

คุณภาพการให้บริการดำเนินงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ร.ต.อ. สาริต ช่อเกตุ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ร้อยตำรวจโท สาริต ช่อเกตุ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.วิชัย จงโชติชวัลย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

.....กรรมการ

(ดร.วิชัย จงโชติชวัลย์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และ ดร.วิชัย จง โขติชัชวาล, ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ในฐานะกรรมการ สอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานวิจัย พ.ต.อ. จักรกรินทร์ ท้วสุภาพ ผกก.สภ.บ้าน ท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และ พ.ต.ท. ธนันชัย ขำพึงคน รอง ผกก.ป.สภ. บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ที่คอยให้คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยนี้ และเป็นผู้ชี้แนะ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึก ซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้าน ท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษา ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความ อนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ร้อยตำรวจเอกสาธิต ช่อเกตุ

57930056: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน

สาริต ช่อเกตุ: คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY PREVENTION AND SUPPRESSION SECTION AT BAN THALUEN POLICE STATION, AMPHOE MUEANG, TRAT PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ค. 76 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ การศึกษาวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ จำนวน 246 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Zikmund (2003) ทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปและใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากโดยเรียงลำดับ ต่อ ไปนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นอันดับแรกดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในระดับดีมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

57930056: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ BAN THALUEN POLICE STATION

SATHIT CHORKATE: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY PREVENTION
AND SUPPRESSION SECTION AT BAN THALUEN POLICE STATION, AMPHOE
MUEANG, TRAT PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 76 P.
2016.

The purposes of this study were to examine the level of quality of service provided by Prevention and Suppression Section at Ban Thaluen Police Station, Amphoe Mueang, Trat Province and to compare the level of opinion towards quality of service provided by Prevention and Suppression Section at Ban Thaluen Police Station as classified by the subjects' gender, age, educational level, and occupation. The instrument used to collect the data was a questionnaire, completed by 246 service users of Prevention and Suppression Section at Ban Thaluen Police Station. The number of the subjects participating in this study was calculated based on Zikmund's formula (2003). To test the hypotheses, t-test was operated to compare the differences of independent variables with two groups. Also, to test the hypotheses, t-test was operated to compare the differences of independent variables with two groups. In addition, One-way ANOVA was used to compare the differences of independent variables with three groups onwards. The Least significant different test (LSD) was operated to test the differences between pairs if they were found at a preset of a significant level of 0.05.

The results of this study revealed that the level of quality of service provided by Prevention and Suppression Section at Ban Thaluen Police Station was found at a very good level. Specifically, the subjects rated the aspect of quality of service in relation to empathy the highest, followed by dependability, responsiveness, assurance, tangibility, respectively. All of these aspects were rated a very good level, except the aspect of responsiveness which was rated at a good level.

Based on the test of hypotheses, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinion towards the quality of service provided by Prevention and Suppression Section at Ban Thaluen Police Station among the subjects with different age, educational level, and occupation. Finally, a statistically significant difference was found in the opinion towards the level of quality of service provided by Prevention and Suppression Section at Ban Thaluen Police Station among the subjects with different gender 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
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	7
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
เกณฑ์การแปลผล.....	42
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	44
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ ภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	46
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	54
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	71
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ..... 19
2-2	จำนวนประชากรตำบลท่าเลื่อน..... 23
2-3	สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด..... 33
2-4	เปรียบเทียบตัวแปรกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 35
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 44
4-2	คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด..... 46
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ..... 47
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ..... 48
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 50
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 51
4-7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ..... 53
4-8	วิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แยกตามเพศ..... 54
4-9	วิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แยกตามอายุ..... 55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
4-11 วิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แยกตาม อาชีพ.....	56
4-12 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 แผนที่อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	22
2-2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข รวมทั้งรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนอย่างแยกไม่ได้ ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถ คุณยพินิจและวิจารณญาณในการตัดสินใจในการบริการประชาชนมากกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอื่น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558)

การบริการของสถานีตำรวจเป็นการบริการประชาชนในกรอบระเบียบของกฎหมายแยกตามพื้นที่ ประชาชนอยู่ในเขตพื้นที่ใด หรือเกิดเหตุ ณ พื้นที่ใด ก็ต้องมารับบริการที่สถานีตำรวจที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นั้น ไม่สามารถไปขอรับบริการจากสถานีตำรวจอื่นได้ แม้ว่าจะไม่พึงพอใจก็ตาม การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ มีทั้งให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจ การบริการของสถานีตำรวจที่ผ่านมายังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งพอจะสรุปสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ คือ ความไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน จึงปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว ไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน สถานที่ทำงานของตำรวจมักจะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ และไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558)

สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2509 บนพื้นที่ 5 ไร่ 1 งาน 47 ตารางวา ลักษณะภูมิศาสตร์ ทิศเหนือ ติดต่อกับเขต สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด อำเภอเมืองตราด ทิศตะวันออก ติดต่อกับประเทศกัมพูชา และมีทิวเขาบรรทัดกั้นเขตแดนยาวประมาณ 36 กิโลเมตร ทิศตะวันตก พื้นที่ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย ทิศใต้ ติดต่อกับเขตสถานีตำรวจภูธรไม่รู้อ

อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีเขตการปกครอง 3 ตำบล 21 หมู่บ้าน พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 230.45 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ติดแนวชายแดนตั้งแต่ ตำบลตะกวาง ถึงตำบลแหลมกลัด 36 กิโลเมตร มีประชากรจำนวน 4,930 คน ครัวเรือน 12,040 คน เป็นชาย 5,989 คน หญิง 6,156 คน ประชากรแฝง 400 คน (ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด, 2558)

เท่าที่ผ่านมาได้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่เสมอ ทั้งในด้านความล่าช้าในการบริการ การให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณี การกลั่นแกล้งจับกุมประชาชน แล้วเรียกร้องผลประโยชน์ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังไม่พอใจในการบริการของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน ดังนั้นซึ่งผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นใน 2 กรณี คือ

กรณีแรก ถ้าสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน ให้บริการประชาชนไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ผลที่ตามมาก็คือทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น ไม่ให้ความร่วมมือ ทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจติดลบ ส่งผลกระทบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ กรณีที่สอง ถ้าบริการดีเน้นหลักประสิทธิภาพ คุณภาพ ความโปร่งใส ประชาชนในพื้นที่ย่อมได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น

ด้วยเหตุผลดังได้กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อจะได้ทราบข้อเท็จจริง นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนาการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้จะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานตำรวจเองแล้ว ยังส่งผลไปยังประชาชนผู้รับบริการอีกด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

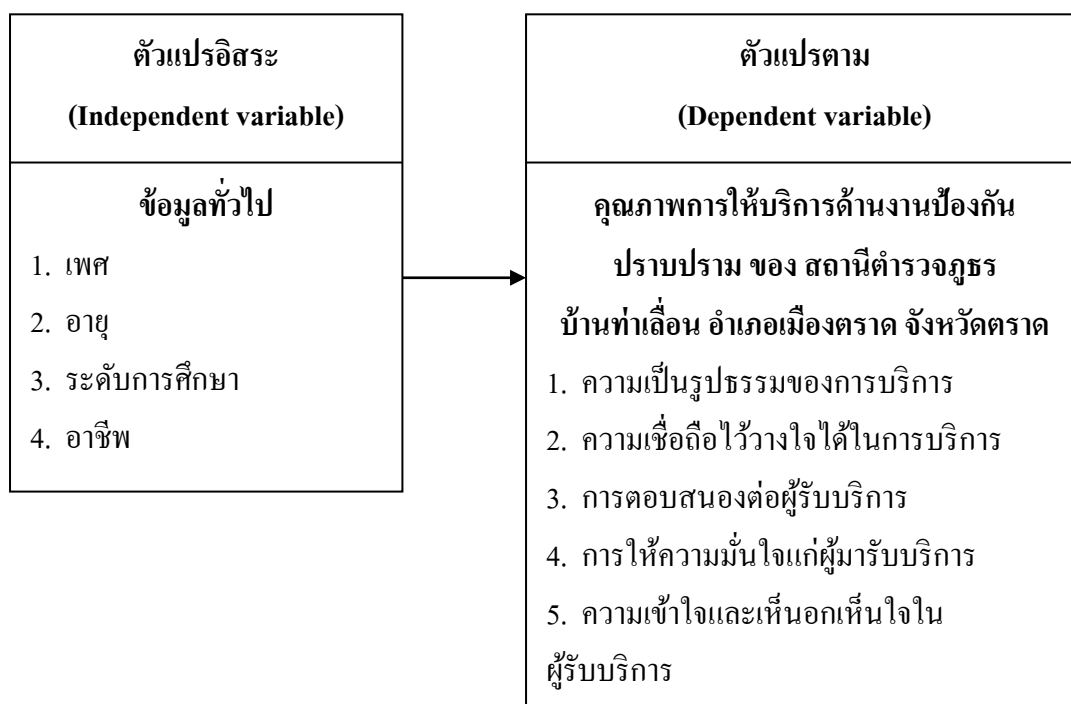
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1-1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนของ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ตามเกณฑ์การพัฒนาประเมินคุณภาพของผู้รับบริการที่พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของ Parasuraman et al. (1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ สถานภาพหรือลักษณะส่วนบุคคล 4 ประการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง เพราะเป็นลักษณะการให้บริการที่ราชอาณาจักร ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะใช้บริการ ประชากรในเขตสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มี 4,930 ครัวเรือน จำนวน 12,040 คน (งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด, 2558)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่าง ขอดเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการ (บังอร ชลสกุลถาวร, 2550)

คุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL คือ การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการ ในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)
 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance performance) คือผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Creditability) และความมั่นคงปลอดภัย
 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือการดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน
- ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุเต็มปีบริบูรณ์ของประชาชนขณะทำการศึกษา

การศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของประชาชนที่ได้รับ

อาชีพ หมายถึง งานที่ทำเป็นประจำและมีรายได้ตอบแทน

งานป้องกันปราบปราม หมายถึง แผนกงานที่ใช้มาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่จะ
ไม่ให้เกิดอาชญากรรมขึ้น เพื่อกำจัดต้นเหตุการณ์ ขจัดความปรารถนาที่จะกระทำผิด และขจัดช่วง
โอกาสที่จะกระทำผิด รวมถึงการใช้มาตรการต่าง ๆ ระงับเหตุการณ์การกระทำผิด

สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน หมายถึง สถานีตำรวจที่มีภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ
ในการให้บริการงานตำรวจกับประชาชนในเขตอำเภอเมืองตราด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

1.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการ

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

1.5 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพบริการ

2. ข้อมูลทั่วไปของงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ (Service quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิด จากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้อีโก้การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น (Parasuraman et al., 1988)

ความหมายของคุณภาพการบริการ มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

นิตยาพร เสมอใจ (2549) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้น มีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เดิดขุนทด (2549) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็น การได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพอใจ หรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน กับผลที่ได้รับจริง

บังอร ชลสกุลถาวร (2550) การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

จิตภา สุกพลทอง โชติ (2551) คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริการการบริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง

ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นกับผู้รับบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived service) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected Service) โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้คือ

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)
2. ความมั่นใจ (Assurance performance) คือผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Creditability) และความมั่นคงปลอดภัย
3. รูปลักษณ์ (Tangibility) คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. ความใส่ใจ (Empathy) คือการที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer understanding)
5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

โดยได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ประกอบด้วย 22 รายการ กระจายมาเป็น 5 เกณฑ์ คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1988) ดังนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่ตั้งใจไว้
 - 1.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
 - 1.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
 - 1.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

- 1.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
2. ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
 - 2.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
 - 2.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
3. รูปลักษณะ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - 3.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
 - 3.3 การแต่งกายของพนักงาน
 - 3.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ
4. ความใส่ใจ (Empathy) ประกอบด้วย
 - 4.1 การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - 4.2 เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - 4.3 โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ
 - 4.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - 4.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน
5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 5.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 5.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 5.3 การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
 - 5.4 การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

Issak (1981) ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือ คำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายที่กว้างกว่า

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ใน

บริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นดีลบล หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ลักษณะที่แสดงถึงผลของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ประทับใจ และหันกลับมาใช้บริการอีก

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่นผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ใช้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ให้ผู้อื่นได้รับความพอใจและความสมหวัง ซึ่งการบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ เพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกทางใจของผู้รับบริการด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ปัจจุบันต้องเน้นการให้บริการเป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะส่งผลดีต่อองค์กรการนั้นในอนาคตและผู้ดีนั้นจะกลับคืนสู่ประชาชนนั่นเอง

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการที่สำคัญของการให้บริการว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

Penchansky and Thomas (1975 อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 6) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่ามีความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วรเดช จันทร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542) ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา เรียกว่า สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่ง

ประเทศไทย เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์
ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการ
 2. ความเป็นธรรมในการบริการ
 3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
 5. ความทั่วถึง
 6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
 7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
 8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
 9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีว่าต้อง

ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึ่งพา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในวิชาความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาย

มากมาย

- 4.2 ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
6. การสื่อสาร (Communication)
7. ความซื่อสัตย์ (Creditibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Stability) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการบริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Weber (1966) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีอคติหรือเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สรุปได้ว่า การที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้น ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยหลักการบริการที่ดี ซึ่งมีอยู่หลายด้านมีความเข้าใจและเห็นใจผู้มารับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถและด้วยความเต็มใจจะบ่งบอกถึงความเป็นนักบริการที่มีจิตบริการ (Service mind) และเป็นคนมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร

ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่
ผู้ใช้บริการ องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการคือ ผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรง
ความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ
4. ผลิตกณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ
ให้บริการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและรวดเร็ว
การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์ม
ต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับ
เรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการ โดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ใน
ขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ อย่างสมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน
รวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบ
แผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถ
ตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดคูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า
งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการที่ทั่วถึง
จะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม
และเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง และเป็น
ธรรม ต้องให้บริการอย่างป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้
อภิสิทธิ์ ลัดขั้นตอน ให้กับบุคคลบางคน ปลดปล่อยละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อย
การศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความมารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ Millet (1954) คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived service) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected service) โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้คือ

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)

2. ความมั่นใจ (Assurance performance) คือผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Creditability) และความมั่นคงปลอดภัย

3. รูปสักขณ์ (Tangibility) คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจ (Empathy) คือการที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer understanding)

5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

จากแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวัง และบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติตรงกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การบริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะสำคัญ

4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับการให้บริการ
4. ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของ

ผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

กุลธน ธนาพงศธร (2530) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการที่สำคัญของการให้บริการว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Public satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ให้ผู้อื่นได้รับความพอใจและความสมหวัง ซึ่งการบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ เพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกทางใจของผู้รับบริการด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ปัจจุบันต้องเน้นการให้บริการเป็นกรณีพิเศษ

เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะส่งผลดีต่อองค์กรนั้นในอนาคต การที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้น ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยหลักการบริการที่ดี ซึ่งมีอยู่หลายด้านมีความเข้าใจและเห็นใจผู้มารับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถและด้วยความเต็มใจจะบ่งบอกถึงความเป็นนักบริการที่มีจิตบริการ (Service mind) และเป็นคนมีคุณภาพ นั่นเอง

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Millet (1954)	Parasuraman et al. (1988)
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สามารถสัมผัสได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

1.1 เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์มีความทันสมัย

1.2 ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และภายในของสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม เข้าใจสะดวก

1.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

1.4 เอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้และอุปกรณ์มีความทันสมัย ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอกและภายในของสถานที่ให้บริการมีความสวยงามเข้าใช้สะดวก ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเอกสารแบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และสม่ำเสมอ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 2.1 สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง
- 2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง
- 2.3 สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ
- 2.4 ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

สรุปได้ว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 3.1 มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3.2 ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว
- 3.3 สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สุภาพ อ่อนโยน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งนำไปสู่การสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 4.1 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในบริการ

- 4.2 ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ
- 4.3 มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร
- 4.4 สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัย เมื่อมารับบริการ ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร และผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการคอยเอาใจใส่ และให้ความสนใจผู้มารับบริการเป็นรายบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 5.1 คอยเอาใจใส่ในเวลาที่ผู้รับบริการมารับบริการ
- 5.2 มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
- 5.3 เข้าใจถึงความต้องการแต่ละอย่างของผู้รับบริการ
- 5.4 เวลา เปิด-ปิด ของการให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่

ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการคอยเอาใจใส่ในเวลาที่ผู้รับบริการมารับบริการ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เข้าใจถึงความต้องการแต่ละอย่างของผู้รับบริการ เวลา เปิด-ปิด ของการให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎี และมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ประวัติความเป็นมา

สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2509 บนพื้นที่ 5 ไร่ 1 งาน 47 ตารางวา

สภาพภูมิประเทศ

ภูมิประเทศเป็นที่ราบชายเขา เลียบชายฝั่งทะเล

ที่ตั้ง

สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ตั้งอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัด ไปตามถนนสายตราด-คลองใหญ่ เป็นระยะทางประมาณ 18 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของตัวเมืองตราด ที่ตั้งเลขที่ 59 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าเรือ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด (ที่ทำการอำเภอเมืองตราด, 2558 ก)



ภาพที่ 2-1 แผนที่อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

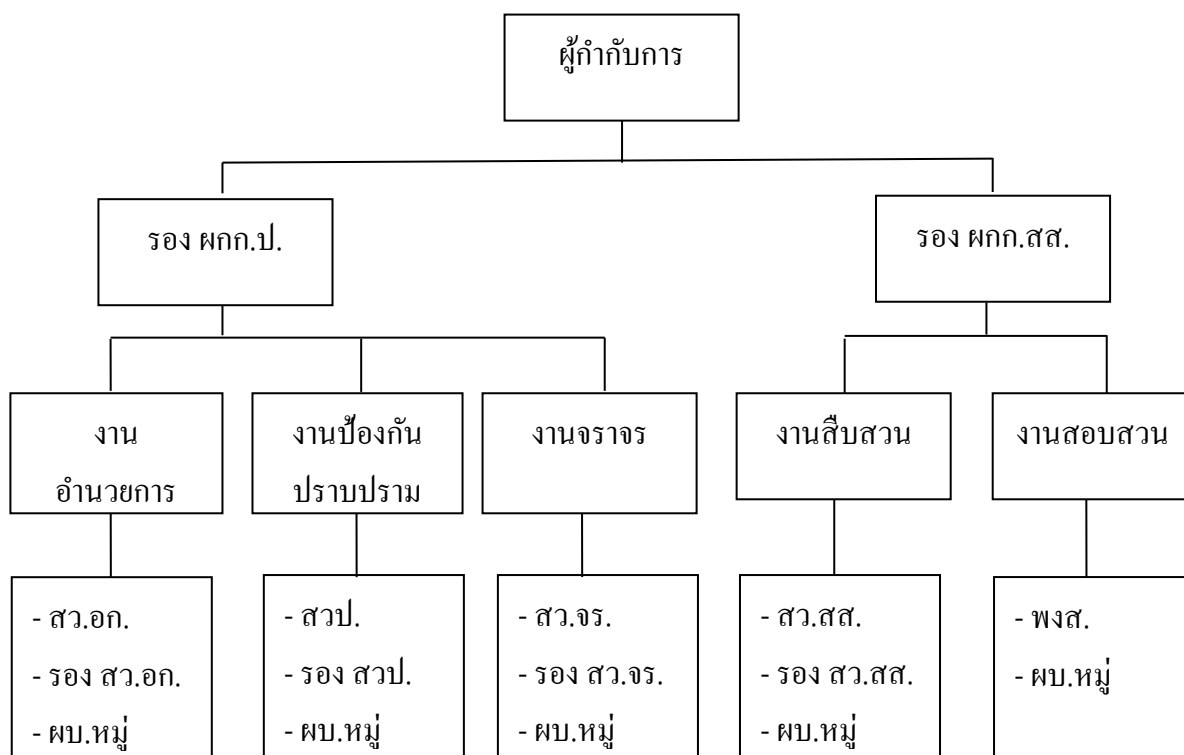
ที่ตั้งและอาณาเขต/ เขตการปกครอง/ ประชากร

ลักษณะภูมิศาสตร์ ทิศเหนือ ติดต่อกับเขต สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด อำเภอเมืองตราด
ทิศตะวันออก ติดต่อกับประเทศกัมพูชา และมีทิวเขาบรรทัดกั้นเขตแดนยาวประมาณ 36 กิโลเมตร
ทิศตะวันตก พื้นที่ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย ทิศใต้ ติดต่อกับเขตสถานีตำรวจภูธรไม้รูด
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีเขตการปกครอง 3 ตำบล 21 หมู่บ้าน พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด
230.45 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 4,930 คน ครัวเรือน รวม 12,040 คน เป็นชาย 5,989 คน หญิง 6,156
คน ประชากรแฝง 400 คน (ที่ทำการอำเภอเมืองตราด, 2558 ข)

ตารางที่ 2-2 จำนวนประชากรตำบลท่าเลื่อน

ตำบล	ประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
ตะก่าง	1,259	1,295	2,554	1,078
ชำราก	1,267	1,315	2,582	1,180
แหลมกลัด	3,488	3,416	6,904	2,672
รวม	5,989	6,156	12,040	4,930

โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักรัฐ โภมูทพงษ์ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาถึงทักษะคิดและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลประชาชน โดยมีตัวชี้วัด 2 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลประชาชน กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลประชาชน จำนวน 400 ราย โดยสุ่มแจกแบบสอบถามโดยไม่เจาะจงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทดสอบคำถามวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

บุคลิกภาพ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์อยู่ในระดับดี คือ มีการแต่งกายสะอาดสะอ้าน สว่างาม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีกิริยามารยาทดี เต็มใจในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และในส่วนด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับน่าพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ โดยมีความเอาใจใส่ในการบริการประชาชนเป็นอย่างดี

วรายุทธ พงษ์ตัน (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประจักษ์ จุฬาลงกรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประจักษ์ จุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรประจักษ์ จุฬาลงกรณ์

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

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

จุมพล สีนศิริพงษ์ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 385 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม อยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม

กมล ขอบใจ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร 17 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประกอบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยคะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (* $p < .05$) 4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p < .05$) ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ายกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p < .05$) ประชาชนที่มีอาชีพเกษตร มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่า ประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน 5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p < .05$) โดยประชาชนที่มาติดต่องานแผนงานจราจร และแผนงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่ากับแผนงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สันต์ รอดสุด (2550) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ประชาชนที่มาใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือน ธันวาคม-มกราคม 2559 รอบ 2 เดือน จำนวน 240 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีของเซฟเฟ ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ t-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 240 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 55.42 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 93 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.75 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42 ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ระดับมาก ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปรีดา อุ่เงิน (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 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 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจร และอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ลักษณะที่พำนักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

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

1. ประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
 ดำรงชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ในพันธกิจ 2 ด้าน ได้แก่

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน การเข้าเยี่ยมเยียนพบปะประชาชนสร้างความ
 ความคุ้นเคยให้เป็นเครือข่าย

1.2 ประชาชน มีความพึงพอใจในด้าน การกระตือรือร้นช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของ
 ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

2. ส่วนพันธกิจอื่น ๆ พบว่าประชาชนไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ
 เจ้าหน้าที่ดำรงชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่

2.1 การรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน

2.2 การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนตามจารีตประเพณีท้องถิ่น

2.3 การจัดกิจกรรมชักชวนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับภาคราชการให้มากขึ้น

2.4 การยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของประชาชนที่ช่วยเหลืองานราชการ

2.5 การมีบุคลิกดีแต่งกายเรียบร้อยให้เกียรติแก่ประชาชน โดยเสมอภาค

3. ด้านความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำรงชุมชนสัมพันธ์ปฏิบัติ
 พบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำรงชุมชนสัมพันธ์ปรับปรุงการทำงานเป็นอันดับแรก
 ชัยยา อินทร์สำอาง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตำบลควนสุวรรณ
 อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน
 ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน)
 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความ
 ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร เพื่อเปรียบเทียบ
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานี
 ตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง
 314 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
 ซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป
 SPSS เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพัก
 เพื่อประชาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพัก

เพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

พินาย ผดุงโกเมตร (2552) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ประชากรได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอและตำบล จำนวน 18 สถานีตำรวจ จำนวน 1,052,286 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ชั้นตอนแรกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้สถานีตำรวจ 3 สถานี คือ สถานีตำรวจขนาดใหญ่ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ สถานีตำรวจขนาดกลางได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอบึงสามพัน สถานีตำรวจขนาดเล็กได้แก่ สถานีตำรวจอำเภอวังโป่ง ชั้นตอนที่สอง ทำการสุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจ ทั้ง 3 สถานี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,200 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 438 คน สถานีตำรวจภูธรอำเภอบึงสามพัน จำนวน 382 คน สถานีตำรวจอำเภอวังโป่ง จำนวน 380 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรต้นได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ร้อยละ (Percentage) t-test และ One-way ANOVA พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 3 สถานี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก (2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ (3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจไม่แตกต่างกัน และประชาชนมี อายุ อาชีพ

ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วินัย โพธิ์พรม (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการบริหารงาน โรงพักตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน และเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน โรงพักตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน โรงพักตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการทั่วไป ด้านคติความต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและการจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวนทั้งสิ้น 246 คน วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ประเมินผล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ

การให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรคลองใหญ่ อำเภอกคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงจุกฐรคลองใหญ่ อำเภอกคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัชชาญ ศรีทอง (2558) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรเขาคิชฌฌญ อำเภอกเขาคิชฌฌญ จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรเขาคิชฌฌญ อำเภอกเขาคิชฌฌญ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรเขาคิชฌฌญ อำเภอกเขาคิชฌฌญ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรคลองใหญ่ อำเภอกคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวนทั้งสิ้น 394 คน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรเขาคิชฌฌญ อำเภอกเขาคิชฌฌญ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ แรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้าน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรเขาคิชฌฌญ อำเภอกเขาคิชฌฌญ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชากรที่มี การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีดำรงจุกฐรเขาคิชฌฌญ อำเภอกเขาคิชฌฌญ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยุทธการ ประพันธ์ (2558) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ดำรงสถานีดำรงจุกฐรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ดำรงสถานีดำรงจุกฐรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 333 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ถัดมาคืออันดับสุดท้าย คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-3 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ			
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ
จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548)	✓	✓	✓	✓
ประเสริฐ ธรรมชัย (2550)	✓	✓	✓	✓
ชัยชาญ ศรีทอง (2558)	✓	✓	✓	✓
สันต์ รอดสุด (2550)	✓	✓		✓

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ			
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ
นวัต ขอสุข (2550)	✓	✓	✓	
รุจิگانต์ ทองแล้ม (2550)	✓	✓	✓	✓
พิมาย ผดุงโกเมตร (2552)	✓	✓	✓	✓
สุภัทร เรืองศรี (2550)	✓	✓		✓
เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546)	✓	✓	✓	✓
วรพงษ์ ภาวเวส (2540)	✓	✓		✓
อิระวัชร จันทร์ประเสริฐ (2541)	✓	✓		✓
อุทัยพรรณ สุดใจ (2544)	✓	✓	✓	✓
ยุทธการ ประพันธ์ (2558)	✓	✓	✓	✓
จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557)	✓	✓	✓	✓
เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556)	✓	✓	✓	✓
รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551).	✓	✓		✓
วิทยา สมบูรณ์ผล (2551.	✓			✓
วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553)	✓	✓	✓	✓
สุกัญญา โภคา (2553)	✓	✓	✓	✓
สุภัทร เรืองศรี (2550)	✓	✓	✓	
ศุภชัย ชูช่วย (2548)	✓	✓	✓	
อำไพ สังคนิตย์ (2556)	✓	✓	✓	✓
กมล ขอบใจ (2549)	✓	✓		✓

ตารางที่ 2-4 เปรียบเทียบตัวแปรกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
จุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม	ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน
ประเสริฐ ธรรมชัย (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ชัยชาญ ศรีทอง (2558)	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
สันต์ รอดสุด (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จันทบุรี	ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน
นวัต ขอสุข (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
รุจิกานต์ ทองแลส้ม (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-4 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
พิมาย ผดุง โกเมตร (2552)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตำรวจแตกต่างกัน
สุภัทร เรืองศรี (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาแตกต่างกัน
นวัต ขอสุข (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
พิมาย ผดุง โกเมตร (2552)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์	ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตำรวจแตกต่างกัน
ประเสริฐ ธรรมชัย (2550)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	ประชาชนที่มี กลุ่มอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
ชัยชาญ ศรีทอง (2558)	ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ยุทธการ ประพันธ์ (2558)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน อันดับแรกคือด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา ถัดมาคืออันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ชัยชาญ ศรีทอง (2558)	ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้บริการ

จากตารางที่ 2-4 การเปรียบเทียบตัวแปรกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรของงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ที่มาใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง เพราะเป็นลักษณะการให้บริการทั่วราชอาณาจักร ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะใช้บริการ ประชากรในเขตสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มี 4,930 ครัวเรือน จำนวน 12,040 คน (งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการคำนวณในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5%

กลุ่มตัวอย่างประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

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

n = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

p = สัดส่วนประชากร

Z = เป็นความเชื่อมั่น 1.96 คือความเชื่อมั่น 95%

E = ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

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

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 ตัวอย่าง ซึ่งทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 246 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ใน 5 ด้าน (1) ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในบริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ รวม 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 4 ระดับ คือ คุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จากนั้นมา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ตำแหน่งผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 พันตำรวจเอกจักรกรินทร์ ทวีสุภาพ ตำแหน่งผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน

3.3 พันตำรวจโทชนันชัย ขำพึงตน ตำแหน่งรองผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน

4. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม ตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุง แก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามที่เตรียมไว้ เก็บข้อมูลกับประชาชนที่มารับบริการ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จำนวนแบบสอบถาม 246 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้การประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe และ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\text{สูตรอันดับภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{(4 - 1)}{4}$$

$$= 0.75$$

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุดหมายถึงคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง	เห็นด้วยมากหมายถึงคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยหมายถึงคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุดหมายถึงคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 1 มีนาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 6 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ การศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 246 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ใน 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	128	52.03
หญิง	118	47.97
รวม	246	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่าและเท่ากับ 20 ปี	14	5.69
21-30 ปี	34	13.82
31-40 ปี	66	26.82
41-50 ปี	56	22.77
51-60 ปี	56	22.77
61 ปีขึ้นไป	20	8.13
รวม	246	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา	37	15.04
ระดับประถมศึกษา-ระดับ ปวช.	116	47.16
ระดับอนุปริญญา-ระดับปริญญาตรี	75	30.48
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	18	7.32
รวม	246	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	18	7.32
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	61	24.80
เกษตรกร/ ประมง	69	28.05
ค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง	81	32.93
นักเรียน/ นักศึกษา	13	5.28
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน และพ่อบ้าน	4	1.62
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.03 และเพศหญิง

ร้อยละ 47.97 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 26.82 รองลงมา อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.77 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 22.77 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 13.82 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.69 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.13 ตามลำดับ มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา-ระดับ ปวช. 47.16 รองลงมา ระดับอนุปริญญา-ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.48 ระดับต่ำกว่าระดับประถมศึกษา ร้อยละ 15.04 ระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 7.32 ตามลำดับ มีอาชีพค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง ร้อยละ 32.93 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ ประมง ร้อยละ 28.05 อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 24.80 อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.32 นักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 5.28 และ อาชีพอื่น ๆ คือ แม่บ้าน และ พ่อบ้าน ร้อยละ 1.62 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 4-2 คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.96	0.34	ดีมาก	5
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ	3.31	0.37	ดีมากที่สุด	2
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.20	0.35	ดีมาก	3
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	3.16	0.35	ดีมาก	4
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน	3.37	0.33	ดีมากที่สุด	1
ภาพรวม	3.20	0.16	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.16$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.33$) คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับ

ดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.37$) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.35$) คุณภาพการให้บริการด้านทำให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.16, SD = 0.35$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.96, SD = 0.34$)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่งานป้องกัน ปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีจำนวน เพียงพอสำหรับประชาชนที่มา รับบริการ	65 (26.40)	140 (56.90)	41 (16.70)	0	3.10	0.65	ดีมาก	2
2. งานป้องกันปราบปรามของ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนอย่างเพียงพอ	15 (6.10)	120 (48.80)	111 (45.10)	0	2.61	0.60	ดีมาก	3
3. เจ้าหน้าที่งานป้องกัน ปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนมีการ ให้คำแนะนำแก้ไข ปัญหาได้ ในการบริการ	70 (28.50)	149 (60.50)	27 (11.00)	0	3.17	0.60	ดีมาก	1
ภาพรวม					2.96	0.34	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพ การให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.96, SD = 0.34$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีการให้ คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ในการบริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.17, SD = 0.60$) รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีจำนวน เพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.10, SD = 0.65$) และ อันดับสุดท้าย คือ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.61, SD = 0.60$)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจใน บริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. งานป้องกันปราบปราม ของ สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนมี การจัดเตรียมเอกสารไม่ให้เกิด ปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับ บริการ	93 (37.80)	131 (53.30)	22 (8.90)	0	3.29	0.62	ดีมาก ที่สุด	2

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจใน บริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. เจ้าหน้าที่งานป้องกัน ปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ให้ ความสำคัญ กับผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาค	96 (39.00)	139 (56.50)	11 (4.50)	0	3.35	0.56	ดีมาก ที่สุด	1
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับตาม กฎหมายเป็นสำคัญ	97 (39.40)	123 (50.00)	26 (10.60)	0	3.29	0.65	ดีมาก ที่สุด	3
ภาพรวม					3.31	0.37	ดีมาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ให้ความสำคัญ กับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีการจัดเตรียมเอกสาร ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.62$) และอันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.65$)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ
ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ผู้มารับบริการได้รับการ บริการตามวัตถุประสงค์ของ การมาใช้บริการ	61 (24.80)	155 (63.00)	30 (12.20)	0	3.13	0.60	ดีมาก	3
2. เจ้าหน้าที่งานป้องกัน ปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนให้การ บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว และถูกต้อง	91 (37.00)	137 (55.00)	18 (7.30)	0	3.30	0.60	ดีมาก ที่สุด	1
3. งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้าน ท่าเลื่อน มีป้ายการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายสะดวกใน การเข้ารับ บริการ	65 (26.40)	158 (64.20)	23 (9.30)	0	3.17	0.57	ดีมาก	2
ภาพรวม					3.20	0.35	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการ
ให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัด
ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.20$,
SD = 0.35) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานี
ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อันดับ

แรก คือ เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว นับไว และถูกต้อง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.60$) รองลงมาคือ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน มีป้ายการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.57$) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.60$)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ
 ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน อำเภอเมืองตราด
 จังหวัดตราด จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. งานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน ได้แจ้งหมายเลข โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	65 (26.40)	158 (64.20)	23 (9.30)	0	3.30	0.59	ดีมากที่สุด	1
2. งานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื้อน ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง	83 (33.70)	140 (56.90)	23 (9.30)	0	3.24	0.61	ดีมาก	2

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มา รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้าน ท่าเลื่อน มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน	110 (26.40)	128 (64.20)	8 (9.30)	0	2.95	0.65	ดีมาก	3
ภาพรวม					3.16	0.35	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.35$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อันดับแรก คือ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ได้แจ้งหมายเลข โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบ ที่สามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.59$) รองลงมาคือ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.61$) และอันดับสุดท้าย คือ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.65$)

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการ	110 (44.70)	128 (52.00)	8 (3.30)	0	3.41	0.56	ดีมากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว	91 (37.70)	141 (57.30)	14 (5.70)	0	3.31	0.58	ดีมากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อนยอมรับคำตำหนิตชมพร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ	106 (43.10)	129 (52.40)	11 (4.50)	0	3.39	0.57	ดีมากที่สุด	2
ภาพรวม					3.37	0.33	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด

จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.33$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ยอมรับคำคำหนิติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.57$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.58$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 วิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	68	3.22	.18	2.33	.02*
หญิง	70	3.18	.15		

* $P < .05$

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

แยกตามเพศโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 วิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แยกตามอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	.114	.023	.865	.505
ภายในกลุ่ม	240	6.304	.026		
รวม	245	6.418			

* $P < .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในช่วงอายุต่าง ๆ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการในช่วงอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน
ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.159	.053	2.052	.107
ภายในกลุ่ม	242	6.259	.026		
รวม	245	6.418			

* P < .05

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา ในช่วงอายุต่าง ๆ พบว่า ประชาชน
ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน
ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 วิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม
ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แยกตามอาชีพ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	.162	.032	1.240	.291
ภายในกลุ่ม	240	6.252	.026		
รวม	245	6.418			

* P < .05

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง
ตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง
ตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-12 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง ตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในการศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานป้องกัน ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 246 คน จาก การคำนวณ โดยสูตรของ Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 โดยกำหนดระดับความ เชื่อมั่นที่ 95 % ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา-ปวช. และมีอาชีพ ค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ในการบริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มา รับบริการ (5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ต่อไปนี้

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นอันดับแรกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมแตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของวชิรวัฒน์ เลียงบุญ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนาทิพย์ มากศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่า ผู้ใช้บริการ

ด้านตรวจคนเข้าเมืองมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้มีการสรุปความคิดเห็นเป็นรายได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของพิมาย ผดุง โภเมตร (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากงานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ในการบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เพราะทำงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ผู้มาใช้บริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา ทับทิมทอง (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีการเตรียมเอกสารไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอน

การรับบริการ ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ ผู้มาใช้บริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการดำเนินงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น ถูกต้อง และมีขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการรับบริการ ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ผู้รับบริการมาติดต่องานที่สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นี้แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย และมีการให้บริการที่รวดเร็ว อบอุ่นมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการเสมอ ผู้มาใช้บริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการดำเนินงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และสำนักงานได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม และมีการแจ้งสถานที่

และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน ผู้มาใช้บริการจึงมีความจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ให้บริการรวมทั้งยอมรับคำติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีเต็มใจ ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ผู้รับบริการมาติดต่องานที่สถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นี้แล้วได้รับความเอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ให้บริการรวมทั้งยอมรับคำติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีเต็มใจ ผู้มาใช้บริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้นเป็นเพศชาย จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมากที่สุด

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกรด ไกรกังวาล (2550) เรื่องความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนทุกช่วงอายุ ที่มาใช้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้นรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็วในการบริการ จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน

2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนทุกช่วงการศึกษา ที่มาใช้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้นรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้อง จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกรด ไกรกังวาล (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนทุกช่วงอาชีพ ที่มาใช้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้นรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะที่ให้บริการ จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ให้มีระดับความคิดเห็นให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลงานวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำ ควรมีนโยบายให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และให้มีการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ในการบริการ
2. จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำ ควรมีนโยบายให้มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ได้มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. ประชาชนได้รับบริการ โดยให้เจ้าหน้าที่ด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยจัดหางบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาของเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด

2. ควรศึกษาความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยจัดหางบประมาณเพื่อแก้ปัญหาของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทางในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่าง
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
เทคโนโลยีการบริหาร, โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- กมล ขอบใจ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กุลชน หนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงาน
บุคคล (หน้า 303-304). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด. (2558 ก). ข้อมูลประชากร. เข้าถึงได้จาก
www.tratcity.go.th/
- งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด. (2558 ข). สถิติประชากรอำเภอเมืองตราด. ตราด:
งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด.
- จิตภา ศุภพลทองโชติ. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล
จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและ
สังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล
โคกคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยชาญ ศรีทอง. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยยา อินทร์สำอาง. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน”*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทรงกรด ไกรกังวาล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศักยภาพและสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด. (2558 ก). *ที่ตั้งและอาณาเขต*. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอเมืองตราด>
- ที่ว่าการอำเภอเมืองตราด. (2558 ข). *ประวัติเมืองตราด*. เข้าถึงได้จาก www.trat.go.th/today/Information.doc
- ธนาทิพย์ มากศิริ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา.
- นวัต ขอสุข. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นักรัฐ โคมุทพงษ์. (2547). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). LibQUAL +TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. *อินฟอร์เมชัน*, 13(2), 70-84.

- บวร วสุวัฒน์กุล. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- บั้งอร ชลสกุลถาวร. (2550). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจรัตน์ พิริยะกิจจา. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีดา อุ้งเงิน. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พิมพ์ชนก สันสนีย์. (2549). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- พิมพ์ ผดุง โกลเมตร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *แผนกลยุทธ์กองทัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: กองทัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. เข้าถึงได้จาก [http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedocFitzgerald and Durant \(1980\)](http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedocFitzgerald and Durant (1980)
- ยุทธการ ประพันธ์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
จังหวัด สมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วรรณเจษ จันทศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐ
แห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ.*
- วรายุทธ พงษ์ตัน. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้ง
ความของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่หน้าจุฬาลงกรณ์ อำเภอชัยบุรี
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.*
- วินัย โพธิ์พรม. (2553). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพัก
เพื่อประชาชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.*
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).*
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.*
- สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมือง จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2558). *นโยบายตำรวจแห่งชาติ. เข้าถึงได้จาก
www.royalthaipolice.go.th/*
- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service
delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Isaak, A. C. (1981). *Scope and method of political science: An introduction to the methodology of
political in quiry* (3rd ed.). Iillion: Doreey Press.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*.
New York: McGrew-Hill.

- 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, 44-46.
- 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, 12-40.
- Schmenner, R. W. (1995, January-February). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, 66-72.
- Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. New York: Free Press.
- Zikmund, W. G. (2003). *Essentials marketing research*. Fort Worth: Dryden Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่าน โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51-60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา

() ระดับประถมศึกษา-ระดับ ปวช.

() ระดับอนุปริญญา-ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

() ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

() เกษตรกร/ ประมง

() ค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง

() นักเรียน/ นักศึกษา

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงและ โปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1	จำนวนเจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชน ที่มารับบริการ				
2	งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ บ้านท่าเลื่อน มีเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3	เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน มีการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ในการบริการ				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					
4	งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ บ้านท่าเลื่อน มีการจัดเตรียมเอกสาร ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอน การรับบริการ				
5	เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ให้ความสำคัญ กับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค				
6	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ				

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
7	ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ				
8	เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ให้การบริการด้วย ความรวดเร็ว นับใจ และถูกต้อง				
9	งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ ภูธรบ้านท่าเลื่อน มีป้ายการรับบริการ แต่ละ ขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ					
10	งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ ภูธรบ้านท่าเลื่อน ได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบ ที่สามารถติดต่อ สอบถามข้อมูล ที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา				
11	งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ ภูธรบ้านท่าเลื่อน ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง				
12	งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจ ภูธรบ้านท่าเลื่อน มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน				

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน ปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					
13	เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะที่ให้บริการ				
14	เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ช่วย อำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว				
15	เจ้าหน้าที่งานป้องกันปราบปราม ของสถานี ตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน ยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับ ไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ				

** ขอขอบคุณทุกท่านที่ช่วยสละเวลาตอบแบบสอบถาม **