10.5 - 89.5 19(17.1)	$x^2 = 13.15937$ $p = 0.01052$ $df = 4$ 111 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 27.3 72.7 44(39.6)	- 12.2 87.8 49(44.1)	5.6 5.6 88.9 18(16.2)	$x^2 = 10.66664$ $p = 0.03058$ $df = 4$ 111 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มี หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	2.3 18.2 79.5 44(39.6)	- 16.3 83.7 49(44.1)	11.1 5.6 83.3 18(16.2)	$x^2 = 7.50439$ $p = 0.11152$ $df = 4$ 111 (100)

จากตารางที่ 34 กระบวนการให้บริการด้านที่สาม : การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา 2 ประการด้วยกันคือ

จากข้อคำถามที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าใช้เวลาในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.2 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 95.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 4.2 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี ผู้ที่ไม่แน่ใจ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 88.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.4 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี และผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 89.5 ไม่แน่ใจไม่มี ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 10.5

จากข้อคำถามที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากกว่าใช้เวลาในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 87.8 ไม่แน่ใจร้อยละ 12.2 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี ผู้ที่ไม่แน่ใจ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 72.7 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.3 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี และผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 88.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.6 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 5.6

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในข้อที่ 6 และ 7 มีค่าเท่ากับ 0.01052 และ 0.03058 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการดังกล่าว ทั้ง 2 ข้อ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ส่วนในข้ออื่นๆ ที่เหลือเมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการ ในเรื่องการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่สาม จากข้อคำถามที่ 6 เรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพอ่อนโยนและเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของนักท่องเที่ยว และ ข้อคำถามที่ 7 เรื่อง ความเหมาะสมของกฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ในด้านที่ 4

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สี่)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การแจ้งเหตุต่อตำรวจ เพื่อขอความ ช่วยเหลือในการระงับเหตุ ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ				
- ไม่เห็นด้วย	-	-	7.7	$x^2 = 5.28140$
- ไม่แน่ใจ	18.2	11.1	15.4	$p = 0.25962$
- เห็นด้วย	81.8	88.9	76.9	$df = 4$
รวม	33(45.2)	27(37.0)	13(17.8)	73 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์				
- ไม่เห็นด้วย	-	3.7	7.7	$x^2 = 6.46105$
- ไม่แน่ใจ	21.2	3.7	7.7	$p = 0.16726$
- เห็นด้วย	78.8	92.6	84.6	$df = 4$
รวม	33(45.2)	27(37.0)	13(17.8)	73 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การแจ้งเหตุต่อตำรวจ เพื่อขอความ ช่วยเหลือในการระงับเหตุ ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 39.4 60.6 33(45.2)	- 22.2 77.8 27(37.0)	15.4 30.8 53.8 13(17.8)	$\chi^2 = 11.63028$ $p = 0.02032$ $df = 4$ 73 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.1 15.6 81.3 32(44.4)	- 23.1 76.9 26(36.1)	- 14.3 85.7 14(19.4)	$\chi^2 = 1.91873$ $p = 0.75070$ $df = 4$ 72 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 12.1 87.9 33(45.2)	- 3.8 96.2 26(35.6)	- 14.3 85.7 14(19.2)	$\chi^2 = 1.58937$ $p = 0.45172$ $df = 4$ 73 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	การแจ้งเหตุต่อตำรวจ เพื่อขอความ ช่วยเหลือในการระงับเหตุ ใช้เวลา มากกว่าหรือน้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 12.1 87.9 33(45.8)	- 11.5 88.5 26(36.1)	7.7 - 92.3 13(18.1)	$x^2 = 6.10733$ $p = 0.19127$ $df = 4$ 72 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 24.3 75.8 33(45.2)	- 30.8 69.2 26(35.6)	- 21.4 78.6 14(19.2)	$x^2 = 0.51204$ $p = 0.77413$ $df = 4$ 73 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.0 21.2 75.8 33(45.2)	- 7.7 92.3 26(35.6)	7.1 7.1 85.7 14(19.2)	$x^2 = 4.68339$ $p = 0.32135$ $df = 4$ 73 (100)

จากตารางที่ 35 กระบวนการให้บริการด้านที่สี่ : แจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา 1 ประการด้วยกันคือ

จากข้อคำถามที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมาก ใช้เวลาในการติดต่อ เพื่อแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 77.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.2 ไม่พอใจ หรือไม่เห็นด้วย ไม่มี มีผู้ไม่แน่ใจ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.2 แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 60.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 39.4 ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยไม่มี และผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 แสดงความพึงพอใจ หรือเห็นด้วย ร้อยละ 53.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 30.8 ไม่พอใจ หรือไม่เห็นด้วย ร้อยละ 15.4

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในข้อที่ 3 มีค่าเท่ากับ 0.02032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องระบบการให้บริการดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ส่วนในข้ออื่นๆ ที่เหลือเมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในทุกข้อ มีค่ามากกว่า 0.05 หรืออาจกล่าวได้ว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการ เรื่องการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่ แตกต่างกัน

แสดงว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่สี่ จากข้อคำถามที่ 3 เรื่องการทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
 ต้องการบริการในด้านที่ 5

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของ
 นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการบริการ (ด้านที่ห้า)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อขอตัดสำเนาบันทึก ประจำวันใช้เวลามากกว่าหรือ น้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ				
- ไม่เห็นด้วย	2.4	-	-	$x^2 = 2.31264$
- ไม่แน่ใจ	12.2	18.2	-	$p = 0.67847$
- เห็นด้วย	85.4	81.8	100.0	$df = 4$
รวม	41(58.6)	22(31.4)	7(10.0)	70 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์				
- ไม่เห็นด้วย	2.5	4.5	-	$x^2 = 4.44784$
- ไม่แน่ใจ	19.5	4.5	-	$p = 0.34878$
- เห็นด้วย	78.0	90.9	100.0	$df = 4$
รวม	41(58.6)	22(31.4)	7(10.0)	70 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อขอคัดสำเนาบันทึก ประจำวันเข้าเวลามากกว่าหรือ น้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	2.4 41.5 56.1 41(58.6)	4.5 13.6 81.8 22(31.4)	- - 100.0 7(10.0)	$x^2 = 9.04878$ $p = 0.05989$ $df = 4$ 70 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	2.4 19.5 78.0 41(58.6)	- 14.3 85.7 21(30.0)	- 25.0 75.0 8(11.4)	$x^2 = 1.24280$ $p = 0.87100$ $df = 4$ 70 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	- 11.9 88.1 42(59.2)	- 4.8 95.2 21(29.6)	- 12.5 87.5 8(11.3)	$x^2 = 0.87448$ $p = 0.64582$ $df = 4$ 71 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	ในการติดต่อขอคัดสำเนาบันทึก ประจำวันใช้เวลามากกว่าหรือ น้อยกว่า 30 นาที			หมายเหตุ
	ไม่แน่ใจ	น้อยกว่า	มากกว่า	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อความทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 11.9 88.1 42(60.0)	4.8 4.8 90.5 21(30.0)	- - 100.0 7(10.0)	$x^2 = 3.92857$ $p = 0.41576$ $df = 4$ 70 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 31.0 69.0 42(59.2)	- 19.0 81.0 21(29.6)	- 25.0 75.0 8(11.3)	$x^2 = 1.02661$ $p = 0.59852$ $df = 4$ 71 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	2.4 23.8 73.8 42(59.2)	4.8 - 95.2 21(29.6)	- - 100.0 8(11.3)	$x^2 = 8.52401$ $p = 0.07416$ $df = 4$ 71 (100)

จากตารางที่ 36 กระบวนการให้บริการด้านที่ห้า : การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน นั้น พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ในทุกด้าน

คือเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในแต่ละข้อแล้วพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่ง ใช้เวลาในการติดต่อ ขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 31.4 ระบุว่า คิดเป็นร้อยละ 58.6 และ ใช้เวลามากกว่า 30 นาที ร้อยละ 10 แต่จากการสอบถาม ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านั้นกลับพบว่า เปร้เห็นได้ในการแสดงความคิดเห็นในเรื่อง กระบวนการให้บริการ กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ นั้นไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละข้อ

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า significance (p) ที่คำนวณได้ในทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรเรื่อง กระบวนการให้บริการดังกล่าวไม่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา

จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการ ในเรื่องการขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน สร้าง ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่ ไม่แตกต่างกัน

แสดงว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่ห้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจใน ระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ ในภาพรวม

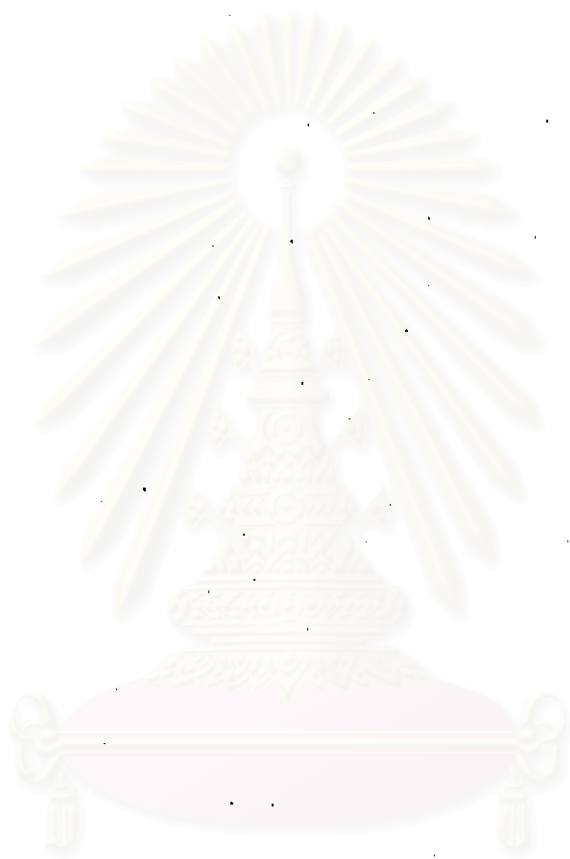
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
กระบวนการให้บริการ				
- ไม่แน่ใจ	-	41.4	58.6	$\chi^2 = 10.56435$ $p = 0.03192$ $df = 4$
- น้อยกว่า	-	42.9	57.1	
- มากกว่า	20.0	20.0	60.0	
รวม	4 (1.8)	88(40.0)	128 (58.2)	220 (100)

จากตารางที่ 37 กระบวนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา กล่าวคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มที่คิดว่ากระบวนการให้บริการใช้เวลามากกว่าเวลาที่กำหนดแสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 60.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.0 และไม่พอใจ ร้อยละ 20.0 กลุ่มที่คิดว่าใช้เวลาน้อยกว่าเวลาที่กำหนดแสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 57.1 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 42.9 และไม่พอใจไม่มี ในขณะที่กลุ่มที่ไม่แน่ใจว่าใช้เวลามากหรือน้อยกว่าเวลาที่กำหนดแสดงความพึงพอใจ ร้อยละ 58.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 41.4 และไม่พอใจไม่มี

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการในภาพรวมกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.03192 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า กระบวนการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

จากผลการศึกษารากฐานว่า ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า กระบวนการให้บริการในภาพรวม ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมุติฐานที่ 7 : พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านที่ 1

ตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องานบริการ (ด้านที่หนึ่ง)

ระดับความรู้สึกรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีนโยบายสัมพันธไมตรีให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมีใจจริง ยิ้มแย้มแจ่มใส		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใจ	ส่วนใหญ่ใจ	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	14.3 57.1 28.1 7 (3.1)	0.5 6.8 92.8 222 (96.9)	$x^2 = 38.71868$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 229 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	14.3 57.1 28.6 7 (3.1)	0.9 6.8 92.3 222 (96.9)	$x^2 = 33.09751$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 229 (100)

ระดับความรู้สึกรองนักท่องเที่ยวดังชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีมนุษยสัมพันธ์ทำให้ ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมีน้ำ ใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส		หมายเหตุ
	ส่วนหญิงไม่เข้า	ส่วนหญิงเข้า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 85.7 14.3 7 (3.1)	1.4 16.7 82.0 222 (96.9)	$x^2 = 21.21600$ $p = 0.00002$ $df = 2$ 229 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	14.3 57.1 28.6 7 (3.1)	0.9 9.0 90.0 221 (96.9)	$x^2 = 27.05010$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 228 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่พอใจ - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	14.3 57.1 28.6 7 (3.1)	0.4 5.8 93.7 223 (97.0)	$x^2 = 42.26206$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมีน้ำ ใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกชั้นรถของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	14.3 42.9 42.9 7 (3.0)	0.9 4.9 94.2 223 (97.0)	$x^2 = 27.29384$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	14.3 42.9 42.9 7 (3.1)	0.5 13.6 86.0 221 (96.9)	$x^2 = 20.31130$ $p = 0.00004$ $df = 2$ 228 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มี หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	14.3 42.9 42.9 7 (3.1)	0.9 14.0 85.1 221 (96.9)	$x^2 = 14.45765$ $p = 0.00073$ $df = 2$ 228 (100)

จากตารางที่ 38 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านแรก : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อกับผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ในทุกข้อ

และเมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับระดับความพึงพอใจของท้องที่เขตต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ทุกข้อ

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อกับผู้มีมนุษยสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมีน้ำใจยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านแรก ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 2

ตารางที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สอง)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการสื่อสาร อธิบาย และสามารถให้เหตุผลแก่ท่านได้ดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช่	ส่วนใหญ่ใช่	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 41.7 50.0 12 (5.2)	1.4 6.4 92.2 218 (94.8)	$x^2 = 22.51921$ $p = 0.00001$ $df = 2$ 230 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	16.7 41.7 41.7 12 (5.2)	0.5 6.4 93.1 218 (94.8)	$x^2 = 43.33974$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการสื่อสาร อธิบาย และสามารถให้ เหตุผลแก่ท่านได้ดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช่	ส่วนใหญ่ใช่	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 50.0 50.0 12 (5.2)	1.4 17.0 81.7 218 (94.8)	$\chi^2 = 8.22568$ $p = 0.01636$ $df = 2$ 230 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 41.7 50.0 12 (5.3)	0.9 8.3 90.7 216 (94.7)	$\chi^2 = 19.39229$ $p = 0.00006$ $df = 2$ 228 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 25.0 66.7 12 (5.2)	0.5 6.4 93.1 218 (94.8)	$\chi^2 = 14.28952$ $p = 0.00079$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการสื่อสาร อธิบาย และสามารถให้ เหตุผลแก่ท่านได้ดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกชั้นรื้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 33.3 58.3 12 (5.2)	0.9 4.1 95.0 218 (94.8)	$x^2 = 23.59849$ $p = 0.00001$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 58.3 33.3 12 (5.3)	0.5 12.0 87.5 216 (94.7)	$x^2 = 28.80321$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 228 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 33.3 58.3 12 (5.3)	0.9 13.9 85.2 216 (94.7)	$x^2 = 8.60157$ $p = 0.01356$ $df = 2$ 228 (100)

จากตารางที่ 39 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านที่สอง : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อกับผู้มีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดแจ้งข้อมูลข่าวสาร อธิบายคำถามและสามารถให้เหตุผลแก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการได้มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในทุกด้าน

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อกับผู้มีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดแจ้งข้อมูลข่าวสารอธิบายคำถาม และสามารถให้เหตุผลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการได้คือสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่สอง ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 3

ตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สาม)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ คำนึงค่าคุ้มเวลา		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่เข้า	ส่วนใหญ่เข้า	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ ขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	5.6	1.4	$x^2 = 26.38545$
- ไม่แน่ใจ	38.9	5.7	$p = 0.00000$
- เห็นด้วย	55.6	92.9	$df = 2$
รวม	18 (7.8)	212 (92.2)	230 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถาม ของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์			
- ไม่เห็นด้วย	5.6	0.9	$x^2 = 19.42308$
- ไม่แน่ใจ	33.3	6.1	$p = 0.00006$
- เห็นด้วย	61.1	92.9	$df = 2$
รวม	18 (7.8)	212 (92.2)	230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ คำนึงค่าคุ้มเวลา		หมายเหตุ
	ส่วนหญิงไม่ใช้	ส่วนหญิงใช้	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย รวม	- 61.1 38.9 18 (7.8)	1.4 15.1 83.5 212 (92.2)	$x^2 = 23.17234$ $p = 0.00001$ $df = 2$ 230 (100)
4. ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลังด้วยความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย รวม	5.6 38.9 55.6 18 (7.9)	1.0 7.6 91.4 210 (92.1)	$x^2 = 21.14793$ $p = 0.00003$ $df = 2$ 228 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย รวม	5.6 33.3 61.1 18 (7.8)	0.5 5.2 94.3 212 (92.2)	$x^2 = 24.70900$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ คำนึงค่าคุ้มเวลา		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่เข้า	ส่วนใหญ่เข้า	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกเชื้อร่อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 27.8 66.7 18 (7.8)	0.9 3.8 95.3 212 (92.2)	$x^2 = 21.07976$ $p = 0.00003$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 50.0 44.4 18 (7.9)	0.5 11.0 88.6 210 (92.1)	$x^2 = 26.68092$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 228 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 50.0 44.4 18 (7.9)	1.0 11.9 87.1 210 (92.1)	$x^2 = 22.41242$ $p = 0.00001$ $df = 2$ 228 (100)

จากตารางที่ 40 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านที่สาม : เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ติดต่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ ในผลงาน คำนึงเวลาและคุ้มค่าใช้จ่ายที่เสียไป มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ในทุกด้าน

และเมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามเวลาที่กำหนด มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ ในผลงาน คำนึงเวลาและคุ้มค่าใช้จ่ายที่เสียไป สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่สาม ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 4

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่สี่)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรู้ในด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ในงานที่ต้องการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	3.8 26.9 69.2 26 (11.4)	1.5 5.4 93.1 203 (88.6)	$x^2 = 15.75291$ $p = 0.00038$ $df = 2$ 229 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	7.7 26.9 65.4 26 (11.4)	0.5 5.4 94.1 203 (88.6)	$x^2 = 24.77001$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 229 (100)

ระดับความรู้สึกรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรู้ในด้านกฎ หมายและระเบียบข้อบังคับ ในงานที่ ต้องการติดต่อดำเนินคดี		หมายเหตุ
	ส่วนหญิงไม่เข้า	ส่วนหญิงเข้า	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ			
- ไม่เห็นด้วย	-	1.5	$x^2 = 15.31921$
- ไม่แน่ใจ	46.2	14.8	$p = 0.00047$
- เห็นด้วย	53.8	83.7	$df = 2$
รวม	26 (11.4)	203 (88.6)	229 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม			
- ไม่เห็นด้วย	3.8	1.0	$x^2 = 16.71432$
- ไม่แน่ใจ	30.8	7.0	$p = 0.00023$
- เห็นด้วย	65.4	90.0	$df = 2$
รวม	26 (11.5)	201 (88.5)	227 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ			
- ไม่เห็นด้วย	3.8	0.5	$x^2 = 13.65924$
- ไม่แน่ใจ	23.1	5.4	$p = 0.00108$
- เห็นด้วย	73.1	94.1	$df = 2$
รวม	26 (11.4)	202 (88.6)	228 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรู้ในด้านกฎ หมายและระเบียบข้อบังคับ ในงานที่ ต้องการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ	ส่วนใหญ่เข้าใจ	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกเชื้อร่อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.8 23.1 73.1 26 (11.4)	1.0 3.5 95.5 202 (88.6)	$x^2 = 18.21699$ $p = 0.00011$ $df = 2$ 228 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.8 46.2 50.0 26 (11.5)	0.5 10.0 89.6 201 (88.5)	$x^2 = 28.57142$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 227 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.8 38.5 57.7 26 (11.5)	0.5 11.9 87.6 201 (88.5)	$x^2 = 16.18257$ $p = 0.00031$ $df = 2$ 227 (100)

จากตารางที่ 41 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านที่สี่ : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความรู้ ความสามารถ ด้านกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับในงานที่ต้องการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในทุกด้าน

และ เมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับในงานที่ต้องการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่สี่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 5

ตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่ห้า)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำนึกและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตั้งใจทำงาน ใม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ใม่ใช่	ส่วนใหญ่ใช่	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ - ใม่เห็นด้วย - ใม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 50.0 41.7 12 (5.2)	1.4 5.5 93.2 219 (94.8)	$x^2 = 35.45706$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 231 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ใม่เห็นด้วย - ใม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	8.3 41.7 50.0 12 (5.2)	0.9 5.9 93.2 219 (94.8)	$x^2 = 25.79266$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 231 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำนึกและรับ ผิดชอบต่อหน้าที่ตั้งใจทำงานไม่ละทิ้ง งาน ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	- 66.7 33.3 12 (5.2)	1.4 16.0 82.6 219 (94.8)	$x^2 = 19.31964$ $p = 0.00006$ $df = 2$ 231 (100)
4. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 41.7 50.0 12 (5.2)	0.9 7.8 91.2 217 (94.8)	$x^2 = 20.48797$ $p = 0.00004$ $df = 2$ 229 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 33.3 58.3 12 (5.2)	0.5 6.0 93.6 218 (94.8)	$x^2 = 21.17854$ $p = 0.00003$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำนึกและรับผิดชอบต่อหน้าที่ตั้งใจทำงานไม่ละทิ้งงาน ไม่ปฏิบัติเสแสร้งรับผิดชอบ		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช่	ส่วนใหญ่ใช่	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสภาพ อ่อนโยน และ เอื้ออาทรต่อทุกข์ร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 25.0 66.7 12 (5.2)	0.9 4.6 94.5 218 (94.8)	$x^2 = 14.12728$ $p = 0.00086$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 33.3 58.3 12 (5.2)	0.5 13.4 86.2 217 (94.8)	$x^2 = 12.25647$ $p = 0.00218$ $df = 2$ 229 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	8.3 41.7 50.0 12 (5.2)	0.5 13.4 86.2 217 (94.8)	$x^2 = 15.96997$ $p = 0.00034$ $df = 2$ 229 (100)

จากตารางที่ 42 พบว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านที่ห้า : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสำนึกและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ตั้งใจทำงานไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควรไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในทุกด้าน

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีความ สำนึกและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตั้งใจทำงาน ไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควรไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ สร้าง ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในระดับที่แตกต่างกัน

นั่นแสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่ห้าส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของ ตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 6

ตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่หก)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีคุณธรรมและจริยธรรม ซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา โปร่งใส และ มีความยุติธรรม		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 54.5 36.4 11 (4.8)	1.4 5.5 93.2 220 (95.2)	$x^2 = 39.75054$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 231 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 45.5 45.5 11 (4.8)	0.9 5.9 93.2 220 (95.2)	$x^2 = 29.05000$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 231 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีคุณธรรมและจริย ธรรม ซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา โปร่งใส และ มีความยุติธรรม		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช่	ส่วนใหญ่ใช่	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	- 72.7 27.3 11 (4.8)	1.4 15.9 82.7 220 (95.2)	$x^2 = 22.34131$ $p = 0.00001$ $df = 2$ 231 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วย ความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 54.5 36.4 11 (4.8)	0.9 7.3 91.7 218 (95.2)	$x^2 = 33.23474$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 229 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 45.5 45.5 11 (4.8)	0.5 5.5 94.1 219 (95.2)	$x^2 = 34.32208$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีคุณธรรมและจริย ธรรม ซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา โปร่งใส และ มีความยุติธรรม		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช่	ส่วนใหญ่ใช่	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกขั้วร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 27.3 63.6 11 (4.8)	0.9 4.6 94.5 219 (95.2)	$x^2 = 15.99794$ $p = 0.00034$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อ ขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 36.4 54.5 11 (4.8)	0.5 13.3 86.2 218 (95.2)	$x^2 = 14.04035$ $p = 0.00089$ $df = 2$ 229 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	9.1 54.5 36.4 11 (4.8)	0.5 12.8 86.7 218 (95.2)	$x^2 = 24.34725$ $p = 0.00001$ $df = 2$ 229 (100)

จากตารางที่ 43 พบว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านที่หก : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อกับ มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงานด้วยความโปร่งใสและมีความ ยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่ใด เป็นกรณีพิเศษ ไม่ว่าคนไทย หรือต่างชาติก็ตาม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในทุกด้าน

และเมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกข้อ หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อกับ มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงานด้วยความโปร่งใสและมีความ ยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่ใด เป็นกรณีพิเศษไม่ว่าคนไทยหรือต่างชาติก็ตาม สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

นั่นแสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่หกส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของ ตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 7

ตารางที่ 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่เจ็ด)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	7.4 14.8 77.8 27 (11.8)	1.0 7.0 92.0 201 (88.2)	$x^2 = 7.97239$ $p = 0.01857$ $df = 2$ 228 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	7.4 22.2 70.4 27 (11.8)	0.5 5.5 94.0 201 (88.2)	$x^2 = 19.05399$ $p = 0.00007$ $df = 2$ 228 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่มอง	ส่วนน้อย	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	7.4 48.1 44.4 27 (11.8)	0.5 13.9 85.6 201 (88.2)	$x^2 = 29.12450$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 228 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วยความเป็นธรรม <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	3.7 25.9 70.4 27 (11.9)	1.0 7.5 91.5 199 (88.1)	$x^2 = 10.75098$ $p = 0.00463$ $df = 2$ 226 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	3.7 14.8 81.5 27 (11.9)	0.5 6.5 93.0 200 (88.1)	$x^2 = 5.31174$ $p = 0.07024$ $df = 2$ 227 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกเชื้อร่อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.7 11.1 85.2 27 (11.9)	1.0 5.0 94.0 200 (88.1)	$x^2 = 3.06594$ $p = 0.21589$ $df = 2$ 227 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.7 33.3 63.0 27 (11.9)	0.5 11.6 87.9 199 (88.1)	$x^2 = 12.46048$ $p = 0.00197$ $df = 2$ 226 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มีหวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	3.7 29.6 66.7 27 (11.9)	0.5 12.6 86.9 199 (88.1)	$x^2 = 8.65112$ $p = 0.01323$ $df = 2$ 226 (100)

จากตารางที่ 44 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านที่เจ็ด : เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ติดต่อ ด้วยมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ในเกือบทุกด้านเว้นแต่ข้อคำถามที่ 5 และ 6

จากข้อคำถามที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมาก เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร มีจำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.1 ในจำนวนนี้มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 93.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.5 และไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 0.5 ในขณะที่มีผู้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร มีจำนวน 27 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 ในจำนวนนี้มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 81.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.8 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยมี ร้อยละ 3.7

จากข้อคำถามที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมาก เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น มีจำนวนถึง 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.1 ในจำนวนนี้มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 94.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.0 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยเพียง ร้อยละ 1.0 ในขณะที่มีผู้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น มีจำนวน 27 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 ในจำนวนนี้มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 85.2 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.1 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยมี ร้อยละ 3.7

และเมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในข้อที่ 1-4 และ ข้อที่ 7-8 มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในข้อที่ 1-4 และข้อ 7-8 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ส่วนในข้อที่ 5 และ 6 เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่า Significance (p) มีค่าเท่ากับ 0.07024 และ 0.21589 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่เจ็ด ในข้อที่ 1-4 และ 7-8 ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

8. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในด้านที่ 8

ตารางที่ 45 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ (ด้านที่แปด)

ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่ใช้	ส่วนใหญ่ใช้	
1. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	11.1 33.3 55.6 18 (7.8)	0.9 5.6 93.4 213 (92.2)	$x^2 = 28.89165$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 231 (100)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอธิบาย ตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	5.6 16.7 77.8 18 (7.8)	0.9 7.0 92.0 213 (92.2)	$x^2 = 5.06706$ $p = 0.07938$ $df = 2$ 231 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ	ส่วนใหญ่เข้าใจ	
3. ท่านทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	11.1 50.0 38.9 18 (7.8)	0.5 16.0 83.6 213 (92.3)	$x^2 = 28.93967$ $p = 0.00000$ $df = 2$ 231 (100)
4. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังด้วยความเป็นธรรม - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	5.6 33.3 61.1 18 (7.9)	0.9 7.6 91.5 211 (92.1)	$x^2 = 15.85087$ $p = 0.00036$ $df = 2$ 229 (100)
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย รวม	5.6 27.8 66.7 18 (7.8)	0.5 5.7 93.9 212 (92.2)	$x^2 = 17.25013$ $p = 0.00018$ $df = 2$ 230 (100)

ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านต่างๆ	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี		หมายเหตุ
	ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ	ส่วนใหญ่เข้าใจ	
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ อ่อนโยน และเอื้ออาทรต่อทุกขั้วร้อนของท่าน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 11.1 83.3 18 (7.8)	0.9 5.2 93.9 212 (92.2)	$x^2 = 3.93329$ $p = 0.13993$ $df = 2$ 230 (100)
7. กฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ในการติดต่อขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 27.8 66.7 18 (7.9)	0.5 13.3 86.3 211 (92.1)	$x^2 = 8.07736$ $p = 0.01762$ $df = 2$ 229 (100)
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการท่านโดยไม่มีหวังสิ่งตอบแทน - ไม่เห็นด้วย - ไม่แน่ใจ - เห็นด้วย <p style="text-align: right;">รวม</p>	5.6 33.3 61.1 18 (7.9)	0.5 13.3 86.3 211 (92.1)	$x^2 = 10.64449$ $p = 0.00488$ $df = 2$ 229 (100)

จากตารางที่ 45 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านที่แปด : เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ติดต่อ ด้วยมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในเกือบทุกด้าน เว้นแต่ ในข้อคำถามที่ 2 และ 6

จากข้อคำถามที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมาก เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อด้วยมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี มีจำนวนถึง 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.2 ในจำนวนนี้มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 92.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 7.0 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยเพียง ร้อยละ 0.9 ในขณะที่มีผู้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศมีจำนวน 18 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8 ในจำนวนนี้มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วยร้อยละ 77.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.7 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย มีร้อยละ 5.6

จากข้อคำถามที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมาก เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อด้วยมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี มีจำนวนถึง 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.2 ในจำนวนนี้มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วย ร้อยละ 93.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.2 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยเพียง ร้อยละ 0.9 ในขณะที่มีผู้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศมีจำนวน 18 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8 ในจำนวนนี้มีผู้แสดงความพึงพอใจหรือเห็นด้วยร้อยละ 83.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.1 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย มีร้อยละ 5.6

และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้ในข้อ 1 3-5 และ 7-8 มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในข้อที่ 1 3-5 และ 7-8 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ส่วนในข้อที่ 2 และ 6 เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกัน พบว่า Significance (p) มีค่าเท่ากับ 0.07938 และ 0.13993 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่แปด ในข้อที่ 1 3-5 และ 7-8 ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

9. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 46 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ			หมายเหตุ
	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	
พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				$\chi^2 = 23.57278$
- ส่วนใหญ่ใช่	1.0	26.6	72.5	$p = 0.00001$
- ส่วนใหญ่ไม่ใช่	8.3	83.3	8.3	$df = 2$
รวม	3 (1.4)	65 (29.7)	151 (68.9)	219 (100)

จากตารางที่ 46 พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลห้วยยา กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้บริการ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 72.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 26.6 และ ไม่พอใจ ร้อยละ 1.0 ในขณะที่กลุ่มที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมไม่มุ่งเน้นให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 83.3 และ ไม่พอใจ ร้อยละ 8.3

และเมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.00001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ตัวแปรในเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลห้วยยา

จากผลการศึกษารายงานว่า ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

แสดงว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในภาพรวมส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 47 แสดงผลสรุปของการพิสูจน์สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานบริการของ ตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า		/
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชาย มีความพึงพอใจในงานบริการ ของ ตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง		/
3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานบริการ ของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่า		/
4. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจในงาน บริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น		/
5. ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ในระดับที่แตกต่างกัน - การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้บริเวณด้าน หน้าทางเข้า / - การจัดทำช่องสำหรับติดต่อเฉพาะ เรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอกเช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือ แจ้งเอกสารหาย / - มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการ / - มีป้ายบอกเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้หน้าห้องซึ่งสามารถ มองเห็นได้อย่างชัดเจน / - เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการสามารถพูดจาสื่อสารโดยการใช้ ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี /		/

เกณฑ์ฐานงานการวิจัย	ยอมรับ	ปฏิเสธ
6. กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน	/	
- การติดต่อเสียค่าบริการจราจร	/	
- การติดต่อแจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย	/	/
- การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา	/	
- การแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุ	/	
- การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน	/	/
7. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความพึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการ สื่อสาร อธิบาย และสามารถให้เหตุผลแก่ท่านได้ดี	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ คุ่มค่าคุ้มเวลา	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจมี ความรู้ในด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับงานที่ต้องการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสำนึกและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ตั้งใจทำงานไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีคุณธรรมและจริยธรรมซื่อสัตย์จริงใจตรงต่อเวลา โปร่งใส และมีความยุติธรรม	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	/	
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถ ในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	/	

สรุปสาระสำคัญในการพิสูจน์สมมติฐานและอภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่อง อายุ กับ ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งการทดสอบรายข้อ และการทดสอบในภาพรวม พบว่า อายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะอายุมากหรืออายุน้อย ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่อง เพศ กับ ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการทดสอบรายข้อ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่าเพศชาย 2 ข้อ ซึ่งเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐาน ส่วนข้อที่เหลือ ก็กับการทดสอบในภาพรวม พบว่า เพศของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีการศึกษาสูง มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกกว่า

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ เรื่อง การศึกษากับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งการทดสอบรายข้อ และการทดสอบในภาพรวม พบว่าการศึกษานักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่า จะมีการศึกษาสูงกว่า หรือต่ำกว่าปริญญาตรี ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในงานบริการตำรวจ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่อง อาชีพ กับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งการทดสอบเป็นรายข้อและการทดสอบในภาพรวม พบว่า อาชีพ ของนักท่องเที่ยว

ต่างชาติไม่ว่า จะมีอาชีพรับราชการหรืออาชีพอื่นๆ ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการ ของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลห้วยยา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมุติฐานที่ 4

จากการพิสูจน์ สมมุติฐานที่ 1-4 ข้างต้น ซึ่งปรากฏว่า ปฏิเสธสมมุติฐานทั้ง 4 สามารถอธิบาย และหาเหตุผลประกอบได้ดังนี้ เนื่องจาก สมมุติฐานทั้ง 4 กำหนดตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นสำคัญ คือ อายุ เพศ การศึกษา และ อาชีพ โดยเดิมจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยมีความเชื่อว่า ข้อมูลภูมิหลังทั้ง 4 ด้าน น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตามกรอบแนวคิดที่ได้นำเสนอและตั้งเป็นสมมุติฐานทั้ง 4 เนื่องจาก มีเหตุผลว่า เชื่อว่า เพศชาย น่าจะมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่า เพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากคงเป็นที่ทราบกันดีว่า ไม่ค่อยมีใครอยากขึ้นโรงพักหรือสถานีตำรวจ และหากมีความจำเป็นจะต้องขึ้นโรงพักเพื่อมาติดต่อราชการ ก็น่าจะเป็น ผู้ชาย ที่มาติดต่อราชการมากกว่าผู้หญิง เนื่องจาก มีความคล่องตัวมากกว่า มีความกล้ามากกว่า เป็นต้น เช่นเดียวกับใน เรื่องอายุที่ว่า ผู้ที่มีอายุมากน่าจะมีความพึงพอใจในงานให้บริการของตำรวจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เนื่องจาก ผ่านโลกนามาก มีความรอบรู้ มีความคิดตรึงตรอง และ เข้าใจโลกได้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยซึ่งมักจะใจร้อน ชอบทำอะไรที่รวดเร็ว เนื่องจาก งานของตำรวจเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและมีขั้นตอนในการติดต่อราชการยุ่งยากพอสมควร ในขณะที่เดียวกันก็เชื่อว่าผู้มีการศึกษาสูงตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป น่าจะมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ มีวิจารณญาณในการคิดตัดสินใจและเข้าใจระบบขั้นตอนราชการมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาดำ และสุดท้ายผู้ที่มีอาชีพรับราชการ น่าจะมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น เนื่องจากเป็นข้าราชการด้วยกันน่าจะมีความเข้าใจในระบบราชการ และ งานที่รับผิดชอบว่า เป็นอย่างไร แต่ผลจากการวิเคราะห์กลับปรากฏว่าปฏิเสธสมมุติฐานทั้ง 4 โดยหลักวิชาการ ผู้วิจัยได้ค้นพบ ผลการศึกษาของนักวิชาที่ยืนยันว่า ข้อมูลภูมิหลังไม่ควรจะมาทำการศึกษา กล่าวคือ ข้อมูลภูมิหลังของผู้รับบริการ อันประกอบด้วยข้อมูลทางด้าน อายุ เพศ รายได้ การศึกษา ตลอดจนประสบการณ์ในการสัมผัสกับงานตำรวจ และ ลักษณะพื้นที่ที่อยู่อาศัย จะไม่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุ หรือเป็นสิ่งที่เราทำให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานตำรวจ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลประการสำคัญ คือ ตัวแปรทางด้านภูมิหลังของผู้รับบริการน่าจะไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal effect) กับความพึงพอใจแต่เป็นเพียงตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้รับรู้ได้เท่านั้น (ปิยะ อุทาโย, 2539:56) ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537) และ จิราพร วีระพงษ์ (2538) ที่เห็นว่ากลุ่มตัวแปรจำพวก ภูมิหลัง เช่น เพศ รายได้ การศึกษา เป็นต้น เป็นตัวแปร ในระดับ

การจำแนก (Classification) ในเชิงศาสตร์ (Science) เท่านั้น คือ จะสามารถตอบคำถามได้ว่า "เป็นอะไร" (What) แต่ไม่สามารถตอบคำถามได้ว่า "ทำไม" (Why) แต่อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้อาจข้อค้นพบในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่าเมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติมาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญาไม่ว่าจะเรื่องใดก็ตามเมื่อมาถึง สถานีตำรวจ ก็ปรากฏว่าเกิดความพึงพอใจในเรื่องของอาคารสถานที่ไปกว่าครึ่งหนึ่งแล้ว โดยจะเห็นได้ว่า จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวส่วนมากให้ความเห็นว่า อาคารสถานที่สวยงาม สะอาดเรียบร้อย ทันสมัย ประการหนึ่ง ประการที่สอง เท่าที่ผ่านมากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ส่วนมากจะศึกษาโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรของประเทศนั้นๆ ในฐานะผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ทำการศึกษารายงานที่ให้บริการสาธารณะของประเทศนั้นๆ ด้วยเช่นกันยังไม่เคยปรากฏว่ามีการศึกษา การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐประเทศหนึ่ง (เฉพาะงานบริการของตำรวจ) กับ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคนที่ไม่ใช่ประชากรของประเทศนั้นๆ จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ในการสร้างกรอบแนวคิดและการกำหนดสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประการที่สาม ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษารายงาน บัญชีดำเนินงานของผู้รับบริการ ที่มีต่อ บริการสาธารณะ โดยเฉพาะในเรื่อง งานบริการของตำรวจ ให้ละเอียดลึกซึ้งเพียงพอทำให้เกิดความผิดพลาดในการวิจัยขึ้น

สมมติฐานที่ 5 ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ เรื่อง ระบบการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการทดสอบรายข้อ ปรากฏว่า บางข้อพบว่ามีความสัมพันธ์กันในขณะที่บางข้อพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ตามที่นำเสนอไปแล้ว และ จากการทดสอบในภาพรวม พบว่าระบบการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญาไม่ว่าจะเท่ากับการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 กล่าวคือ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 1 : มีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่ติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า พบว่า ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 1 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 2 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 2 : มีการทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอก พบว่า ระบบการให้บริการ ด้านที่ 2 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 1 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 3 : มีเจ้าหน้าที่ คอยให้คำแนะนำ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 3 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทุกข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระบบการให้บริการในด้านที่ 4 : มีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมชม ผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พบว่า ระบบการให้บริการด้านที่ 4 มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 3 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระบบการให้บริการ ด้านที่ 5 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการ สามารถพูดจาสื่อสารกับท่านโดยการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดี พบว่า ระบบการให้บริการด้านที่ 5 มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทุกข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่าง ระบบการให้บริการในแต่ละด้าน กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ระบบการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกันคือ ระบบการให้บริการที่ชัดเจนสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ได้มากกว่าระบบการให้บริการที่คลุมเคลือนั่นเอง กรณีดังกล่าว ได้รับการสนับสนุนจาก โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman JR., 1975: 113-121) ซึ่งทำการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐ มักจะมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการของภาคเอกชนซึ่งจะมีลักษณะของการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีรูปแบบในการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการผู้มาติดต่อเข้าแจ้งจ่ายสะดวกต่อการปฏิบัติขณะที่ ไพลีย์ ทาสระคู (2522) ทำการศึกษา การบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมที่มีผลต่อประชาชนอย่างเพียงพอ และ สุดจิต จันทรประทีน (2525) ทำการศึกษาพบว่า ระบบปฏิบัติที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ก็เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงผลประโยชน์โดยมิชอบมีการให้สินบนกันได้ ในขณะที่ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) พบว่าตัวแปรทางด้านความซับซ้อนของโครงสร้าง ซึ่งพิจารณาจากจำนวนขั้นตอนที่ให้บริการ ความเป็นทางการ การไม่กระจายอำนาจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปิยะ อุทายุ (2539) เห็นว่า หากการเข้าติดต่อราชการกับตำรวจยังต้องยุ่งยากไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ ย่อมยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้

ในขณะที่หากการติดต่อราชการกับตำรวจมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน โปร่งใส ก็ย่อมทำให้ประชาชนเกิดความ สะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากตำรวจ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ระบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ระบบการให้บริการที่มีความ ชัดเจนสูง มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทางบวก ในทางตรงกันข้ามหากว่า ระบบการให้บริการ ไม่ชัดเจนคลุมเครือ ก็จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทางลบ นั่นคือ ระบบการให้บริการ ส่งผล ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ ระบบการให้บริการในภาพรวม กลับพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ในแง่ของเนื้อหา ที่ผ่านการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มี ต่อบริการสาธารณะ ส่วนมากมีการศึกษาโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรของประเทศนั้นๆ ในฐานะผู้ รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ทำการศึกษานักท่องเที่ยวที่ให้บริการสาธารณะของประเทศนั้นๆ ด้วยเช่นกันยังไม่ เคยปรากฏว่า มีการศึกษา การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐประเทศหนึ่ง (โดยเฉพาะในงาน บริการของตำรวจ) กับ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคนที่ไม่ใช่ประชากรของประเทศนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ในฐานะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศต่างๆ ซึ่งแน่นอนว่า นัก ท่องเที่ยวเหล่านั้น ย่อมไม่คาดคิดว่าจะต้องตกอยู่ในฐานะของผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ เมื่อเดินทางมา ท่องเที่ยว จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ในการสร้างกรอบแนวคิด และการกำหนดสมมุติฐานที่ใช้ในการ วิจัยในครั้งนี้

2. ในแง่ของข้อเท็จจริง พบว่า การจัดระบบการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาชาติ ความต่อเนื่องและไม่เน้นให้ความสำคัญต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องเล็ก น้อยที่เห็นว่าไม่สำคัญ ตัวอย่างเช่น เดิมที่มีการทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้บริเวณด้าน หน้าที่ทางเข้าสถานีตำรวจ แต่ต่อมาเมื่อมีการปรับปรุงอาคารสถานที่เพิ่มเติม กลับมีการเปลี่ยนแปลงการทำ ป้ายแจ้งบอกดังกล่าวไปไว้ด้านใน ทำให้ขาดความต่อเนื่องในเรื่องข้อเท็จจริง ซึ่งได้นำเสนอไปในรูปของ ข้อคำถามเรียงร้อยแล้วประการหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรากฏว่า ในระบบการให้ บริการในด้านที่ 1 นั่นคือประการที่หนึ่ง ประการต่อมา การจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะ

เรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียบค่าปรับจราจร หรือ แจ้งความเอกสาร มีการจัดทำดำเนินการอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา หากแต่โดยข้อเท็จจริงไม่ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อราชการจะมาติดต่อเรื่องใดก็ตาม ก็มักจะถูกแนะนำให้มาติดต่อเพื่อแจ้งรายละเอียดให้กับร้อยเวรสอบสวน ทราบก่อนอยู่เสมอ เนื่องจาก ต้องทำการสอบสวนให้ปรากฏว่า มาติดต่อในเรื่องใด เกี่ยวข้องกับคดีหรือไม่ เพื่อจะได้แนะนำไปติดต่อตามช่องที่จัดทำไว้ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการเกิดความสับสนว่า ในเมื่อมีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อไว้เฉพาะ เรื่องแต่ก็ยังต้องมาติดต่อที่ช่องที่จัดทำไว้เพียงช่องเดียวคือที่ ร้อยเวรสอบสวน นั่งทำงานอยู่ ทำให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเหล่านั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรากฏใน ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 2 และ ประการที่สาม ในเรื่องการมีป้ายบอกเวลาในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา แสดงไว้ที่บริเวณหน้าห้องซึ่ง สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ปรากฏว่า มีการแสดงเวลาไว้จริงแต่แสดงไว้เฉพาะเพียงหน้าห้องซึ่งเท่านั้นประกอ กับห้องซึ่งที่ว่า ตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ของสถานีตำรวจ แต่ทว่า การจัดระบบการให้บริการในด้านอื่นๆ ตามที่กำหนดในการวิจัยในครั้งนี้อาศัยบริเวณที่ทำการชั้นล่างเป็นหลัก ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากที่ไม่ได้มาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา เกิดความสับสนและไม่แน่ใจว่ามีการทำป้ายบอกเวลาไว้จริงหรือไม่ และ หากมีจริงติดตั้งไว้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนตามที่ปรากฏในข้อคำถามหรือไม่ ซึ่งทำให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นส่วนมาก และก็สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรากฏใน ระบบการให้บริการ ในด้านที่ 4 และประการสุดท้ายซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ อุปสรรคในเรื่องของการสื่อสารหรือภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ทางสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาไผ่ไม่ได้ให้ความสำคัญ ในเรื่องของการจัดทำภาษากลางหมายถึง ภาษาอังกฤษ และ สัญลักษณ์สากล ที่สามารถบ่งบอกหรือสื่อความหมายได้ว่าเป็นอะไร อย่างไร เท่าที่ควร และ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็ได้รับการดำเนินคดีเตียน จากผู้มาติดต่อขอรับบริการบ้างพอสมควร

ซึ่งเมื่อข้อเท็จจริงปรากฏดังนี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เดิมผู้วิจัยได้นำเสนอว่าสิ่งต่างๆ ที่ทางสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาไผ่จัดระบบการให้บริการไว้ ทั้ง 5 ด้าน นั้นเป็นการจัดระบบการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจาก เป็นการจัดระบบการให้บริการในลักษณะที่เอื้อกับงานบริการ กับผู้มาติดต่อขอรับบริการจากทางสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาไผ่เป็นสำคัญ แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามที่นำเสนอในข้างต้น ทำให้ต้องมีการทบทวนและพิจารณาปรับปรุง ระบบการให้บริการ ดังกล่าวเสียใหม่ว่าจะจัดการอย่างไรให้เกิดความชัดเจนให้มากยิ่งขึ้นกว่านี้ เพื่อประโยชน์ในการวิจัยในครั้งต่อไป

สมมติฐานที่ 6 กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในระดับที่แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์เรื่อง กระบวนการให้บริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการทดสอบรายข้อ ปรากฏว่า บางข้อพบว่ามีความสัมพันธ์กันในขณะที่บางข้อพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ตามที่นำเสนอไปแล้ว และ จากการทดสอบในภาพรวม ก็พบว่ากระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ยอมรับสมมติฐานที่ 6 กล่าวคือ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ กระบวนการให้บริการในด้านที่ 1 : การติดต่อเสียค่าบริการ พบว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่ 1 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 2 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ กระบวนการให้บริการในด้านที่ 2 : การติดต่อแจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย พบว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่ 2 ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทั้ง 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ กระบวนการให้บริการ ในด้านที่ 3 : การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา พบว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่ 3 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 2 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ กระบวนการให้บริการ ในด้านที่ 4 : การแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ พบว่า กระบวนการให้บริการในด้านที่ 3 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 1 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ กระบวนการให้บริการในด้านที่ 5 : การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน พบว่า กระบวนการให้บริการ ในด้านที่ 5 ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทั้ง 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่าง กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ พบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า กระบวนการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน คือ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้มากกว่า กระบวนการให้บริการที่ล่าช้า กรณีดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก อิน จุง วิง (as Quoted in Suchitra, 1986:357) ซึ่งทำการศึกษา

ในเรื่อง ระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขในชนบทของประเทศเกาหลี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ยังไม่ค่อยพอใจต่อบริการด้านสาธารณสุขที่มีอยู่เท่าใดนัก เหตุผลสำคัญประการหนึ่งก็คือ การให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐยังมีความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ จากการศึกษา ของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983:50-58) ยังได้ทำการศึกษาพบว่า ตัวแปรหนึ่ง ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ คือ การที่ตำรวจสามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ ขณะเดียวกัน ผลการศึกษาของนักวิชาการไทยอีกหลายท่าน ก็ยืนยันว่า กระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัวหรือที่มีความรวดเร็ว นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ดังเช่น การศึกษาของ สุตจิต จันทระประสิทธิ์ (2525) สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537) และ จิราพร วีระหงษ์ (2538) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้การให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เป็นที่พึงพอใจของประชาชนประการสำคัญคือ เรื่องของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ ต้องไม่ยุ่งยาก สะดวกในการติดต่อ บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ในขณะที่ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม พบว่า การให้บริการของหน่วยงานยุติธรรม อย่างเป็นไปตามขั้นตอน รวดเร็ว ก็เป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการศึกษาของ บิยะ อุทาวะ (2539) ที่ทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการให้บริการ ในด้านที่ 2 และ ในด้านที่ 5 ซึ่งปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานบริการของตำรวจ ทั้งนี้เนื่องจาก กระบวนการให้บริการทั้ง 2 ด้าน ต้องเกี่ยวข้องกับการใช้สมุद्रายงานประจำวันและเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันเป็นสำคัญ ประการสำคัญต้องไม่ลืมว่า ประจำวัน คือ หัวใจของงานตำรวจ และบางสถานีตำรวจมีสมุद्रายงานประจำวันเพียงเล่มเดียวหรือสองเล่มเท่านั้น เนื่องจาก เป็นเอกสารสำคัญของทางราชการ และ มีความเกี่ยวข้องกับ การแจ้งความร้องทุกข์ซึ่งเป็นงานบริการในด้านที่เกี่ยวข้องกับคดีและการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีมีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วนไม่ยิ่งหย่อนไปกว่างานบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี ในการให้บริการที่จะต้องให้สมุद्रายงานบันทึกประจำวันจึงอาจไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เท่าที่ควร และ บางครั้งอาจจะเกิดความยุ่งยากในการติดต่อด้วยเสียด้วยซ้ำ ประกอบกับเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันมีหน้าที่ในการจดบันทึก รายงานประจำวันทั้งที่เกี่ยวข้องกับคดีและไม่เกี่ยวข้องกับคดีในแต่ละวันแต่ละผลัดที่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ กระบวนการให้บริการในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวมยืนยันสมมติฐานตามที่ตั้งไว้ นั้นหมายความว่ากระบวนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ตามที่กำหนดไว้ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ากระบวนการให้บริการที่รวดเร็วตามที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กำหนดไว้ทั้ง 5 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับ นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ เรื่อง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการทดสอบรายข้อ และ จากการทดสอบในภาพรวม พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ยอมรับสมมติฐานที่ 7 กล่าวคือ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทํานิติคดีด้วยมีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 1 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 7 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทํานิติคดีด้วยมีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดแจ้งข้อมูลข่าวสาร อธิบายตอบคำถาม และสามารถให้เหตุผลแก่ท่านได้ดี พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่ 2 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ จำนวน 7 ข้อ จาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 3 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทํานิติคดีด้วย ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ในผลงาน คุ่มเวลาคุ่มค่าใช้จ่ายที่เสียไป พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่ 3 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทั้ง 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 4 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ท่านติดต่อด้วย มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในงานที่ท่านต้องการติดต่อด้วย เป็น อย่างดี พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่ 4 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทั้ง 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 5 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ท่านติดต่อด้วย มีความความสำนึก และ รับผิดชอบต่องานที่ ตั้งใจทำงาน ไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควร ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านที่ 5 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ทั้ง 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 6 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ท่านติดต่อด้วย มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงาน ด้วยความโปร่งใส และมีความยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่นผู้ใด เป็นกรณีพิเศษไม่ว่าคนไทยหรือต่างชาติก็ตาม พบว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ ในด้านที่ 6 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจทั้ง 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 7 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ท่านติดต่อด้วยมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร พบว่า พฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 7 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ ของตำรวจ จำนวน 6 ข้อจาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 8 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ติดต่อด้วยมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี พบว่า พฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านที่ 8 มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการ ของตำรวจ จำนวน 6 ข้อจาก 8 ข้อคำถาม ที่ใช้วัด

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในแต่ละด้าน ทั้ง 8 ด้าน และ ในภาพรวม กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือ

กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีพฤติกรรมไม่มุ่งเน้นให้บริการ กรณีดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983:50-58) ซึ่งทำการศึกษาพบว่า นอกจากปัจจัยในด้านของการใช้เวลาของตำรวจภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งมีอิทธิพลต่อ การกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจแล้ว ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชนก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต่อความพึงพอใจของประชาชน ในขณะที่ อิน จุง วัง (as Quoted in Suchitra, 1986:115) ทำการศึกษาพบในทำนองเดียวกัน คือปัจจัยที่สำคัญหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ประชาชนได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานบริการของรัฐ เช่นเดียวกับ อัญชลี เหล่าจิตพิงค์ (2524) และ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ที่ทำการศึกษพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ และ อธิบายข้อสงสัยให้ทราบอยู่เสมอ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการที่ได้รับ ผลการศึกษาดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) ซึ่งทำการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องยึดถือการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งนอกจากจะทำให้การให้บริการนั้นรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันได้อีกด้วย นอกจากนี้ การศึกษาของหลายท่าน สุตจิต จันทรประทีน (2525) สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537) และ จีราพร วีระพงษ์ (2538) ยังพบว่า องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งก็คือ ความซื่อสัตย์สุจริต หรือกล่าวได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นสิ่งที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงหน่วยงานที่ให้บริการอีกด้วยและโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผลการศึกษาของ บิยะ อุทากุโย (2539) พบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอิทธิพลอย่างยิ่งและมีอิทธิพลสูงสุดในบรรดาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของตำรวจ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในแต่ละด้าน ทั้ง 8 ด้าน และในภาพรวม ยืนยันสมมุติฐานตามที่ตั้งไว้ นั้นหมายความว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า พฤติกรรมที่มุ่งเน้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา สร้างความพึงพอใจให้กับ นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน