

คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ร.ต.ท. จรายุทธ จินะ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

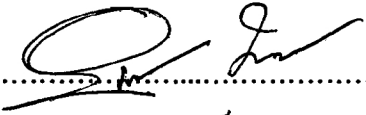
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2559

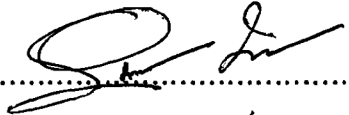
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

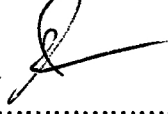
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ร้อยตำรวจโท จรายุทธ จินะ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

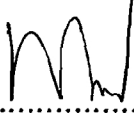
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

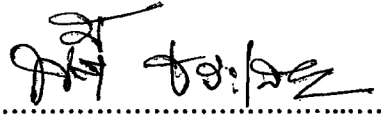
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการสูงสุด ซึ่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการดูแลให้คำปรึกษาจากอาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรมย์วิชัย ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง และนอกจากนั้นยังได้รับความกรุณาการให้ข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

จรายุทธ จินะ

56930183: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ สถานีตำรวจ

จรรยาพร จินะ: คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KHLONGYAI POLICE STATION, AMPHOE KHLONG YAI, TRAT PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อุษณากร ทาวะรัมย์, ปร.ค. 83 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 264 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.07 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.39 มากที่สุด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.77 มากที่สุด มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.18 มากที่สุด มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.41 มากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74, SD = 0.41$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.44$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.46$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.55$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.72, SD = 0.43$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69, SD = 0.51$) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

57930046: MAJOR: (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT); M.P.A.

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ POLICE STATION

JARAYUT JINA: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KHLONGYAI POLICE STATION, AMPHOE KHLONG YAI, TRAT PROVINCE. ADVISOR: AUSANAKORN TAVAROM, Ph.D. 83 P. 2016.

The purposes of this study were to investigate the quality of service offered by Khlong Yai Police Station in Amphoe Khlong Yai, Trat Province and to compare the level of public opinion toward the quality of service offered by Khlong Yai Police Station as classified by personal information, including gender, age, educational level, occupation, and income. The subjects participating in this study were 264 people. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, t-test was operated to compare the difference between independent variables with 2 groups. Also, One-way ANOVA was used to compare the differences among independent variables with three 3 groups onwards. LSD was also operated.

The results of the study revealed that the majority of respondents were more male than female (54.07%), aged 31-40 (24.39%), holding a bachelor's degree (35.77%), earning their living as agriculturalists/ fishermen (36.18%), and having an income of 10,001-20,000 baht (50.41%). Also, the result revealed that the subjects rated the quality of service offered by Khlongyai Police Station at a high level ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.41$). Specifically, they rated the quality of service in the aspect of responsiveness to service users at a high level, followed by the aspects of tangibility of service ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.46$), dependability ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.55$), assurance ($\bar{X} = 2.72$, $SD = 0.43$), and empathy ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.51$), respectively. The results based on the test of hypotheses revealed that there was no statistically significant difference in the level of opinion towards the quality of service offered by Khlong Yai Police Station in Amphoe Khlong Yai among the subjects with different gender. Finally, statistically significant differences were found in the level of opinion towards the quality of service offered by Khlong Yai Police Station in Amphoe Khlong Yai among the subjects with different age, educational level, occupation, and amount of income at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	6
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
เกณฑ์การแปลผล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	54
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	78
ประวัติย่อของผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 19
2-2	สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ 43
2-3	อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ 45
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 52
4-2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ 54
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ 56
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ 57
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ 58
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ 59
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนคร หลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมรายด้าน 60
4-8	การเปรียบเทียบเพศ กับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด 61
4-9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	62
4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	64
4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ	65
4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	65
4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้	67
4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้.....	67
4-17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 โครงสร้างสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	23
2-2 แผนที่อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจ หรือที่ประชาชนเรียกกันว่า โรงพัก เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชน โดยให้บริการแก่ประชาชนทั้งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องการได้รับความเป็นธรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยในการให้บริการประชาชนนั้น สถานีตำรวจยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่ (รุจิกานต์ ทองแล้ม, 2550)

ในสภาวะปัจจุบันนี้บ้านเมืองได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม มีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้เกิดความเจริญทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็วแต่ในขณะเดียวกันก็ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีทางดำเนินชีวิตของประชาชนจากสังคมชนบทที่มีแต่ความเผื่อแผ่มีน้ำใจไมตรีต่อกันลดน้อยลงไป ทำให้วิถีทางในการดำเนินชีวิตที่เรียบง่ายในอดีต กลับมีแต่ความซับซ้อน วุ่นวายสับสนทำให้เกิดเรื่องยุ่งยากในการดำเนินชีวิต อันเป็นสาเหตุของปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นตามมา ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอาชญากรรม และการกระทำความผิดต่าง ๆ กรมตำรวจจึงนับเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจและบทบาทที่สำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน กรมตำรวจจึงได้กำหนดทิศทางและแผนการปฏิบัติของกรมตำรวจ เพื่อให้สถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง (จิตติกร สิงหพันธ์, 2557)

สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เป็นหน่วยงานราชการภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่นาน โยบายที่ได้รับมอบหมายมาปฏิบัติ ตามภารกิจในด้านการรักษาความรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในพื้นที่อย่างจริงจังและมีผลเป็นรูปธรรม ให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจเสมือนญาติมิตร มุ่งแก้ไขปัญหาคriminal ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นสำคัญส่งผลดีต่อพื้นที่ และจัดการจราจรให้เกิดความสะดวกและบังคับใช้

กฎหมายให้เกิดประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยทางถนนอย่างแท้จริง การทำงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ นั้น เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา การบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดและสอดคล้องกับพันธกิจในข้อที่ 2 คือ การให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจเสมือนญาติมิตร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

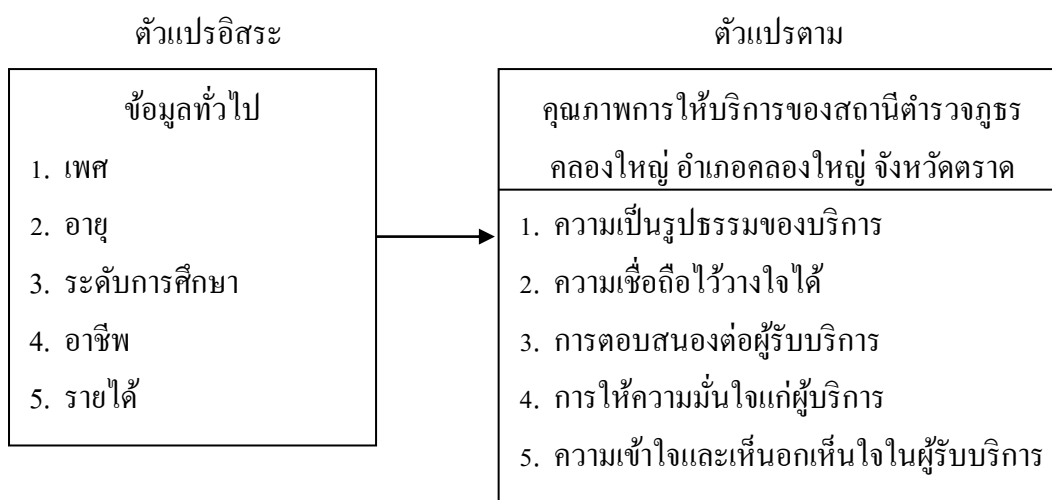
สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยได้

นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้
กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ทราบผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 ด้านของ Parasuraman et al. (1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม คือ ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงจักษุรคองใหญ่ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีดำรงจักษุรคองใหญ่ อำเภอรคองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง สถานีดำรงจักษุรคองใหญ่ อำเภอรคองใหญ่ จังหวัดตราด ในครั้งนี้ได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการประเมินคุณภาพจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีเพียงพอ มีเอกสารตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายมีความเหมาะสม
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การมาติดต่องานที่สถานีดำรงแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ และได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย
 - 1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชม
 - 1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง ในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ สถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี

ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง

1.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

2. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ เช่น การรับแจ้งความ สืบสวนสอบสวน การป้องกันการเกิดอาชญากรรม การจัดระเบียบการจราจร ฯลฯ ที่ได้กระทำขึ้นตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับบริการประชาชนเพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

3. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ในเขตพื้นที่ 3 ตำบล ของอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สังกัดภูธรภาค 8 และขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ
 - 1.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการ
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ
 - 1.5 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพบริการ
2. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

Bitner (1990) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

Lovelock (2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของลูกค้าต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ให้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ คุณภาพของการบริการจึงประกอบไปด้วยความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความ

เชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด สิ่งสัมผัสได้ซึ่งสิ่งสัมผัสได้ของการบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารมีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องถูกใจจ่อต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานบริการที่มีความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการตามมาตรฐานและปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สมิต สัชฌุกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาถึงลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียงการแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สุกัญญา โทคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้ บริการอีกในภายหลัง

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็น สิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการ ใ้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับ สิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ ต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือ ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้า หรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือ ความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่าบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมี ความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด หรือจะกล่าวว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนตรวจสอบความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างอาจจะไม่มี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ ความ

พร้อมทั้งด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ ในการสร้างความรู้รอบและรอบรู้ ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะ รับผิดชอบงานในทุกรูปแบบและพร้อมที่จะเผชิญปัญหา อุปสรรค นานานัปการที่จะเกิดขึ้นใน การให้บริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการ ที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาใน การให้บริการ มีคุณค่าในการบริการ นั่นคือการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึก เสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการ ทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคน ต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น มีความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่า ลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที ผู้ให้บริการต้องให้ การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่าง ตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศ ของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อ บริการที่ได้รับ มีความอดทนอดกลั้น และความรู้จักควบคุมอารมณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความจริงใจ โดย แสดงให้ผู้ที่มาใช้บริการได้เห็นทั้งโดยวาจาท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจที่จะ ให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบ สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ประสิทธิภาพทางธุรกิจนั้นหมายถึงผลกำไรที่ องค์กรได้รับ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้นย่อมหมายถึง องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่นกัน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพ การบริการจะเน้นที่ตัวผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ องค์กรประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์กรบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์กรประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระบบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือแบบ กฏหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการที่ทั่วถึงจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง และเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดขั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน การปฏิบัติงานนั้นปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความเสมอภาค ยึดถือผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติและให้ความช่วยเหลือโดยไม่เกี่ยงความรับผิดชอบ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติภาพเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างทันเวลานั้นผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the Geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้อง

ความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณสุขเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical concepts)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millet (1954) คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นการปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

2. การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันทีทันใด เป็นต้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำจุนในงานบริการ หากผู้ใดบริการเฉื่อยชาแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ลูกค้าหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลหรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้วยังเป็นผลให้บริการล่าช้า และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) เป็นการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น พนักงานธนาคาร ได้รับการฝึกอบรมให้มี

ความสามารถ ในการปฏิบัติงานให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งโดยทางตรง และโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลาย มีความต้องการในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางรายอาจนำปัญหามาสู่ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากลูกค้าและปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถที่หลากหลาย พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนการให้บริการได้หลายรูปแบบตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อีกทั้งคิดหาวิธีแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสบายใจได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) เป็นความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

5. อัจฉริยะ (Courtesy) เป็นการที่ผู้ให้บริการมีกริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงาม ให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวลูกค้า ซึ่งโดยธรรมชาติลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการ ที่มีกริยามารยาทสุภาพ คำพูดฟังแล้วรื่นหู และรังเกียจผู้ที่มีกริยาแข็งกระด้าง พูดจาก้าวร้าวหยาบคาย ดังนั้นการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ให้เกิดความพึงพอใจผู้ให้บริการ จึงต้องเป็นผู้มีกริยามารยาท และวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การที่บุคลากรในองค์กรมีความสุภาพอ่อนน้อมวาจาไพเราะย่อมเป็นเครื่องมือเชิดหน้าชูตา เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้การแสดงออกถึงความมีมารยาท การรู้จักที่ต่ำที่สูงที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. การสื่อสาร (Communication) เป็นการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการขององค์กร ด้วยเหตุที่ว่า การให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้นอยู่ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อจะให้อธิบายหรือให้คำชี้แจง ช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ขององค์กรทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กร และบุคลากรที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของลูกค้าทุกคน

8. ความมั่นคง (Security) เป็นการให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือที่มีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับในการให้บริการมีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจบริการบางประเภทมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าทุกคน

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริบริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) เป็นลักษณะที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ ความถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับฟังปัญหาข่มไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ

เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังกในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน ผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

จากแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การบริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการ

สามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบมาให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Millet (1954)	Parasuraman et al. (1985)	Parasuraman et al. (1988)	Gronroos (1990)
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นมืออาชีพ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	2. ทักษะคิดและพฤติกรรม
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การเข้าถึงบริการง่ายและมี
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	ความยืดหยุ่น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	5. ความมีอัธยาศัยไมตรี	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์
	6. ความน่าเชื่อถือ		5. การชัดเจน
	7. ความมั่นคงปลอดภัย		6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ
	8. การเข้าถึงบริการ		
	9. การติดต่อสื่อสาร		
	10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ		

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย เนื่องจากมีด้านที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งน่าจะเป็นเกณฑ์ที่นำมาสร้างเครื่องมือในการทำวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้นำมาปรับเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยได้ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้ การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 1.1 สถานีดำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ
- 1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 สถานีดำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง
- 1.4 เอกสารที่สถานีดำรวจเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น

สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีเอกสารตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น มีป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง และมีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดเยี่ยมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 2 ข้อ ได้แก่

- 2.1 ท่านมาติดต่องานที่สถานีดำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ
- 2.2 งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย

สรุปได้ว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การมาติดต่องานที่สถานีดำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ และได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความ

เต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

3.2 การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ

3.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

3.4 เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชมและสำรวจกริยาทำทาง

สรุปได้ว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชม

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกริยาทำทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 6 ข้อ ได้แก่

4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง

4.2 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

4.3 มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้

4.4 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุ

ชุมชน ฯลฯ

4.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4.6 ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง

สรุปได้ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง ในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ สถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 5.1 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ
- 5.2 เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ
- 5.3 เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ
- 5.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี

อย่างดี

สรุปได้ว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี

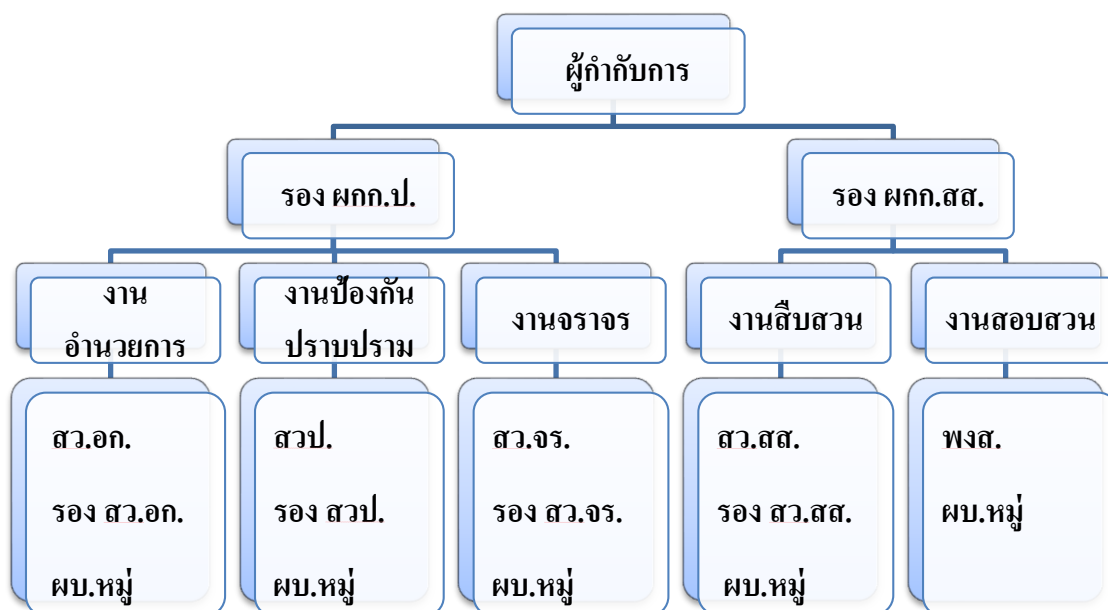
ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 311 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สร้างเมื่อประมาณปี 2467 บนเนื้อที่ประมาณ 9 ไร่ 2 งาน 69 ตารางวา ซึ่งสร้างอยู่ที่ที่ดินของราชพัสดุ และต่อมาเมื่อวันที่ 31 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2531 ได้ดำเนินการรื้อถอนโรงพักเก่า และสร้างใหม่ในปีเดียวกันบริเวณเลขที่ 311 หมู่ที่ 2 ถนนเทศบาล 2 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหน้าที่

โดยตรงที่จะต้องดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

โครงสร้างสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จังหวัดตราด



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

วิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ปัญหาหายสาบสูญหมดไปเป็นที่สุด ประชาชนได้รับการดูแลทุกข์ การแก้ปัญหาสำคัญ
ทันท่วงที การจราจรคล่องตัวดีไม่มีอุบัติเหตุ

พันธกิจของสถานีตำรวจคลองใหญ่ จังหวัดตราด

1. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในพื้นที่อย่างจริงจังและมีผลเป็นรูปธรรม
2. ให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจเสมือนญาติมิตร
3. มุ่งแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นสำคัญส่งผลดีต่อพื้นที่
4. จัดการจราจรให้เกิดความสะดวกและบังคับใช้กฎหมายให้เกิดประสิทธิภาพด้าน

ความปลอดภัยทางถนนอย่างแท้จริง

พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจคลองใหญ่ จังหวัดตราด

สถานีตำรวจคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 2 ตำบล 14 หมู่บ้าน คือ ตำบลคลองใหญ่ จำนวน 9 หมู่บ้าน และตำบลหาดเล็ก จำนวน 5 หมู่บ้าน ซึ่งเป็นพื้นที่ จำนวน 23 ตารางกิโลเมตร

แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขต



ภาพที่ 2-2 แผนที่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

เขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบล ไม้รูด

ทิศใต้ ติดต่อกับ อ่าวไทยและน่านน้ำประเทศกัมพูชา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ประเทศกัมพูชาด้านเทือกเขาบรรทัด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อ่าวไทย

อำนาจหน้าที่สถานีตำรวจ

ตามที่คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ 2/ 2551 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2551 ได้มีมติเห็นชอบกำหนดลักษณะงานสำหรับบริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกำหนดลักษณะงานในสถานีตำรวจให้แบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งาน กับ 1 หน่วยปฏิบัติการ คือ งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน และงานหน่วยปฏิบัติการพิเศษ โดยมีหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553)

1. งานอำนวยการ

- 1.1 งานธุรการและสารบรรณทั่วไปของสถานีตำรวจ
- 1.2 งานกำลังพลของสถานีตำรวจ
- 1.3 งานสวัสดิการข้าราชการตำรวจ
- 1.4 งานการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5 งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานการขออนุญาตต่าง ๆ
- 1.6 งานการประชาสัมพันธ์
- 1.7 งานดูแลห้องประชุมและจัดการประชุม
- 1.8 งานงบประมาณ การเงิน พัสดุ พลาธิการและสรรพาวุธ
- 1.9 งานจัดการเรื่องเงินสินบน เงินรางวัล และเงินค่าตอบแทน
- 1.10 งานการจัดหาอาหารเลี้ยงดูผู้ต้องหา

2. งานป้องกันปราบปราม

- 2.1 งานการข่าว
- 2.2 จัดทำแผนที่ ระบบข้อมูลอาชญากรรม รวมทั้งการจัดทำระบบข้อมูล เป้าหมายที่อาจเกิดอาชญากรรม และระบบข้อมูลทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกัน ระวัง ปราบปราม อาชญากรรม

- 2.3 งานควบคุมศูนย์วิทยุหรือการรับ-ส่งวิทยุของสถานีตำรวจ

- 2.4 งานจัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุ จุดตรวจ จุดสกัด และกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและปราบปรามมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น
- 2.5 งานจัดสายตรวจทุกประเภท
- 2.6 งานควบคุมแหล่งอบายมุข และการจัดระเบียบสังคม
- 2.7 งานปราบปรามการกระทำผิดตามประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา
- 2.8 งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้าง
- 2.9 งานพิทักษ์เด็ก เยาวชน และสตรี
- 2.10 งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลเกี่ยวกับบ่อนการพนัน สถานบริการ และแหล่งอบายมุข
- 2.11 งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลในการฮั้วประมูล และขัดขวางการเสนอแข่งขันราคาในการประมูลงานของทางราชการ
- 2.12 งานปราบปรามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ หรือบุคคล
- 2.13 งานตามกฎหมายว่าด้วยการจำหน่ายสุรา สถานบริการ โรงแรม ภาพยนตร์ โรงรับจํานำ อาวุธปืน การพนัน การขายทอดตลาดและการค้าของเก่า การเรียไร กิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้
- 2.14 งานฝึกอบรมประชาชน อาสาสมัคร เด็ก เยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงานรักษาความปลอดภัย ลูกเสือชาวบ้านสมาชิกไทยอาสาป้องกันชาติ ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความปลอดภัยเพื่อช่วยเหลือกิจการ ตำรวจ
- 2.15 งานคณะกรรมการการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ
- 2.16 งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนและทุกภาคส่วนของสังคมในเขต พื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 2.17 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- 2.18 งานระบบงบประมาณที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม
- 2.19 ตรวจสอบติดตามและประเมินผล วิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

2.20 งานการจัดกำลังร่วมในการถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบของสถานี ตำรวจ

2.21 งานจัดกำลังร่วมในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

2.22 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

2.23 งานปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

3. งานจราจร

3.1 งานควบคุม ดูแลการจราจร

3.2 งานวางแผนจัดและควบคุมการจราจร ตลอดจนจัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่รับผิดชอบ และของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

3.3 งานศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร

3.4 งานให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่จราจร

3.5 งานสอดส่อง ตรวจตรา แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

3.6 งานเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการ ควบคุมจราจร

3.7 งานการส่งข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม และส่งให้งานป้องกันปราบปราม

3.8 จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

3.9 เข้าระงับ ปราบปราม จับกุม สกักจับ รถต้องสงสัย หรือผู้กระทำความผิด

3.10 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

3.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

3.12 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

4. งานสืบสวน

4.1 งานสืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

4.2 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และวิทยาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสืบสวน

4.3 งานสืบสวนหาข่าวและระบบข้อมูลอาชญากรรม

4.4 งานวางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสืบสวน

4.5 งานตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนคดีอาญา ที่เกิดขึ้น

4.6 งานวางแผนสืบสวน

4.7 งานสืบสวนหาข้อเท็จจริง และหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว

4.8 งานสืบสวนภายหลังจากผู้กระทำความผิด ทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่น เพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม

4.9 ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน โดยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่โดยใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

4.10 กรณีพบการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการจับกุม หรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

4.11 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

4.12 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

4.13 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

4.14 งานปกปิดให้ความคุ้มครองแหล่งข่าว และพยาน

4.15 ประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อให้ผลในการป้องกัน ระงับ ปราบปราม การกระทำความผิด

4.16 ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของ
ผู้ได้บังคับบัญชาในงานสืบสวน

4.17 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน
การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

5. งานสอบสวน

5.1 งานสอบสวนในการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา หรือการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

5.2 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และวิทยาการต่าง ๆ
เพื่อใช้ในการสอบสวนคดีอาญา

5.3 งานวางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสอบสวน

5.4 งานตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบาย
ยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
กับงานสอบสวนคดีอาญา ที่เกิดขึ้น

5.5 การวางแผนสอบสวน

5.6 ส่งหมาย

5.7 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
และนำเสนอเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

5.8 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย
กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

5.9 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

5.10 ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญตามระเบียบและสอบสวน
คดีอาญาทุกประเภท

5.11 ปกปิดให้ความคุ้มครองพยาน

5.12 เปรียบเทียบปรับการกระทำความผิดตามกฎหมาย

5.13 ประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ
ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อให้เกิดผลในการป้องกัน ระงับ ปราบปรามการกระทำความผิด
บรรลุผล

5.14 ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี

5.15 ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการตามหน้าที่ โดยการควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเพื่อพ้อง ผัดพ้อง ฝากขัง หรืออื่น ๆ

6. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ

6.1 หาข่าวความเคลื่อนไหว และดำเนินการปราบปรามผู้กระทำความผิด หรือ ผู้ก่อการร้าย

6.2 ป้องกันปราบปรามการก่อความวุ่นวายในบ้านเมือง ได้แก่ การเดินขบวน การก่อวินาศกรรม และการจลาจล

6.3 ปราบปรามโจรผู้ร้ายสำคัญ ผู้มีอิทธิพล หรือที่มีกำลังเป็นกลุ่มบุคคล ตามโอกาส และความจำเป็น

6.4 ลาดตระเวน ตำรวจตรวจตรา ตรวจสอบท้องที่ในส่วนที่เกี่ยวกับภูมิประเทศและ ตัวบุคคลเพื่อความชำนาญ และเพื่อประโยชน์ในการสืบสวนหาข่าว

6.5 ประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจาก หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชน และทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ

6.6 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการป้องกัน อาชญากรรม

6.7 วางระบบงบประมาณที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม

6.8 ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล วิจัยและพัฒนา การปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ

6.9 พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฏิบัติการพิเศษดำเนินการจับกุม หรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

6.10 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรม วงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

6.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

6.12 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประจักษ์น้ำจุกพาลงกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประจักษ์น้ำจุกพาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรตำบลประจักษ์น้ำจุกพาลงกรณ์

เบญจรัตน์ พิริยะกิจจา (2548) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความพอเพียงตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5 โดยประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 20 ปีลงไป 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป ส่วนประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจ/ อาชีพอิสระมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรและรับจ้าง ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 385 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชนที่มีมา

ให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม อยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกครามไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจโคกครามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจโคกคราม

กมล ขอบใจ (2549) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร 17 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยคะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัย พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p<.05$) 4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p<.05$) ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่า ประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน 5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p<.05$) โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนงานจราจร และแผนงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่ากับแผนงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สันต์ รอดสุด (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือนธันวาคม 2549-มกราคม 2550 รอบ 2 เดือน จำนวน 240 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ t-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีทั้งหมด 240 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 55.42 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ระดับมาก ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

รุจิگانต์ ทองแฉล้ม (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตาม อายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

นวัต ขอสุข (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) และกำหนดโควตา (Quota random sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ด้านบริการทั่วไป ควรสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจน เอาใจใส่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าให้รอนาน 2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีจิตสำนึกความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ 3) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจและกวดขันในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะเวลากลางคืน 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ควรแก้ไขปัญหาจราจร กรณีจอดรถกีดขวางทางจราจร 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจาก

ประชาชน ควรจัดทำคู่มือ และแผนผังเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจออกเผยแพร่ให้มากกว่าปัจจุบัน 6) ด้านสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้ส่งกลิ่นเหม็นมาด้านนอก น้ำควรมีให้เพียงพอ

สุภัทร เรืองศรี (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือนพฤษภาคม-เดือนกรกฎาคม 2552 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 361 คน คำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า 1. ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีทั้งหมด 361 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 มีอาชีพรับจ้าง/ พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธร อำเภอมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง ภายใต้งโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีดำรงภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง และเพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ดำรงสถานีดำรงภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ภายใต้งโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้อันดับแรกคือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยด้าน สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีดำรงในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีดำรงในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความสะอาดสะดวกสบายและตกแต่งสวยงามด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีบุคคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจรองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่าง ๆ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีสำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม 2549 จำนวน 360 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 3.75 ถึง 8.84 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ .98 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference test) ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่า

เทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามกลุ่มเพศ อายุ และอาชีพ 2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ ประชาชนกลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 26-40 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนกลุ่มอายุ 41-55 และกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป 2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี คิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน และมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะทั่วไปว่างานสอบสวนควรมีเจ้าหน้าที่

ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเข้าใจการให้บริการ
 ปรีดา อุ๋เงิน (2551) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีรถยนต์เป็นของตนเอง มีที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว และอยู่ห่างจากถนนมากกว่า 50 เมตร ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จรรยา ด้านการบังคับใช้กฎหมายจรรยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนประเภทยานพาหนะ ลักษณะที่พักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

บวร วสุวัฒน์กุล (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน และความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ครอบคลุมพันธกิจทั้ง 7 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชน มีความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ในพันธกิจ 2 ด้าน ได้แก่

1.1. ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน การเข้าเยี่ยมชมพบปะประชาชนสร้างความคุ้นเคยให้เป็นเครือข่าย

1.2 ประชาชน มีความพึงพอใจในด้าน การกระตือรือร้นช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

2. ส่วนพันธกิจอื่น ๆ พบว่าประชาชนไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่

2.1 การรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน

2.2 การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนตามจารีตประเพณีท้องถิ่น

2.3 การจัดกิจกรรมชักชวนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับภาคราชการให้มากขึ้น

2.4 การยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของประชาชนที่ช่วยเหลืองานราชการ

2.5 การมีบุคลิกดีแต่งกายเรียบร้อยให้เกียรติแก่ประชาชน โดยเสมอภาค

3. ด้านความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปฏิบัติพบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปรับปรุงการทำงานเป็นอันดับแรก

ชัชยา อินทร์สำอาง (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตำบลควนสุบรรณ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 314 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (2) ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

พินาย ผดุง โทเมตร (2552) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอและตำบล จำนวน 18 สถานีตำรวจ จำนวน 1,052,286 คนโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ขั้นตอนแรกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้สถานีตำรวจ 3 สถานีคือสถานีตำรวจขนาดใหญ่ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ สถานีตำรวจขนาดกลาง ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอบึงสามพัน และสถานีตำรวจขนาดเล็ก ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอวังโป่ง ขั้นตอนที่สองทำการสุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,200 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล คือประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน จำนวน 438 คน สถานีตำรวจภูธรอำเภอบึงสามพัน จำนวน 382 คน และสถานีตำรวจภูธรอำเภอวังโป่ง จำนวน 380 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ วุฒิ การศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ร้อยละ (Percentage) สถิติ

ทดสอบ t-test และ One-way ANOVA พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ทั้ง 3 สถานีตำรวจในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก 2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ 3. เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจไม่แตกต่างกัน และประชาชนมี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัชชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยุทธการ ประพันธ์ (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 333 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดย

ใช้สถิติ 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 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ถัดมาคือ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบของสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 2-2 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ

ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ตัวแปรอิสระ							
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพสมรส	งานที่ใช้บริการ	จำนวนครั้ง
วรายุทธ พงษ์ตัน (2547)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
เบญญูร์สมิ์ พิริยะกิจจา (2548)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548)	✓	✓			✓	✓		
กมล ขอบใจ (2549)	✓	✓		✓				

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปีที่วิจัย	ตัวแปรอิสระ							
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพสมรส	งานที่ใช้บริการ	จำนวนครั้ง
สันต์ รอดสุข (2550)	✓	✓	✓	✓	✓			
รุจิกานต์ ทองแล้ม (2550)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
นวัต ขอสุข (2550)	✓	✓	✓	✓				
สุภัทร เรืองศรี (2550)	✓	✓	✓	✓	✓			
ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ประเสริฐ ธรรมชัย (2550)	✓	✓		✓				
ปรีดา อุ้งเงิน (2551)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ชัยยา อินทร์สำอาง (2552)		✓	✓					✓
พิมาย ผดุง โกเมตร (2552)	✓	✓	✓	✓				
จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ชัยชาญ ศรีทอง (2558)	✓	✓	✓	✓	✓			
ยุทธการ ประพันธ์ (2558)	✓	✓	✓	✓	✓			

จากตารางที่ 2-2 จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการและคุณภาพการบริการ พบว่า มีการนำตัวแปรอิสระทั้งสิ้น 8 ตัว มาใช้ในงานวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ

การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส งานที่ใช้บริการ และจำนวนครั้ง ซึ่งในการทำวิจัยในเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด นี้ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรอิสระที่ใช้ในงานวิจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีงานวิจัยอ้างอิงดังนี้

ตารางที่ 2-3 อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	แหล่งที่มา
เพศ (15 คน)	วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) เบนญูร์สมิ์ พิริยะกิจจา (2548) จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กมล ขอบใจ (2549) สันต์ รอดสุด (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) นวัต ขอสุข (2550) สุภัทร เรื่องศรี (2550) ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ปรีดา อุ่เงิน (2551) พิมาย ผดุงโกเมตร (2552) จิตติกร สิงหพันธ์ (2557) ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ยุทธการ ประพันธ์ (2558)
อายุ (16 คน)	วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) เบนญูร์สมิ์ พิริยะกิจจา (2548) จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) กมล ขอบใจ (2549) สันต์ รอดสุด (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) นวัต ขอสุข (2550) สุภัทร เรื่องศรี (2550) ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ปรีดา อุ่เงิน (2551) ชัยยา อินทร์สำอาง (2552) พิมาย ผดุงโกเมตร (2552) จิตติกร สิงหพันธ์ (2557) ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ยุทธการ ประพันธ์ (2558)
การศึกษา (13 คน)	วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) เบนญูร์สมิ์ พิริยะกิจจา (2548) สันต์ รอดสุด (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) นวัต ขอสุข (2550) สุภัทร เรื่องศรี (2550) ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ปรีดา อุ่เงิน (2551) ชัยยา อินทร์สำอาง (2552) พิมาย ผดุงโกเมตร (2552) จิตติกร สิงหพันธ์ (2557) ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ยุทธการ ประพันธ์ (2558)
อาชีพ (14 คน)	วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) เบนญูร์สมิ์ พิริยะกิจจา (2548) กมล ขอบใจ (2549) สันต์ รอดสุด (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) นวัต ขอสุข (2550) สุภัทร เรื่องศรี (2550) ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ปรีดา อุ่เงิน (2551) พิมาย ผดุงโกเมตร (2552) จิตติกร สิงหพันธ์ (2557) ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ยุทธการ ประพันธ์ (2558)

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มา
รายได้ (13 คน)	วราวุธ พงษ์ตัน (2547) เบนญูร์สมิ์ พิริยะกิจจา (2548) จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) สันต์ รอดสุด (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) สุภัทร เรืองศรี (2550) ประจักษ์ ฝั่งอุบล (2550) ปรีดา อุ๋เงิน (2551) จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ยุทธการ ประพันธ์ (2558)

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยและที่มาของสมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรเพศ

จากการทบทวนงานวิจัยของ จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน ชัยชาญ ศรีทอง (2558) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วน ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน”

2. ตัวแปรอายุ

จากการทบทวนงานวิจัยของ สันต์ รอดสุด (2550) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน งานของ นวัต ขอสุข (2550) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ต่างกัน ส่วนงานของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน”

3. ตัวแปรระดับการศึกษา

จากการทบทวนงานวิจัยของ รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกัน งานของพิมาย ผดุงโกเมตร

(2552) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกัน งานของสุภัทร เรืองศรี (2550) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน ส่วนงานของ นวัต ขอสุข (2550) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน”

4. ตัวแปรอาชีพ

จากการทบทวนงานวิจัยของ พิมาย ผดุงโกเมตร (2552) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกัน งานของประเสริฐ ธรรมชัย (2550) พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน งานของชัยชาญ ศรีทอง (2558) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จันทบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน”

5. ตัวแปรรายได้

จากการทบทวนงานวิจัยของ สันต์ รอดสุด (2550) พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน งานของรุจิگانต์ ทองแล้ม (2550) พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง แตกต่างกันงานของสุภัทร เรืองศรี (2550) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน”

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรคคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรคคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรคคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีดำรงวัฏธรรคคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

กลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ $n = P(1-P) Z^2 / e^2$

โดย n = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากร

Z = เป็นความเชื่อมั่น 1.96 คือความเชื่อมั่น 95%

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้ } n &= 0.2 (1-0.2) (1.96)^2 / 0.05^2 \\
 &= (0.2 \times 0.8 \times 3.84) / 0.0025 \\
 &= 246 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 ตัวอย่าง เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วยคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale) 4 ระดับ จำนวน 20 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

- 3.1 ดร. วิชัย จงโชติชัชวาล ตำแหน่งอาจารย์ศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.2 อาจารย์ พรเทพ นามกร ตำแหน่งอาจารย์ประจำศูนย์การศึกษาจันทบุรี
- 3.3 พันตำรวจโทสุกรี กฤษณรุ่งเรือง ตำแหน่งรองผู้กำกับการป้องกันปราบปรามสถานี
ตำรวจภูธรคลองใหญ่

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของ
แบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของ
แบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริง
ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์การศึกษาจันทบุรี เพื่อขอ
ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอ
คลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ใช้
บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะ
ศึกษา โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของ
แบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 246 ชุด โดยมี
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 246 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้
วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ใช้ Scheffe ในการทดสอบ ยกเว้นกรณีที่พบว่าแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ แต่ Scheffe ไม่สามารถพบว่าคู่ใดที่แตกต่างกันจึงจะใช้ LSD ในการทดสอบรายคู่แทน

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 246 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	133	54.07
หญิง	113	45.93

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
20 ปี-30 ปี	34	13.82
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	60	24.39
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	50	20.33
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	49	19.92
61 ปีขึ้นไป	53	21.54
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	33.33
ปริญญาตรี	88	35.77
ปริญญาโท	70	28.46
สูงกว่าปริญญาโท	6	2.44
4. อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	18	7.32
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	22	8.94
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	27	10.98
ค้าขาย	65	26.42
เกษตรกร/ ประมง	89	36.18
รับจ้างทั่วไป	25	10.16
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	41	16.67
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	124	50.41
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	58	23.58
30,001 บาทขึ้นไป	23	9.35
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.07 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.39 มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็น

ร้อยละ 21.54 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.33 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.77 มากที่สุด รองลงคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และจบการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28.46 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.18 มากที่สุด รองลงมาคืออาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 26.42 และมีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.98 ตามลำดับ มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.41 มากที่สุด รองลงมาคือมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.58 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่

จังหวัดตราด

คุณภาพการให้บริการแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ดังตารางที่ 4-2 ถึง ตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	45 (18.29)	120 (48.78)	72 (29.27)	9 (3.66)	2.82	0.77	ดีมาก	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21 (8.54)	133 (54.06)	86 (34.96)	6 (2.44)	2.69	0.66	ดีมาก	3
3. สถานที่ตรวจได้จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความ เข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ ถูกต้อง	14 (5.69)	135 (54.88)	93 (37.80)	4 (1.63)	2.65	0.61	ดีมาก	4
4. เอกสารที่สถานีตรวจเตรียม ไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำ ประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	44 (17.89)	145 (58.94)	55 (22.36)	2 (0.81)	2.94	0.66	ดีมาก	1
ภาพรวม					2.77	0.46	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ
การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.46$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเอกสารที่สถานีตำรวจเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำ
ประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.94, SD = 0.66$)
เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.82, SD = 0.77$) เรื่องความ
เหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
($\bar{X} = 2.69, SD = 0.66$) และเรื่องสถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจ
ขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.65, SD = 0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ
 สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
 ในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจใน การบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมาติดต่องานที่สถานี ตำรวจแล้ว ได้รับความสำเร็จ ตรงกับความต้องการทุกครั้ง	14 (5.69)	154 (62.60)	78 (31.71)	-	2.74	0.55	ดีมาก	2
2. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้อง เรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ	38 (15.45)	125 (50.81)	77 (31.30)	6 (2.44)	2.79	0.72	ดีมาก	1
ภาพรวม					2.77	0.55	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ
 การให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชน
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด
 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.55$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่
 อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้อง
 เรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.79$, $SD = 0.72$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่อง
 ท่านมาติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการทุกครั้ง อยู่ในระดับ
 ดีมาก ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ
 สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อ
 ผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ	28 (11.38)	150 (60.98)	68 (27.64)	-	2.84	0.60	ดีมาก	2
2. การจัดเตรียมเอกสารและ แบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติ	23 (9.35)	129 (52.44)	91 (36.99)	3 (1.22)	2.70	0.65	ดีมาก	3
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตาม ระเบียบกฎหมาย ทำให้ การ บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	54 (21.95)	129 (52.44)	56 (22.76)	7 (2.85)	2.93	0.75	ดีมาก	1
4. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ติชมและสำรวจกรีฑาท่าทาง	15 (6.10)	129 (52.44)	100 (40.65)	2 (0.81)	2.64	0.61	ดีมาก	4
ภาพรวม					2.78	0.44	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการ
 ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความ
 คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด
 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.44$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่
 อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตาม
 ระเบียบกฎหมาย ทำให้ การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.93, SD = 0.75$)
 เป็นอันดับแรกรองลงมาเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
 อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.84, SD = 0.60$) เรื่องการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของ
 เจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.70, SD = 0.65$) และเรื่อง

เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชมและสำรวจกริยาทำทาง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.70, SD = 0.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง	25 (10.16)	114 (46.34)	101 (41.06)	6 (2.44)	2.64	0.70	ดีมาก	4
2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา	33 (13.41)	131 (53.25)	78 (31.71)	4 (1.63)	2.78	0.69	ดีมาก	3
3. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้	22 (8.94)	113 (45.93)	106 (43.09)	5 (2.04)	2.62	0.68	ดีมาก	5
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ	13 (5.28)	115 (46.75)	114 (46.34)	4 (1.63)	2.56	0.62	ดีมาก	6
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	38 (15.45)	129 (52.44)	77 (31.30)	2 (0.81)	2.83	0.69	ดีมาก	2
6. ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง	34 (13.82)	148 (60.16)	63 (25.61)	1 (0.41)	2.87	0.63	ดีมาก	1
ภาพรวม					2.72	0.43	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการ

ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.72, SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.87, SD = 0.63$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.83, SD = 0.69$) เรื่องมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.69$) เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.64, SD = 0.70$) เรื่องมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.62, SD = 0.68$) และเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.56, SD = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ	20 (8.13)	118 (47.97)	102 (41.46)	6 (2.44)	2.62	0.67	ดีมาก	4
2. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	33 (13.41)	129 (52.44)	79 (32.11)	5 (2.04)	2.77	0.70	ดีมาก	1
3. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	20 (8.13)	127 (51.63)	93 (37.80)	6 (2.44)	2.65	0.66	ดีมาก	3
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	30 (12.20)	119 (48.37)	95 (38.62)	2 (0.81)	2.72	0.68	ดีมาก	2
ภาพรวม					2.69	0.51	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.69, SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.70$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.22, SD = 0.68$) เรื่องเจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.65, SD = 0.66$) และเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อายากกลับมาติดต่อ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.62, SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.77	0.46	ดีมาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.77	0.55	ดีมาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.78	0.44	ดีมาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.72	0.43	ดีมาก	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.69	0.51	ดีมาก	5
ภาพรวม	2.74	0.41	ดีมาก	

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.74, SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.44$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.46$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.55$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.72, SD = 0.43$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.69, SD = 0.51$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

เพศ	จำนวน	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ชาย	133	2.72	.389	-.755	.451
หญิง	113	2.77	.427		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ 0.451 แสดงว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	2.202	.551	3.450	.009*
ภายในกลุ่ม	241	38.426	.160		
รวม	245	40.665			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน ($Sig. = .009^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี	อายุ 61 ปีขึ้นไป
อายุ 20-30 ปี	2.92	-	.23*	.24*	.25*	
อายุ 31-40 ปี	2.69		-			-.15*
อายุ 41-50 ปี	2.68			-		-.16*
อายุ 51-60 ปี	2.67				-	-.17*
อายุ 61 ปีขึ้นไป	2.84					-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31 ปี-40 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 ปี-50 ปี
3. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี-60 ปี
4. ประชาชนที่มีอายุ 31 ปี-40 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป
5. ประชาชนที่มีอายุ 41 ปี-50 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป
6. ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี-60 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	2.267	.756	4.763	.003*
ภายในกลุ่ม	242	38.397	.159		
รวม	245	40.665			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ

การให้บริการของสถานีดำรงจักษุรคลองใหญ่ แตกต่างกัน ($Sig. = .003^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของ
สถานีดำรงจักษุรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.87	-	.23*		
ปริญญาตรี	2.64		-		
ปริญญาโท	2.73			-	
สูงกว่าปริญญาโท	2.69				-

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงจักษุรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าสถานีดำรงจักษุรคลองใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงจักษุรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.994	.399	2.475	.033*
ภายในกลุ่ม	240	38.671	.161		
รวม	245	40.665			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน (Sig. = .033*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	ค้าขาย	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้างทั่วไป
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.70	-					
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	2.84		-		.20*		
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	2.87			-	.23*		.23*
ค้าขาย	2.64				-	-.16*	

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	ค้าขาย	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้างทั่วไป
เกษตรกร/ ประมง	2.80					-	.18*
รับจ้างทั่วไป	2.63						-

จากตารางที่ 4-14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย
 2. ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย
 3. ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป
 4. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย
 5. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป
- สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	5.363	1.788	12.256	.000*
ภายในกลุ่ม	242	35.301	.146		
รวม	245	40.665			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน (*Sig.* = .000*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.96	-		.38*	.47*
10,001-20,000 บาท	2.80		-	.22*	.31*
20,001-30,000 บาท	2.58			-	
30,001 บาทขึ้นไป	2.49				-

จากตารางที่ 4-16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป
3. ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท
4. ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่มีคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัชรรคลองใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัชรรคลองใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัชรรคลองใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสถานีดำรงวัชรรคลองใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราดและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัชรรคลองใหญ่ อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้นรวม 246 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.07 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.39 มากที่สุด รองลงมามีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.54 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.33 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.77 มากที่สุด รองลงคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และจบการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28.46 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.18 มากที่สุด รองลงมามีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 26.42 และมีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.98 ตามลำดับ มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.41 มากที่สุด รองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.58 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74, SD = 0.40$) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.44$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.46$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.55$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.72, SD = 0.43$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69, SD = 0.51$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธการ ประพันธ์ (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก และงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก งานวิจัยของจิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชัชยา อินทร์สำอาง (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตำบลควนสุบรรณ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) โดยภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ อภิปรายผลได้ว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลคอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธการ ประพันธ์ (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตำรวจสถานตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบของสถานตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมาย ผดุงโกเมตร (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธการ ประพันธ์ (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบของสถานตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิ กานต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานตำรวจนครบาลดอนเมือง พบว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานตำรวจนครบาลดอนเมือง แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สถานตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจว่าเมื่อมารับบริการที่สถานตำรวจแล้วเจ้าหน้าที่จะสามารถตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้

2. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรกำหนดนโยบายเพื่อให้ประชาชนรู้สึกประทับใจในการมารับบริการ โดยตำรวจทุกคนต้องช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรจัดให้มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ โดยนอกจากเบอร์ 191 และ โทรศัพท์พื้นฐานของสถานีแล้ว ควรให้เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ร้อยเวร อย่างน้อย 2-3 คน เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้นในการติดต่อ แจ้งเหตุ ต่าง ๆ
2. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรจัดให้มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้ โดยเพิ่มช่องทางแจ้งเหตุทาง Line กลุ่ม หรือทางเว็บไซต์
3. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น การแจ้งเตือนภัย ภาวะเบี่ยงในการจราจร ในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ Line กลุ่ม ฯลฯ
4. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรจัดให้มีการจัดฝึกอบรมเรื่องจิตวิทยาในการบริการ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่น อบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการที่สถานีตำรวจคลองใหญ่

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น มาประกอบการพัฒนาคุณภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ของ อำเภออื่น ในจังหวัดตราดด้วย เพื่อที่จะได้สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่อง และนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของตำรวจได้เป็นภาพรวมทั้งจังหวัด

บรรณานุกรม

- กมล ขอบใจ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมตำรวจ. (2541). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน). กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ตำรวจ.
- โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จังหวัดตราด. (2558). เข้าถึงได้จาก
<http://www.trat.police.go.th/>
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล
โคกคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยชาญ ศรีทอง. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยยา อินทร์สำอาง. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการ
จัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขต
พื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน
เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- นวัต ขอสุข. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บวร วสุวัฒน์กุล. (2551). ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เบญจรัฐมี พิริยะกิจจา. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ ธรรมชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปรีดา อู่เงิน. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขต. (2556). เข้าถึงได้จาก <http://www.trat.police.go.th>
- พิมาย ผดุง โกเมตร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). แผนกลยุทธ์กองทัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: กองทัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ยุทธการ ประพันธ์ (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุจิگانต์ ทองแจ่ม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs). (2556). เข้าถึงได้จาก <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/maslows-general-theory-of-human.html>.
- วรายุทธ พงษ์ตัน. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้ง ความของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่หน้าจุฬาลงกรณ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บัคส์.
- สมิต สัมภูกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอ เมือง จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก <http://www.policeadmission.org/Main/FrmPolIndex.aspx>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). อำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ.
- สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนัก หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภัทร เรืองศรี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองพังงา จังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต.

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54(April), 69-82.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations*. Upper saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research* 20(1), 3-17.
- Lovelock, C. H. (2000). *Service Marketing* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(Spring), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zikmund, W. G. (2003). *Essentials marketing research*. Fort Worth: Dryden Press.

ภาคผนวก

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
1. สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. สถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการ ได้ถูกต้อง				
4. เอกสารที่สถานีตำรวจเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น				
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
5. ท่านมาติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ				
6. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย				

คุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวน เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ				
8. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ				
9. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอน การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้ การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว				
10. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชมและ สำรวมกิริยาท่าทาง				
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
11. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็น ให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง				
12. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา				
13. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถ ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้				
14. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ				
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				

คุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
16. ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง				
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
17. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้หายากกลับมาติดต่อ				
18. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวก อย่างเต็มความสามารถ				
19. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ				
20. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่าน เป็นอย่างดี				