

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา

Public Satisfaction Towards the Quality of service of Nakhon Ratchasima Police Station

ชนาธิป พรหมไธสง¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 384 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือสถิติแบบพรรณนา ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การทดสอบ t-test และ One Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และ 3 กลุ่มขึ้นไป ตามลำดับ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้ ที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ,คุณภาพการให้บริการ,สถานีตำรวจ

Abstract

This study aims to examine and compare the level of public satisfaction towards the quality of service of Nakhon Ratchasima Police Station. The results were classified by gender, age, marital status, occupation, education level, and income. The accidental sampling was employed to recruit the sample group, including a total of 384 visitors who received public services from the police station. A questionnaire was used as a research tool for data collection. Then, descriptive statistics were utilized to analyze research findings, including percentages, means, and standard deviations. In addition, the t-test and one-way ANOVA were used to determine the differences between two and three or more groups of independent variables, respectively. A statistical significance level was set at .05.

Overall, the research findings demonstrated a high level of public satisfaction with the quality of service of Nakhon Ratchasima Police Station. More specifically, it was found that people were mostly satisfied with the quality of service regarding the understanding and compassion at the highest level. The second highest satisfaction level was the response to service recipients with a high level of satisfaction, followed by reliability, confidence building for service recipients, and service tangibility, respectively, all of which were at a high level of satisfaction.

Hypothesis testing results were found that people with different gender, marital status, and income reported no differences in the satisfaction with the quality of service of Nakhon Ratchasima Police Station. On the contrary, people with different age group, education level, and occupation showed differences in the satisfaction with the quality of service of Nakhon Ratchasima Police Station at a statistical significance level of .05

Keywords: Satisfaction, Quality of Service, Police Station

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือกรมตำรวจเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่หลักในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน และการให้บริการประชาชน โดยหน้าที่หลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่

1. รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอก เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษาและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องการกระทำความผิดอาญา
3. ให้บริการประชาชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความสะดวกและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จะเห็นได้ว่านอกจากการบังคับใช้กฎหมาย การป้องกันปราบปรามผู้กระทำความผิดแล้ว การอำนวยความสะดวก ดูแลเอาใจใส่และให้บริการประชาชน ถือเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งในหน้าที่ของตำรวจ อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมาโดยตลอด โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการยกระดับการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เหตุมาจากการพบว่ามีปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ปัญหาการร้องเรียน การไม่ได้รับความเป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ ความล่าช้าเมื่อมาเข้ารับบริการ ซึ่งพบเห็นปัญหาเกิดขึ้นปรากฏตามสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ข่าวนบนหน้าหนังสือพิมพ์ ส่งผลให้ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแย่ในสายตาประชาชน ประกอบกับในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การมาติดต่อราชการยังสถานีตำรวจควรจะต้องมีความสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน อีกทั้งปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเรียกเก็บผลประโยชน์ มีความเห็นแก่ตัวมากกว่าส่วนรวม สร้างค่านิยมที่ไม่ถูกต้องขึ้นมา ภาพลักษณ์ของตำรวจโดยรวมจะดีหรือไม่ดีจึงขึ้นอยู่กับการประพฤติปฏิบัติตนของตำรวจในท้องที่ทั่วประเทศ สถานีตำรวจมีการพัฒนาระบบการให้บริการ มุ่งเน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service mind) โดยมุ่งหวังเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ตอบสนองต่อยุคสมัย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา เป็นสถานีตำรวจระดับกองกำกับการ อยู่ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งพร้อมปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ทันสมัย มีความรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมากที่สุด ให้สอดคล้องกับการขยายตัวของเมืองและจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในบางจุดบางพื้นที่อาจบริการได้ไม่ทั่วถึง อีกทั้งเรื่องบุคลากร จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีจำนวนมาก เมื่อเทียบกับสถานีตำรวจภูธรอื่น การกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความ

เรียบร้อย จึงกระทำไ้ยากกว่าสถานีตำรวจขนาดเล็ก บางครั้งการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจเกิดความบกพร่อง กริยาท่าทาง การใช้คำพูด การสื่อสารกับประชาชน อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของนี้ หากถูกนำไปถ่ายทอดต่อ จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกระทบต่อความเชื่อมั่น ความศรัทธาของประชาชนในพื้นที่ และนำมาสู่ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมาได้พัฒนาจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น ไม่ต้องมารอนาน หรือใช้เวลาในการรับบริการนาน พร้อมกับใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเทคโนโลยีมาเสริมการทำงาน แต่ก็พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ณ จุดบริการยังไม่มี ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ใหม่ ๆ การบริการจึงไม่รวดเร็วดังที่คาดการณ์ไว้ จะพบปัญหาประชาชนมานั่งคอยอยู่ในที่ทำการของสถานีตำรวจเป็นจำนวนมาก (สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา,2563)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ทำการวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ในส่วนของการให้บริการในสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา อันได้แก่ งานรับแจ้งความ งานรับแจ้งความเอกสารหาย และงานเปรียบเทียบปรับ ซึ่งจะเป็ นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา
- 2.เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

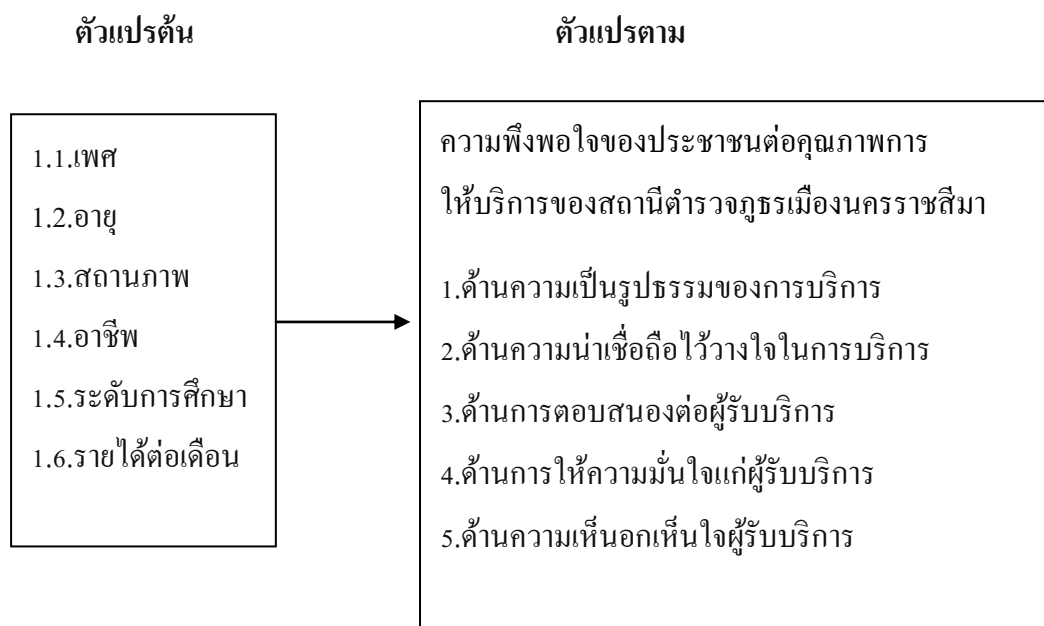
ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดของ Parasuraman et al.(1988) มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

- 1.ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

2.ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครราชสีมา แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครราชสีมา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 384 คน

ระยะเวลาเก็บข้อมูล ระหว่าง เดือนธันวาคม 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970 : 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานของสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ความต้องการความปลอดภัย ทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะ เข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ความต้องการอยากเด่นใน สังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self- Actualization) เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Parasuraman et al. (1988) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมาโดยตลอด สรุปหลักสำคัญได้ว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของตนกับบริการที่ได้รับ แล้วทำการประเมินผลคุณภาพการบริการนั้น จากนั้น Parasuraman et al. ได้สร้างเครื่องมือขึ้นมาเพื่อทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ บ่งบอกค่าทางสถิติได้ เรียกว่า “SERVQUAL” โดยทำการประเมินคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้านที่สำคัญ

เครื่องมือนี้ใช้จะประเมินความรับรู้คุณภาพการบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็น และสัมผัสได้ถึงลักษณะ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมของสถานที่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวผู้ให้บริการ แบบฟอร์มเอกสาร ต่าง ๆ ผู้รับบริการรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นไปตามคำสัญญาที่ให้ไว้ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อย่างสุดความสามารถ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า การให้บริการนั้นสามารถวางใจได้ สบายใจที่มารับบริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ไม่ว่าผู้รับบริการต้องการสิ่งใด ผู้บริการจะต้องตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งเป็นการไม่ยากที่จะเข้าถึงการบริการ การให้บริการมีลำดับขั้นตอน อย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและทักษะในวิชาชีพที่สำคัญต่อการให้บริการ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการ บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และ เกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ พร้อมช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างจริงใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครราชสีมา และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระหว่าง เดือนธันวาคม 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ได้กำหนด

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยการใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (infinite Population) โดยใช้สูตร ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2563, หน้า 46) กำหนดสัดส่วนของประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน และเก็บข้อมูล โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (ธานินทร์, 2563) เมื่อพบเจอใครก็สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่าง คนไหนไม่ตอบก็หาคนใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครราชสีมา ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม แบ่งได้ 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเพื่อสอบถามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา โดยใช้เครื่องมือที่ได้จากศึกษาแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) เป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละข้อคำถามมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของการบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ และ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ แบบ Cronbach's alpha พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.94 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการและเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน คำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา คำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐาน ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และ จะใช้วิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ในการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 64.32 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.95 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.93 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.77 มีอาชีพนักศึกษามากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.98 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.13) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ เป็นลำดับแรก มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.22 ,S.D.= 0.73) รองลงมา คือด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.16,S.D.=0.64) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.15 ,S.D.= 0.68) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.10,S.D. = 0.69) และ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean =4.014 ,S.D.= 0.640) ในลำดับสุดท้าย

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชน ที่มี อายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับ อายุตั้งแต่ 18-30 ปี และ แตกต่างกับกับ อายุมากกว่า 60 ปี ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18-30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับ อายุมากกว่า 60 ปี ประชาชน อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับ อายุมากกว่า 60 ปี ประชาชน อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับ อายุตั้งแต่ 18-30 ปี และแตกต่างกันกับ อายุมากกว่า 60 ปี

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา และประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับ ปวช.-ปวส.

สมมติฐานที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับ นักศึกษา พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ รับจ้างทั่วไป/อิสระ เกษตรกร และอื่น ๆ และประชาชนที่มี อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับกับ เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครราชสีมา พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อได้ทำการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครราชสีมา ออกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับแรก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมา ด้านด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในลำดับสุดท้าย จึงได้สรุปความพึงพอใจเป็นรายด้าน ดังนี้

1)ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก เป็นด้านที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในลำดับสุดท้าย อันเนื่องมาจากด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นสิ่งที่แสดงออกให้ประชาชน หรือผู้รับบริการเห็นเป็นลำดับแรก และรับรู้ได้เกิดเป็นความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมากจากการเตรียมการด้านสถานที่ จุดจอดรถ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ป้ายสัญลักษณ์ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การ

เดินทางมาสะดวก และการติดต่อแผนกต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน จากการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อจุดจอตลอดของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ในระดับปานกลาง

2)ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน มีเอกสารแบบฟอร์มพร้อมคำอธิบายชัดเจน การเรียงลำดับขั้นตอนก่อนหลัง และการให้บริการตามเวลาที่แจ้ง

3)ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจากการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้บริการตลอดเวลา ทำให้งานที่ประชาชนมาติดต่อบนสถานีตำรวจสำเร็จตรงกับความต้องการ และให้บริการแต่ละขั้นตอนด้วยความรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม

4)ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจากสถานีตำรวจมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ประชาชนมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการอย่างดีที่สุดทุกครั้งที่มาใช้บริการ และ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์

5)ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในลำดับแรก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจากการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ ทำให้ประชาชนอยากกลับมาใช้บริการอีก เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังประชาชน อธิบายขั้นตอนด้วยเหตุผล พร้อมช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ และเจ้าหน้าที่มีกริยาสำรวมทั้งกาย วาจา พร้อมรับคำติชม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา โดยได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการเป็น 5 ด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับแรก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมา ด้านด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในลำดับสุดท้าย ซึ่งในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการนั้น ปรากฏว่าผลการวิจัยภาพรวมความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเอาใจใส่ในการบริการประชาชน อย่างสม่ำเสมอ พร้อมตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นจุดแข็งสำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมือง

นครราชสีมา ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดต่างจากทั้ง 5 ด้าน แม้ในภาพรวมจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่อยู่เหนือกว่าระดับปานกลาง เพียงเล็กน้อย อันเนื่องมาจากมีปัจจัยหลายสิ่งซึ่งประชาชนสัมผัสและรับรู้ได้จากบริการเป็นลำดับแรก ปรับปรุงพัฒนาจุดจอคจรถให้รองรับจำนวนประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ การจัดเก้าอี้ ที่นั่งพัก ให้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพิ่มอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น และ เสริมสร้างบุคลิกภาพ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ที่สนใจทำวิจัยในหัวข้อนี้ อาจทำการศึกษาค้นคว้า งานวิจัยในเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์ประชาชนโดยตรง จะทำให้ได้ข้อมูลและทราบทัศนคติของประชาชน ในเชิงลึกมากขึ้น

2) การศึกษาวิจัยในหัวข้อนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ในส่วนการให้บริการในสถานี อันได้แก่ งานรับแจ้งความ งานรับ แจ้งความเอกสารหาย และงานเปรียบเทียบปรับ ซึ่งยังมีงานตำรวจอีกหลายด้านที่ยังไม่ทำการศึกษาค้นคว้า ซึ่งผู้ที่สนใจทำการวิจัย สามารถกำหนดตัวแปรในงานด้านอื่นๆ ของสถานีตำรวจเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าได้

เอกสารอ้างอิง

ชานินทร์ ศิลป์ จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์

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

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา.(2563).ข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา เมือง นครราชสีมา.นครราชสีมา:สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา

Maslow, A. H. (1970). Mativation and personanlity. New York: Harper & Row Publishers

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of marketing, 64, Spring