ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

ร.ต.ท. ยุทธการ ประพันธ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ร้อยตำรวจโท ยุทธการ ประพันธ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี” ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการสูงสุด ซึ่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการดูแลให้คำปรึกษาจาก อาจารย์พรเทพ นามกร ดร. ชิตพล ชัยมะดัน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง และนอกจากนั้นยังได้รับความกรุณาการให้ข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง

ร้อยตำรวจโทยุทธการ ประพันธ์

56930255: สาขาวิชา: การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ บริการ/ สถานีตำรวจ

ยุทธการ ประพันธ์: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICES OF POLICE OFFICERS AT MUEANG CHANTHABURI POLICE STATION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน, ศศ.ม, 81 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 333 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาถัดมาคือ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

56930255: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATATE MANAGEMENT)
KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICES/ POLICE OFFICERS

YUTTAKAN PRAPUN, PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICES OF POLICE OFFICERS AT MUEANG CHANTHABURI POLICE STATION. ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADUN, M.A. 81 P. 2015.

The research had objectives to study people's satisfaction with the services of police officers at Mueang Chanthaburi Police Station and to compare the satisfaction of the people categorized by personal information. The sample consisted of 333 people and the statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. For hypotheses testing, t-test was used to compare the differences between two groups of independent variables while One-way ANOVA was used to compare the differences among over three groups of independent variables. LSD (Least significant difference test) was used if the differences in pair were found.

The findings revealed that most of the people were female respondents with secondary school's certificate or equivalent education. They were government officials or state enterprise employees. The average monthly income was 5,001-15,000 baht. People were satisfied with the overall services of police officers at Mueang Chanthaburi Police Station at the high level. When each aspect was considered, it was found that every aspect was satisfactory at the high level. The first aspect was fair service provision. This was followed by prompt service provision and adequate service provision. The last aspect with which the people were satisfied was continual service provision. From hypotheses testing to compare the satisfaction of people categorized by personal information, it was found that people with different gender, education level, and occupation had difference in the satisfaction with the services of police officers at Mueang Chanthaburi Police Station at the statistical significance level of 0.05. However, people with different age and monthly income had no difference in the satisfaction with the services of police officers at Mueang Chanthaburi Police Station.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ปัญหาการวิจัย 3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานของการวิจัย 3

ขอบเขตการวิจัย 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 15

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) 26

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี 31

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35

3 วิธีดำเนินการวิจัย 41

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 41

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 42

การเก็บรวบรวมข้อมูล 44

การวิเคราะห์ข้อมูล 44

เกณฑ์การแปลผล 45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	50
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
สรุปผล	64
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย	81

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2-1	สถานภาพกำลังพลสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี	33
4-1	จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4-2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ในภาพรวม	50
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	51
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	52
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	53
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	55
4-7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	56
4-8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ	57
4-9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอายุ	58
4-10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-11 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 59

4-12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ 60

4-13 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 61

4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ เมืองจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 62

4-15 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... 62

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 5

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือ กรมตำรวจ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีโดยมีภารกิจสำคัญในการรักษาความมั่นคงของประเทศและราชบัลลังก์ การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การจัดการและอำนวยความสะดวกในด้านการจราจร สถานีตำรวจ หรือที่ประชาชนเรียกกันว่า โรงพัก เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องการได้รับความเป็นธรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจให้สั้นและกระชับเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่

การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ เพราะจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้น หรือที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัฒน์ ทำให้เกิดมีคดีความต่าง ๆ และปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย โดยนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เพราะในปัจจุบันนั้น ผู้กระทำความผิดจะมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และอาศัยช่องว่างของกฎหมายเพื่อช่วยเหลือในการกระทำความผิด ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องตามให้ทัน (รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 1)

ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้น โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้ (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 1-6)

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล

2. ปรับบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ

3. ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจ และลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุด

โดยมุ่งเน้นหลักการ คือ มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพ คุณภาพโปร่งใส และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานด้านต่าง ๆ มากขึ้นย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ และทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะ “ตำรวจเพื่อประชาชน” ดียิ่งขึ้น

สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีบทบาทหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนในพื้นที่ว่าจะได้รับความปลอดภัยจากเหตุร้าย หรืออาชญากรรมต่าง ๆ ซึ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีพื้นที่ประมาณ 253.1 ตร.กม. จำนวนประชากรประมาณ 125,924 คน โดยมีพันตำรวจเอกสุเทพ บุญค้ำ เป็นผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยสถานีตำรวจภูธรมีการให้บริการในเรื่องของ 1) งานอำนวยการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานในด้าน งานกำลังพลและงานวินัย งานนโยบายและแผน งานสารบรรณ งานงบประมาณและการเงิน งานส่งกำลังบำรุงและพัสดุ ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ 2) งานป้องกันปราบปราม ได้แก่ งานข้อมูลท้องถิ่น งานประชาสัมพันธ์ งานชุมชนสัมพันธ์ งานควบคุมผู้ต้องหา งานศูนย์วิทยุและสายตรวจ 3) งานสอบสวนและงานสืบสวน ทำหน้าที่ในการติดตามจับกุมคนร่ายและสืบสวนข้อเท็จจริง และ 4) งานจราจร ซึ่งทำหน้าที่ในควบคุมการปฏิบัติรับผิดชอบงานควบคุมการจราจรในเขต จัดระบบและวางแผนจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง และบังคับใช้กฎหมายจับกุมผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดกฎจราจร จะเห็นว่าจากจำนวนพื้นที่ จำนวนประชากร และภารกิจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม นั้นมีจำนวนมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจึงต้องจัดการให้บริการและดูแลประชาชนให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ให้ได้รับความปลอดภัยให้ทั่วถึงกัน แต่เนื่องจากกำลังพลมีจำกัด แต่ภารกิจมีมากเกินไปก็อาจทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการให้บริการ

ภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีปรากฏให้ประชาชนเห็นตามสื่อต่าง ๆ มากมาย มีทั้งดีและไม่ดี โดยเฉพาะเมื่อประชาชนต้องเข้าไปใช้บริการ

ในสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีนั้น สิ่งที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับก็คือการบริการที่น่าประทับใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ความเป็นมิตรการให้ความช่วยเหลือโดยการไม่หวังสิ่งตอบแทน และการได้รับการแก้ไขปัญหาจากความเดือดร้อนที่เขาเหล่านั้นได้รับอย่างทันท่วงที แต่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้ทุกคน เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อผู้มารับบริการคนใดคนหนึ่ง และอาจถูกมองว่ามีการเลือกปฏิบัติ ทำให้ไม่เกิดความเป็นธรรมหรือไม่ได้รับความสะดวก ก่อให้เกิดผลเสียแก่ผู้มารับบริการ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาแก้ไขข้อบกพร่องหรือหาแนวทางในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ปัญหาการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับใด

2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจการให้บริการของ Millet (1989, p. 99 อ้างถึงใน รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 20)

ขอบเขตด้านประชากร

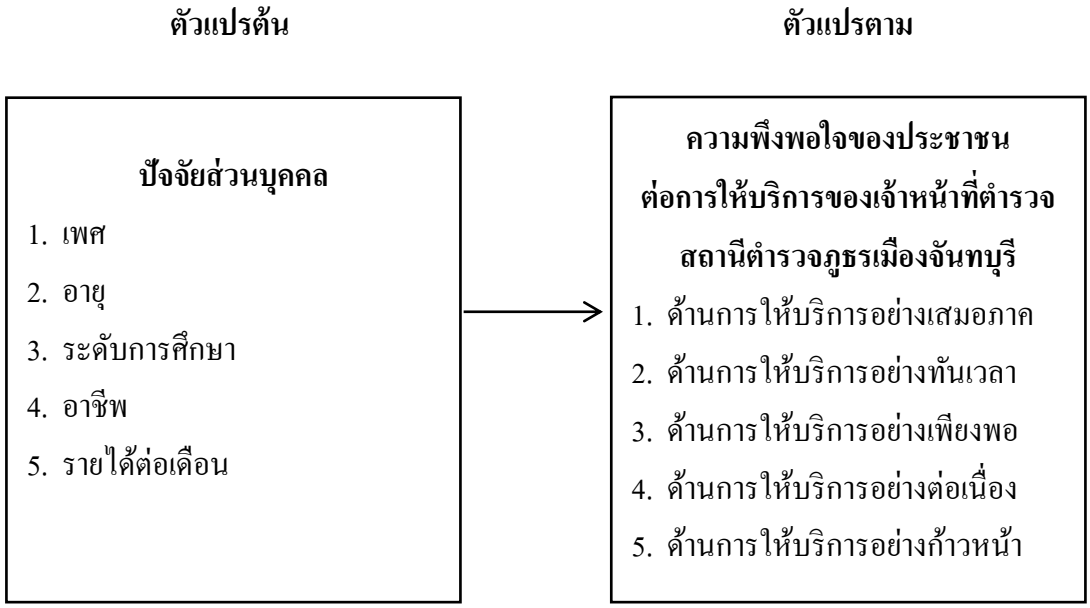
ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำนวน 2000 คน (สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี, 2557)

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี” ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีโดยใช้กรอบหลักในการบริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ของกรมตำรวจ. (2541) และแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจการให้บริการของ Millet (1989, p. 99 อ้างถึงใน รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 20) ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

2. ได้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

3. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นสารสนเทศสำหรับกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีได้อย่างสูงสุดต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่แสดงออกต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่ง โดยจะปรากฏออกมาในลักษณะเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พอใจ ไม่พอใจ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนโดยทั่วไปที่มาติดต่อขอใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กระทำขึ้น เพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจัดให้มีขึ้นตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับบริการประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ว่าชอบหรือไม่ชอบ มีความพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใด โดยยึดหลักแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจขอประชาชนในบริการสาธารณะ

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนที่มารับบริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์ รวดเร็วทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง บุคลากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการขอประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจ หรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ เช่น การตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลา และต้องกระทำต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดนิยาม และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)
4. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530, หน้า 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

กิติมา ปรีดีลก (2545, หน้า 321-322) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายพึงพอใจว่า รักชอบใจ

รุจิรา เหลืองอุบล และ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555, หน้า 24) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

Kotler (1997 อ้างถึงใน สมสรรญ์ วงษ์อยู่น้อย, 2555, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวังทำ ให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าการทำงานของ

ผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ทำให้เกิดความพอใจและ ถ้าเกินความคาดหวัง ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นไปอีก

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี หรือเจตคติ ของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer satisfaction)
2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job satisfaction)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาเฉพาะในเรื่องของผู้รับบริการเท่านั้น เพื่อประเมินประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

โกศล น้อยอ่าง (2543, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก แต่ถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546, หน้า 8) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้า

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550, หน้า 19) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีสองด้านคือความรู้สึกในทางบวกคือรู้สึกชอบหรือพอใจในการบริการที่ได้รับ ส่วนความรู้สึกในอีกด้านหนึ่งคือ ความรู้สึกในทางลบ คือความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับในขณะนั้น

Shelly (1978, p. 102 อ้างถึงใน ณัฐธนัตถ์ ประชาอนุวงศ์, 2542, หน้า 16) กล่าวว่าได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้

อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ดังนี้

1. ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้น ระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร(Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Fitzgerald and Durant (1979, p. 79 อ้างถึงใน โสพส เอี่ยม สะอาด, 2545, หน้า 16) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย

Gundlach and Reid (1987, p. 79 อ้างถึงใน โสพส เอี่ยมสะอาด, 2545, หน้า 16) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐว่าสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ หรือสามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อันทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความชื่นชอบต่อการที่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีสองด้านคือ ความรู้สึกในทางบวกคือ รู้สึกชอบหรือพอใจในการบริการที่ได้รับ ส่วนความรู้สึกในอีกด้านหนึ่งคือ ความรู้สึกในทางลบ คือความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลในขณะนั้น

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการ ซึ่งหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ถูกใจหรือตอบสนองความต้องการได้เกินจากที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่คุณภพของการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549)

1. สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ และได้รับการบริการที่ดีตามที่ได้ยินมา

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้บริหารการบริการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และผู้ให้บริการตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามักชื่นชม การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในอาคาร การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

5. กระบวนการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว

นอกจากนี้ สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (2550, หน้า 10) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้า หรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณา เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการที่ได้รับ ส่วนคุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์บริการ สถานที่บริการและทำเลที่ตั้ง ราคาค่าบริการ การส่งเสริมและการแนะนำบริการ กระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ทฤษฎีแสวงหาความพอใจกล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555, หน้า 4) คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

Millet (1989, p. 99 อ้างถึงใน ภูเบศ วรรณสกุล, 2541, หน้า 7-8) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2543, หน้า 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความ

รับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งกลุ่มตามองค์ประกอบของการให้บริการของ ณัฐธนัตถ์ ประชาอนุวงศ์ (2542, หน้า 17-18) ปรากฏผล ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
   1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
   1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
   1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
   1.4 ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ
   1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
   2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
   2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
   2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
   2.4 ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
   3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
   3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ
   3.3 การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ
   3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ทุกแนวคิดและทฤษฎีให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลักโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการนั้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่และให้ประชาชนที่มารับบริการนั้นรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นหลัก จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัยกับการประเมินในเชิงวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ สำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของตำรวจจะพิจารณาจาก

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแล้ว ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบุออกมาให้ได้ว่ามิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (Service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or service)

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมให้บริการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับ ทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจมากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจและเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการกระทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ตามแนวคิดของ Millet (1989, p. 99 อ้างถึงใน ภูเบศ วรรณสกุล, 2541, หน้า 7-8) ที่วัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการบริการไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 607) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าการบริการหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2543, หน้า 6) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวจะดังกล่าวจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ หรือหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเป็นกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อน คลายปัญหาของลูกค้า ในขณะที่สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชุษณะ รุ่งปัจฉิม, 2543, หน้า 7) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับบริการได้

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่น ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่

สามารถตอบสนองความต้องการได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับบริการได้

อารี ลือกลาง (2555, หน้า 18) การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา เพื่อให้แน่ใจว่า จะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรด้วย

Kotler (1978, p.132 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์, 2546, หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับบริการได้

ประเภทของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2543, หน้า 181) ได้อธิบายว่า จากความหมายของการบริการจะเห็นได้ว่า ธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายสาขา โดยถ้าหากจำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของ การบริการเป็นสำคัญ ก็สามารถที่จะแบ่งการบริการออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัทและห้างร้านเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ธนาคารบริการทำความสะอาด เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุขโรงพยาบาล งานทะเบียนราษฎร์ เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การให้บริการงานตำรวจของสถานีตำรวจจึงเป็นลักษณะของการบริการสาธารณะ เป็นงานในด้านการให้บริการประชาชนโดยมิได้มุ่งหวังในทางการค้าหรือแสวงหาผลกำไร เน้นหลักการบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการปฏิบัติ หรือ ดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลที่ได้จากการบริการไม่ได้ผลิตออกมาเป็นสินค้าที่มีรูปลักษณ์ทางกายภาพที่ชัดเจน จึงมีลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างการบริการและสินค้าทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้เพราะการบริการมีลักษณะที่สำคัญ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2538, หน้า 173-178) สรุปได้ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปผลงานที่เกิดภายหลังรับบริการ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้นไม่สามารถประเมินคุณภาพได้โดยตรง ดังนั้นผู้รับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ประเมินเพื่อตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น ดังนี้

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษนา ประชาสัมพันธ์ และเอกสาร ต้องมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อสื่อสารได้เร็วถูกต้อง มีความเหมาะสม สวยงามสอดคล้องกับบริการ

1.5 สัญลักษณ์ เครื่องหมาย ชื่อ หรือตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ

2. การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมมากในการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ คือทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อบริการ

3. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง กล่าวคือ การให้บริการแต่ละครั้งมีความแตกต่าง แม้ผู้ให้บริการคนเดียวกันบริการชนิดเดียวกัน แต่ผลผลิตของบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพผู้ให้บริการ เวลา หรือแม้แต่ตัวผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงไป ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้บริการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เนื่องจากการับรู้ไม่ตรงกัน ดังนั้นผู้รับบริการต้องรู้ถึงความหลากหลายของบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนเลือกใช้บริการ ส่วนผู้ให้บริการต้องการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 วิธี คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก ฝึกอบรมผู้ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการเน้นการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เน้นการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลและการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการทำให้ได้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมีลักษณะไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้มาใช้บริการ

อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 45) คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการต้องการได้รับ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันทีหรือไม่มีลูกค้า

องค์การธุรกิจหรือสถานบันต่าง ๆ ที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จระยะยาว จะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่าต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการบริการนับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหาร การบริการขององค์การการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ และการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549, หน้า 59-60)

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544, หน้า 234) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าหมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง เป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายแลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ทดลองใช้

วรายุทธ พงษ์ตัน (2547, หน้า 7) ให้ความหมายการบริการที่ดีว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

S = Smiling and sympathy: การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response: ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner: การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ

I = Image Enhancing: การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy: ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี

E = Enthusiasm: ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

Gross (1976, p. 56 อ้างถึงใน ภูเบศ วรรณสกุล, 2541, หน้า 6) เห็นว่า องค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่ม จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งจะต้องมีการติดต่อกันระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานในการใช้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ สิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรหรือผู้บริการ คือ ผลงานหรือการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการนั่งเอง

Paradurman and Barry (1985 อ้างถึงใน ภูเบศ วรรณสกุล, 2541, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
   1.1 ความสม่ำเสมอ
   1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness)
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
   2.3 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence)

3.1 ความสามารถในการบริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access)

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ,ปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กุนธร ธนาพงศธร (2549, หน้า 303-304) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การให้บริการที่ดีนั้น ควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์แล้วบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและความสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญ 5 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ให้บริการควรจะมีการเสริมสร้างการให้บริการ เพื่อตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวก รู้สึกดีประทับใจเมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ (ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)) ดังนี้

1. สถานที่หาได้ง่ายสะดวกต่อการเดินทางและไม่ต้องคอยนาน

2. การสื่อสารอธิบายการให้บริการในภาษาของลูกค้าเข้าใจง่ายไม่เป็นวิชาการ

3. ความพร้อมของพนักงาน พนักงานต้องมีความรู้และทักษะ

4. มารยาทพนักงานต้องมีมารยาทเป็นกันเองและคิดถึงผู้อื่นเสมอ

5. มีความน่าเชื่อถือทั้งหน่วยงาน และพนักงานต้องเป็นที่น่าไว้วางใจและมีจิตใจที่มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดเวลา

6. ไว้ใจได้มีการบริการที่ดีสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. มีความรับผิดชอบพนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

8. ปลอดภัยไม่มีอันตราย เสี่ยงภัยหรือไม่แน่ใจเมื่อใช้บริการ

9. สัมผัสได้หากทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็เท่ากับว่า ลูกค้าได้สัมผัสการบริการที่ดีเช่นกัน

10. เข้าใจและรู้ถึงความต้องการ พนักงานต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและควรให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายเช่นกัน

Katz and Danet (1978, p. 45 อ้างถึงใน ภูเบศ วรรณสกุล, 2541, หน้า 6) มีความเห็นว่า การให้บริการประชาชนควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้การบริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

2. ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรมเหมือน ๆ กันและเท่าเทียมกัน

3. ควรให้บริการอย่างไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective neutrality) หมายถึง ผู้ให้การบริการควรให้การบริการโดยไม่ต้องเอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้องไม่ใช่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนทะเลาะวิวาทกับผู้มารับบริการ การ อุทิศเวลา บริการอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

วีระชัย ภู่ตระกูล (2546, หน้า 7) ได้สรุปการให้บริการได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชัง ประทับจิต ถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา มีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อยไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ มีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรังไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้ หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการ

ก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

นอกจากนี้ การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ
   1.1 ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
   1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
   1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย
   1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน

Fitasimmons and Fitzsimmons (1979, p.122 อ้างถึงใน จรินรัตน์ ครองธานินทร์, 2543, หน้า 17-18) ได้จำแนกเกณฑ์ที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ 9 ลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

Zeithaml, Bitner, and Gremler (2006, p.118) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณภาพของการบริการ ประสบการณ์ และความปีติของลูกค้าที่ได้รับจากบริการ คือ

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability)
2. ความเต็มใจและรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)
3. ความเชื่อถือและมั่นใจ (Assurance)
4. ความเข้าใจลูกค้ารายบุคคล (Empathy)
5. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles)

จากลักษณะของการบริการที่ดีดังกล่าวข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ลักษณะการบริการที่จะประสบความสำเร็จได้และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วย

ลักษณะที่มีความไว้วางใจได้ มีความเต็มใจและรวดเร็ว มีความเชื่อถือและมั่นใจ โดยจะต้องมีความเข้าใจประชาชน และมีรูปลักษณ์ทางกายภาพที่ชวนมองและก่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจช่วยลดและผ่อนคลายความตึงเครียดได้

หลักในการบริการประชาชน

ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ของกรมตำรวจเป็นหลักในการบริการประชาชน มุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบความสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 7-9)

1. มีมาตรฐาน

สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกันทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนั้น ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2. โปร่งใส

ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3. ซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวกและรวดเร็ว

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

5. เสมอภาคและเป็นธรรม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

6. มีประสิทธิภาพ

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การต้อนรับ และบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือก

ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9. มีส่วนร่วม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชน และข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชม ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ

จากลักษณะการบริการและหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า เป็นการให้บริการประชาชนที่จะประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการก่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ช่วยลดและผ่อนคลายความตึงเครียดได้

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน) หมายถึง การพัฒนาสถานีตำรวจโดยการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นหลักประสิทธิภาพ คุณภาพโปร่งใสและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น โดยทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะ “ตำรวจเพื่อประชาชน”ดียิ่งขึ้น (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 56)

1. วัตถุประสงค์ นโยบาย แนวทางในการปฏิบัติ

1.1 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)

มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

1.1.2 มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

1.1.3 มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

1.1.4 มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม

1.1.5 มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.6 มุ่งให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

1.1.7 มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

1.2 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้วางนโยบายสำคัญ 3 ประการ

1.2.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะจัดตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกัน ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน

1.2.2 มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนขึ้นเป็นครั้งแรก ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งกรมตำรวจได้กำหนดไว้ในระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดีลักษณะที่ 23 การปฏิบัติงาน บทที่ 19 ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ โดยให้ติดประกาศให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทราบและเข้าใจทั่วกัน

1.2.3 เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกัน และให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการบริการมากยิ่งขึ้นเช่น

ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับการบริการบางประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตนเอง หรือจัดส่งไปรษณีย์ด่วนก็ได้ (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 9)

1.3 แนวทางพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน การที่จะปฏิบัติให้ได้ตามหลักการและจุดเน้นดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางให้สถานีตำรวจจะต้องพัฒนาใน 7 ด้าน คือ

1.3.1 ด้านการบริการทั่วไป

1.3.2 ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

1.3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

1.3.5 ด้านการประชาชนสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

1.3.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

1.3.7 ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

1.4 หลักในการบริการประชาชน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2541-2544), ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กรมตำรวจ (2541, หน้า 7-9) ได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชนที่กรมตำรวจ จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

1.4.1 มีมาตรฐาน

1.4.2 โปร่งใส

1.4.3 ซื่อสัตย์สุจริต

1.4.4 สะดวกและรวดเร็ว

1.4.5 เสมอภาคและเป็นธรรม

1.4.6 มีประสิทธิภาพ

1.4.7 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

1.4.8 มีทางเลือก

1.4.9 มีส่วนร่วม

1.4.10 ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

1.5 นโยบายการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) มีนโยบายการบริการทั่วไป กิจกรรมด้านรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ดังนี้

1.5.1 รวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐานการแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดีรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ

1.5.2 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถาม และการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติรวมทั้งทำหน้าที่ชี้แจง ทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ (กรมตำรวจ, 2541, หน้า 25)

เป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทยที่สั่งการมายังข้าราชการในสังกัด ให้บริการประชาชนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว แต่ต้องขึ้นอยู่กับระเบียบแบบแผนและกฎหมายของแต่ละหน่วยซึ่งความหมายของการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (ณรสพล ศรีสุธรรม, 2541 อ้างถึงใน วีระชัย ภู่ตระกูล, 2546, หน้า 13) ได้แก่

1) การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ซึ่งได้ปฏิบัติตามหน้าที่ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

2) การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ใช้เวลาอันรวดเร็ว สะดวก และเป็นธรรม

4) อยู่ในกรอบของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย ขนบธรรมเนียมและประเพณี

ความสำคัญของนโยบายการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เล็งเห็นว่าการที่ประชาชนมาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมักมีขั้นตอนมากทำให้ล่าช้าบางครั้งต้องมาสถานีตำรวจหลายครั้งกว่าจะเสร็จสิ้นแต่ละเรื่อง สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีนโยบายการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) ซึ่งคำว่าจุดเดียวในที่นี้หมายถึงการดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนมากที่สุดโดยมีแนวทางการดำเนินการโดยจัดให้มีการรบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนตามความเหมาะสมและสภาพสถานที่ในการรับแจ้งความและการให้บริการด้าน

ต่าง ๆ ทั้งนี้ ให้พยายามรวบรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการเป็นประจำไว้ในบริเวณเดียวกันมากที่สุด โดยจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

1.6 ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจนครบาล (ปีงบประมาณ 2548) เพื่อให้การปฏิบัติราชการตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ วิสัยทัศน์และพันธะกิจที่เสมือนหนึ่งพันธะสัญญาในการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้วางยุทธศาสตร์ไว้ทั้งหมด 8 ด้าน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายได้ทราบทิศทางและ จุดเน้นที่ชัดเจนยิ่งขึ้นควบคู่ไปกับแผน แผนงานและโครงการที่ได้ดำเนินการอยู่แล้ว โดยจะมีการตรวจสอบและติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิดต่อไป มีรายละเอียดของแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การถวายอารักขา รักษาความปลอดภัย และงานกิจการพิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอำนวยความยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การควบคุมและจัดการจราจร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การทำสงครามกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 องค์กรอิเลคทรอนิคส์ (e-organization)

ยุทธศาสตร์ที่ 8 การบริหารจัดการแบบบูรณาการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวการบริการซึ่งตรงกับแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีภารกิจดังนี้ (รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 25)

1. กระจายกำลังพลเข้าไปทำงานในพื้นที่อย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนในชุมชน หมู่บ้าน ตรอก ซอยต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุด

2. ปรับระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานีตำรวจให้สั้นกระชับเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวบนสถานีตำรวจหรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่ (One stop/ Contact service)

3. พัฒนาขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพ (Empowerment) กำลังพลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

4. พัฒนาประสิทธิภาพการรับแจ้งเหตุ และการวางระบบจัดการเหตุที่เป็นรูปธรรมชัดเจน สนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที และสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติได้

ทั้งระบบการแจ้งเหตุที่สถานีตำรวจและระบบการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย (โทร.191) รวมทั้งการแจ้งสภาพปัญหาการจราจร (โทร.1197)

5. วางระบบการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ทั้งในกรณีเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ และปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งจากช่องทางการมาร้องเรียนด้วยตนเองผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอเน็ต ตู้รับคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือแม้แต่การร้องเรียนผ่านทาง กต.ตร. กทม. และ กต.ตร.สน. ต้องได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ

6. ดำเนินการตามแนวทางโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนอย่างจริงจังต่อเนื่อง และมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยมิใช่เพียงพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อแข่งขันรับรางวัลเท่านั้น แต่จะพิจารณาผูกโยงกับการจัดสรรงบประมาณและการพิจารณาความดีความชอบด้วย

7. บริการประชาชนภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลใช้อำนาจหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิขึ้นพื้นฐานของประชาชนไม่ลุแก่อำนาจ

8. เน้นการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจ กระตือรือร้น และมีจิตสำนึกในการให้บริการ และมีจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ยึดมั่นในอุดมคติและอุดมการณ์ของตำรวจที่ดี

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 3 ถนนท่าหลวง ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ประมาณ 253,093 ตร.กม. อาณาเขตของอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอท่าใหม่และอำเภอเขาคิชฌกูฏ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอขลุงและอำเภอมะขาม

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอขลุง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอท่าใหม่

จำนวนประชากร

ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีจำนวน 123,681 คน เป็นเพศชาย จำนวน 59,319 คน เพศหญิง จำนวน 64,362 คน

พื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด ประมาณ 253,093 ตร.กม. ประกอบด้วย 11 ตำบล ได้แก่ ตำบลวัดใหม่ ตำบลตลาด ตำบลจันทนิมิต ตำบลท่าช้าง ตำบลแสลง ตำบลพลับพลา ตำบลคลองนารายณ์ ตำบลคมบาง ตำบลหนองบัว และตำบลท่าช้าง

การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. เทศบาลเมือง 3 แห่ง ประกอบด้วย
   1.1 เทศบาลเมืองจันทบุรี
   1.2 เทศบาลเมืองจันทนิมิต
   1.3 เทศบาลเมืองท่าช้าง
2. เทศบาลตำบล 7 แห่ง ประกอบด้วย
   2.1 เทศบาลตำบลบางกะจะ
   2.2 เทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์
   2.3 เทศบาลตำบลหนองบัว
   2.4 เทศบาลตำบลเกาะขวาง
   2.5 เทศบาลตำบลค่ายเนินวง
   2.6 เทศบาลตำบลแสลง
   2.7 เทศบาลตำบลพลับพลา
3. องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง ประกอบด้วย
   3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์
   3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง
   3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง
   3.4 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ

1. วัดโรมันคาทอลิก
2. ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช
3. น้ำตกคลองนารายณ์
4. เมืองเก่าเพนียด วัดทองทั่ว
5. วังสวนบ้านแก้ว
6. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพาณิชย์นาวี
7. ศูนย์อัญมณี

8. อู่ต่อเรือสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช

ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

1. พ.ต.อ.สุเทพ บุญค้ำ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี
2. พ.ต.ท.กิตติ มาสีหวล รอง ผกก.สส.สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี
3. พ.ต.ท.จำลอง บำรุงศิลป์ รอง ผกก.ป.สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี
4. พ.ต.ท.สมคิด พละเดช หัวหน้างานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

สถานภาพกำลังพล

ตารางที่ 2-1 สถานภาพกำลังพลสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

ระดับตำแหน่ง	จำนวนตำแหน่ง	ตัวคนครอง	ว่าง
ชั้นสัญญาบัตร	52	51	1
ชั้นประทวน/ ดาบตำรวจเลื่อนไหล	289	195	94
รวมกำลังพลทั้งสิ้น	341	246	95

ตู้ยามประจำตำบล

ตู้ยามประจำตำบล มี 15 แห่ง ประกอบด้วย ตู้ยามบ้านแก้ว ตู้ยามแสลง ตู้ยามพลับพลา ตู้ยามคลองนารายณ์ ตู้ยามคมบาง ตู้ยามหนองขอน ตู้ยามหนองบัว ตู้ยามไผ่ล้อม ตู้ยามวัดป่าคลองกุ้ง ตู้ยามนาเชย ตู้ยามธรรมศาสตร์ ตู้ยามศรีจันทร์ ตู้ยามคลองน้ำใส ตู้ยามคลองขวาง และตู้ยามบางกะจะ

การดำเนินการตามแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

1. ปกป้อง เทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างเข้มข้นทั้งผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้จำหน่ายรายใหญ่และรายย่อยในชุมชนตลอดจนนำมาตรการยึดทรัพย์มาใช้กับผู้เกี่ยวข้องทุกรายโดยยึดหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม

3. ควบคุมและลดความรุนแรงของ อาชญากรรมให้ประชาชนเกิดความมั่นใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจโดยการจัดระเบียบสังคม และควบคุมอบายมุขผิดกฎหมายในพื้นที่ โดยจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแส ร้องทุกข์ ร้องเรียน เรื่องต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.1 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 039-350239, 039-311111

3.2 จุดสกัดต่าง ๆหรือ ตู้ยามประจำตำบล

3.3 ทาง e-mail: muangchantaburi@police.p2.go.th

3.4 ทาง www.facebook.com/ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

3.5 กล่องรับความคิดเห็นบนสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

4. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อมีความพร้อมในการให้บริการและ เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5. การปฏิบัติงานของตำรวจให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนและท้องถิ่นมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในทุกมิติ

6. พัฒนาบุคลากรทุกสายงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในศีลธรรม และสร้างค่านิยมให้มีความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย ประหยัด

7. เตรียมความพร้อมและเร่งรัดดำเนินการด้านบุคลากร โครงสร้าง กฎระเบียบและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถรองรับและเป็นมาตรฐานในกรอบของอาเซียน

8. พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการ (ศปก.) ทุกระดับให้มีความพร้อมเพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บังคับบัญชาในการขับเคลื่อน ติดตามการปฏิบัติและบูรณาการการทำงานในทุกมิติ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้

9. เน้นสภาวะผู้นำในทุกระดับ ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทำงานเป็นทีมและมีเอกภาพ

10. จัดระบบและดำเนินการด้านสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว ส่วนข้าราชการตำรวจที่ใกล้เกษียณอายุราชการ จัดให้มีการบรรยายให้ความรู้ด้านสุขภาพ เพื่อจะได้มีพลานามัยและความเป็นอยู่ที่ดี ประกอบอาชีพเสริม ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย ประหยัด สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีตามหลักปรัชญา“เศรษฐกิจพอเพียง” (สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี, 2557)

การบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

1. งานอำนวยการ มีสารวัตรหัวหน้างานอำนวยการ ควบคุมการปฏิบัติ รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.1 งานกำลังพลและงานวินัย

1.2 งานนโยบายและแผน

1.3 งานสารบรรณ

1.4 งานงบประมาณและการเงิน

1.5 งานส่งกำลังบำรุงและพัสดุ

1.6 ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

2. งานป้องกันปราบปราม มีรองผู้กำกับการหัวหน้างานป้องกันและปราบปราม ควบคุมการปฏิบัติ รับผิดชอบหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานข้อมูลท้องถิ่น งานประชาสัมพันธ์ งานชุมชนสัมพันธ์ งานควบคุมผู้ต้องหา งานศูนย์วิทยุและสายตรวจ โดยมีสารวัตรป้องกันปราบปรามเป็นผู้ช่วย

3. งานสอบสวนและงานสืบสวน มีรองผู้กำกับการหัวหน้างานสืบสวน ควบคุมการปฏิบัติรับผิดชอบเกี่ยวกับงานติดตามจับกุมคนร่ายและสืบสวนข้อเท็จจริง ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ โดยมีสารวัตรสอบสวน หัวหน้างานสอบสวนและสารวัตรสืบสวนเป็นผู้ช่วย นอกจากนี้ยังรับผิดชอบปัญหาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ปัญหาคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง และปัญหาด้านอื่น ๆ ของสังคมเมืองที่ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม หน้าที่

4. งานจราจร มีรองสารวัตรงานจราจร ควบคุมการปฏิบัติรับผิดชอบงานควบคุมการจราจรในเขต จัดระบบและวางแผนจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง และบังคับใช้กฎหมายจับกุมผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดกฎจราจร นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจร ในสถานศึกษา หน่วยงานอื่น ๆ หรือชุมชน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย (สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี, 2557)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี นั้น ได้ปรากฏว่าได้มีการศึกษาค้นคว้าแล้วทั้งที่เป็นการศึกษาในแนวทางกว้างและเป็นการศึกษาในกรณีเฉพาะองค์การสรุปได้ ดังนี้

วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความสถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำจุฬาลงกรณ์

ธนกฤต เนืองพุด (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน

ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด ในระดับกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

กมล ขอบใจ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชานต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชานต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ประชาชนมีอาชีพเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนกงานจราจร และแผนกงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าแผนกงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ และเพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้อันดับแรกคือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยด้าน สถานภาพ อาชีพ

และรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือสถานที่มีความสะอาดสะดวกสบายและตกแต่งสวยงามด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีบุคลิกภาพท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจรองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่าง ๆ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีสำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

สุภัทร เรืองศรี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

วินัย โพธิ์พรม (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสันและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการทั่วไป ด้านคดีความต่าง ๆ การักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุม

และการจัดการจราจรการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

โดยสรุป จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและผลงานวิจัยที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจะต้องยึดการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามหลักในการบริการประชาชน 10 ประการ ของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) คือ มีมาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก มีส่วนร่วม ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม เพื่อให้การบริการประชาชนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจการให้บริการของ Millet (1989, p.99 อ้างถึงใน รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, 2550, หน้า 20) 5 ประการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของการศึกษา ผู้วิจัยได้การดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ช่วงตั้งแต่เดือน มีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2557 โดยใช้ข้อมูลเฉลี่ยของประชากรที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำนวน 2,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำนวน 333 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ณัฐธนัตถ์ ประชาอนุวงศ์, 2542) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 อัตราส่วนของประชากร จำนวน 2,000 คน จากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามกลุ่มงานที่ใช้บริการดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่าสูตรได้ดังนี้ $n = \frac{2,000}{1+N(e)^2}$

$= \frac{2,000}{1+2,000\ (0.05)^2}$

$n = 333$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 333 คน

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) จากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีเมือง โดยกำหนดช่วงจากสูตรการคำนวณดังนี้

$k = \frac{N}{n}$

$= \frac{2,000}{333}$

$= 6$

โดยเริ่มเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรคนที่ 1, 7, 13, ... ในแต่ละวันจนครบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเลือกใช้วิธีการของเบส (Best, 1979 อ้างถึงใน วีระชัย ภู่ตระกูล, 2546)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

สำหรับข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด = 5 คะแนน

พึงพอใจมาก = 4 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง = 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย = 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน

สำหรับข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด = 1 คะแนน

พึงพอใจมาก = 2 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง = 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย = 4 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด = 5 คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยพิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. นำแบบสอบถามที่ออกแบบได้ เสนออาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ เพื่อนำมาปรับปรุง

4. การหนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4.2 พ.ต.อ.สุเทพ บุญค้ำ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

4.3 พ.ต.ท.สมคิด พละเดช หัวหน้าพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

เพื่อความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) เพื่อตรวจสอบความตรงของโครงสร้างของคำถามและเนื้อหา รวมถึงภาษาที่ใช้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปทดลองใช้

5. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรมะขาม จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543, หน้า 137) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.876 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

2. แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำนวน 333 ชุด และรอรับแบบสอบถามกลับคืน

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหรือประชาชนที่ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยใช้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากสูตรจะได้ค่าของช่วงชั้นเท่ากับ .80 ดังนั้นเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรีที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 49,535 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของของ Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% เมื่อมีความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systemactic random sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ(Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	144	43.24
	หญิง	189	56.76
	รวม	333	100.00
อายุ			
	น้อยกว่า 30 ปี	76	22.83
	30-40 ปี	167	50.15
	41-50 ปี	68	20.42
	51-60 ปี	17	5.10
	มากกว่า 61 ปี	5	1.50
	รวม	333	100.00
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	62	18.62
	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	135	40.54
	อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา	76	22.82
	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี	58	17.42
	อื่น ๆ	2	0.60
	รวม	333	100.00
อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	17.42
	ลูกจ้างโรงงาน/ บริษัทเอกชน	64	19.22
	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	84	25.23

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ (ต่อ)		
เกษตรกร	77	23.12
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ นิสิต/ นักศึกษา	50	15.01
รวม	333	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 7,000 บาท	78	23.42
5,001-15,000 บาท	155	46.55
มากกว่า 15,000 บาท	100	30.03
รวม	333	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 เพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.15 รองลงมาคือ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 ถัดมาคือ 41-60 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 อายุ 51-60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และมากกว่า 61 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา/ อนุปริญญา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 ถัดมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 ระดับปริญญาตรี/ สูงกว่า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 และระดับอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 รองลงมาคือ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.23 ถัดมาคือ เกษตรกร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 ลูกจ้างโรงงาน/ บริษัทเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 และแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ นิสิต/ นักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.01 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 46.55 รองลงมาคือ มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 และ ต่ำกว่า 7,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ปรากฏดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	$\overline{X}$	SD		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.50	0.54	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.39	0.54	มาก	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.32	0.49	มาก	3
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.11	0.49	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.17	0.47	มาก	4
ภาพรวม	3.30	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.30, SD = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.50, SD = 0.54) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.39, SD = 0.54) ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.32, SD = 0.49) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.17, SD = 0.47) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.11, SD = 0.49)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ					ระดับ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง	22 (6.61)	156 (46.85)	147 (44.14)	8 (2.40)	-	3.57	0.65	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกคน	20 (6.01)	136 (40.84)	166 (49.85)	11 (3.30)	-	3.49	0.66	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	12 (3.60)	130 (39.04)	181 (54.36)	10 (3.00)	-	3.43	0.61	มาก	3
ภาพรวม						3.50	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50, SD = 0.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากทุกข้อ

อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 3.57, SD = 0.65) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกคนขอบข่ายของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.49, SD = 0.66) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.43, SD = 0.61)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ					ระดับ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการอย่างรวดเร็ว	9 (2.70)	117 (35.14)	185 (55.56)	22 (6.60)	-	3.33	0.64	มาก	3
2. การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	16 (4.81)	118 (35.44)	181 (54.35)	17 (5.10)	1 (0.30)	3.39	0.67	มาก	2
3. มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่มาติดต่อเพื่อความเรียบร้อย และไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง	18 (5.41)	122 (36.64)	181 (54.35)	12 (3.60)	-	3.43	0.65	มาก	1
ภาพรวม						3.39	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.39, SD = 0.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่มาติดต่อเพื่อความเรียบร้อย และไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง ($\overline{X}$ = 3.43, SD = 0.65) รองลงมาคือ การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.39, SD = 0.67) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ ($\overline{X}$ = 3.33, SD = 0.64)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ					ระดับ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการรับแจ้งความอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	17 (5.10)	125 (37.54)	184 (55.26)	6 (1.80)	1 (0.30)	3.45	0.63	มาก	1
2. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	17 (5.10)	103 (30.93)	200 (60.06)	13 (3.90)	-	3.37	0.64	มาก	2

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ					ระดับ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ	8 (2.40)	80 (24.02)	192 (57.66)	53 (15.92)	-	3.12	0.69	มาก	3
ภาพรวม						3.31	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.31, SD = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.12, SD = 0.65) รองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน ($\overline{X}$ = 3.10, SD = 0.67) และอันดับสุดท้ายคือ มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ($\overline{X}$ = 2.62, SD = 0.86)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ					ระดับ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
1. ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร	8 (2.40)	62 (18.62)	215 (64.57)	47 (14.11)	1 (0.30)	3.08	0.65	มาก	2
2. ในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	7 (2.10)	55 (16.52)	234 (70.27)	36 (10.81)	1 (0.30)	3.09	0.60	มาก	3
3. ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	6 (1.80)	76 (22.82)	218 (65.47)	33 (9.91)	-	3.16	0.61	มาก	1
ภาพรวม						3.11	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.11, SD = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.16, SD = 0.49) รองลงมาคือ ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร ($\overline{X}$ = 3.08, SD = 0.65) และอันดับสุดท้ายคือ ในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.09, SD = 0.60)

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ					ระดับ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD		
1. มีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการใช้บริการ	4 (1.20)	70 (21.02)	236 (70.87)	22 (6.61)	1 (0.30)	3.16	0.55	มาก	3
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน	6 (1.80)	70 (21.02)	233 (69.97)	24 (7.21)	-	3.17	0.57	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น	7 (2.10)	70 (21.02)	237 (71.17)	19 (5.71)	-	3.19	0.56	มาก	1
ภาพรวม						3.17	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.17, SD = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น ($\overline{X}$ = 3.19, SD = 0.56) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.17, SD = 0.57) และอันดับสุดท้ายคือมีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.16, SD = 0.55)

ตอนที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	$\overline{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	144	3.34	0.41	1.48	0.53
หญิง	189	3.28	0.38		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.99	0.25	61.60	0.17
	ภายในกลุ่ม	328	50.82	0.15		
	รวม	333	51.81			

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.18	0.79	5.36	0.00*
	ภายในกลุ่ม	328	48.63	0.15		
	รวม	332	51.81			

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงทำการเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-11 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	ระดับการศึกษา				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า	อื่น ๆ
		3.30	**3.19**	**3.37**	**3.41**	**3.87**
ประถมศึกษา	3.30	-	-	-	-	-0.56*
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	3.19		-	-0.18*	-0.21*	-0.67*
อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา	3.37			-	-	-
ปริญญาตรี/ สูงกว่า	3.41				-	-
อื่น ๆ	3.87					-

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4-11 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา/ อนุปริญญา ปริญญาตรี/ สูงกว่า และระดับอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.92	1.48	5.25	0.00*
	ภายในกลุ่ม	328	92.44	0.28		
	รวม	332	98.36			

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-13 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	อาชีพ				
		ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง โรงงาน/ บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ นิสิต/ นักศึกษา
		3.42	**3.17**	**3.28**	**3.26**	**3.40**
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.42	-	-0.25*	0.14*	0.16	-
ลูกจ้างโรงงาน/ บริษัทเอกชน	3.17		-	-	-	-0.23*
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.28			-	-	-
เกษตรกรรม	3.26				-	-
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ นิสิต/ นักศึกษา	3.40					-

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี มากกว่ากว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว แต่น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้างโรงงาน/ บริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ นิสิต/ นักศึกษา

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	0.84	2.88	0.50
	ภายในกลุ่ม	330	96.67	0.29		
	รวม	333	98.36			

*p $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ตามสมมติฐานที่ 1-5 มีดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน		✓
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน		✓

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	✓	
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	✓	
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน		✓

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำนวน 333 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane ระดับความคลาดเคลื่อน .05 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการโดยยึดตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกคนขอบข่ายของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่มาติดต่อเพื่อความเรียบร้อย และไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง รองลงมาคือ การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีให้บริการอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน และอันดับสุดท้ายคือ มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ ผู้มารับบริการสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีที่ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร และอันดับสุดท้ายคือ ในกรณีที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน และอันดับสุดท้ายคือมีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการใช้บริการ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี อีกทั้งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้บังคับบัญชาได้มีการอบรมและให้คำแนะนำในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำ ทั้งงานที่ทำอยู่ก็เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตามหลักของกฎหมาย จึงทำให้มีการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันต์ รอดสุด (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมาก และงานวิจัยของ รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ดอนเมือง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ สุภัทร เรืองศรี (2552) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเอาใจใส่ในระดับเดียวกันทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ได้รับบริการในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกฤต เนืองพุด (2549) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศ และงานวิจัยของกมล ขอบใจ (2549) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชานต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ สันต์ รอดสุด (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ดังนั้นย่อมมีความเข้าใจขั้นตอนในการขอรับบริการ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทำให้การเข้ารับบริการมีความสะดวกรวดเร็วกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกมล ขอบใจ (2549) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชานต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล

ดอนเมือง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา และปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ จึงอาจเป็นไปได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการเหล่านี้มีความคาดหวังในการเข้ารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุด (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะประชาชนผู้ประกอบอาชีพแต่ละอาชีพนั้นมีพื้นฐานการทำงานและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งยังมีพื้นฐานความคิดจากการประกอบอาชีพแต่ละอาชีพที่แตกต่างกัน จึงมีผลทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกฤต เนืองพุด (2549) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันตามอาชีพ

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะระเบียบกฎเกณฑ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย ดังนั้น ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีรายได้ต่อเดือนต่างกันอย่างไร ก็ไม่ได้ส่งผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะถึงอย่างไรเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะต้องให้บริการตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุด (2550) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกรณีที่ที่มาติดต่อขอใช้บริการไม่แล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เกี่ยวกับการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจให้สะดวกต่อการให้บริการ ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในเรื่องของการแจ้งผลแก่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ให้บริการไม่แล้วเสร็จ

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ รวมถึงมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่บริการ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ โดยมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และผลการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ทราบอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการปรับปรุงสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีทั้งในส่วนของพื้นที่การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการแบ่งส่วนงานที่ให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์หน่วยงานและขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด มีที่นั่งพักรอรับการบริการที่เพียงพอ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี และสถานีตำรวจภูธรแห่งอื่น ๆ

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการมารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี และสถานีตำรวจภูธรแห่งอื่น ๆ

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี และสถานีตำรวจภูธรแห่งอื่น ๆ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ

บรรณานุกรม

กมล ขอบใจ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

กิติมา ปรีดีลก. (2545). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กุนธร ธนาพงศธร. (2549). ประโยชน์และการบริหาร ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โกศล น้อยอ่าง. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จรินรัตน์ ครองธานินทร์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการท่าอากาศยานกรุงเทพ กรณีศึกษา: ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริการธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชุษณะ รุ่งปัจฉิม. (2543). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2538). *คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐธนัตถ์ ประชาอนุวงศ์. (2542). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนกฤต เนืองพุด. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บวร วสุวัฒนกุล. (2551). *ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจร*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

ภูเบศ วรรณสกุล. (2541). *ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามนโยบายโรงพักของเรา กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). *รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์. (2543). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

รัฐพงษ์ อุดมศรี. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

รุจิรา เหลืองอุบล และ น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554.* มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรายุทธ พงษ์ตัน. (2547*). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อำเภอธัญบุรี.* สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโยลีการสื่อสารการเรียนการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

วินัย โพธิ์พรม. (2553). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตย์.

วีระชัย ภู่ตระกูล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา.* วิยานิพนธ์ศิลปศาสนมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). *องค์การแห่งการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: ธีระป้อมวรรณกรรม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.

สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. (2557). *รายงานสรุปข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี.* จันทบุรี: สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี.

สมสรรญ์ วงษ์อยู่น้อย. (2555). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2555.* กรุงเทพฯ: โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

สมิต สัชฌุกร. (2545). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: สายธาร.

สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สาทิตย์ จีนาภักดิ์. (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุภัทร เรืองศรี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร.* วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสพส เอี่ยมสอาด. (2545*). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อารี ลือกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing* (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

****

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

2. แบบสอบถามนี้เพื่อใช้ประกอบการศึกษางานวิจัย ต้องการทราบความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านมิต้องลงชื่อ เพื่อเก็บเป็นความลับและเพื่อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามฉบับนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ซึ่งจะมีประโยชน์ในการนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. น้อยกว่า 30 ปี ( ) 2. 30-40 ปี

( ) 3. มากกว่า 41-50 ปี ( ) 4. มากกว่า 51-60 ปี

( ) 5. มากกว่า 61 ปี

3. วุฒิการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า

( ) 3. อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา ( ) 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

( ) 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

( ) 1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ( ) 2. ลูกจ้างโรงงาน/ บริษัทเอกชน

( ) 3. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. เกษตรกร

( ) 5. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ นิสิต/ นักศึกษา ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 7,000 บาท ( ) 2. 7,000-15,000 บาท

( ) 3. มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่านโดยยึดถือตามลำดับก่อนหลัง					
1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับท่านเหมือนผู้อื่น					
1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการกับท่านคล้ายคลึงกับผู้อื่นที่เป็นเรื่องลักษณะเดียวกัน					
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็วและทันทีที่ได้รับเรื่องจากท่าน					
2.2 การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในคดีอาญาและคดีจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็วและกระทำทันที					
2.3 เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการรับแจ้งความเพียงพอในการให้บริการ					
3.2 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ					

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่างๆจนเสร็จในเวลาอันควร					
4.2 ในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง					
4.3 ท่านสามารถนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านใช้บริการได้ในการติดต่อครั้งแรก					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5.1 มีการจัดสถานที่บนสถานีตำรวจสะดวกต่อการใช้บริการ					
5.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน					
5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงานเพื่อทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น					