ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

The factors affecting the satisfaction of individuals using services at Samrae Police Station

ณิชากร อุดมทรัพย์[1] นพวรรณ มุสิกบุตร[2]

Nichakorn Udomsab .Noppawan Musicabutl

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ 3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท และด้านอาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัท การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็น และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2 = 0.815) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม

---

1 นักศึกษา สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ร้อยละ 81.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, สถานีตำรวจ

ABSTRACT

The research focuses on factors that influence the satisfaction of individuals using services at Samrae Police Station. The first objective is to study the factors impacting the satisfaction of these service users, the second objective is to study at the level Satisfaction of people who come to use the service at Samrae Police Station and the third is to analyze the factors affecting service delivery that influence the satisfaction of the people who come to use the services at Samrae Police Station. The study included a sample of 384 participants selected through a simple random sampling method. Data collection utilized an online questionnaire, and analysis was conducted using computer software packages, including percentage, mean, and standard deviation calculations. Pearson product-moment correlation coefficient was employed to determine the relationship between independent variables, and multiple regression analysis was used to assess the impact of service quality on people's satisfaction.

The research revealed that the majority of the sample group consisted of females aged 21-30 years old, with a single marital status. Most participants held bachelor's degrees and had monthly incomes ranging from 15,001 to 25,000 baht. The predominant profession among the participants was enterprise employee. Furthermore, the study indicated that service satisfaction levels were generally high among the respondents.

Hypothesis testing results indicated that the factors affecting the satisfaction of individuals using services at Samrae Police Station had a statistically significant effect at the 0.05 level. The coefficient of determination, R^2=0.815, showed that service quality, as an independent variable, accounted for 81.50 percent of the variation in satisfaction levels among people using services at Samrae Police Station. Additionally, the results of the hypothesis testing demonstrated that assurance, met needs, trust, and reliability significantly influenced the satisfaction of service users at Samrae Police Station.

Keywords : Satisfaction, Service Quality, Police Station

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการระดับกรม มีฐานะเป็นนิติบุคคลขึ้นการบังคับบัญชาโดยตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของตำรวจแตกต่างกันไป แต่ลักษณะงานล้วนเกี่ยวข้องกับประชาชนทั้งสิ้น ทั้งนี้การอำนวยความสะดวก ดูแลเอาใจใส่และให้บริการประชาชน ถือเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ของตำรวจ ดังนั้น สถานีตำรวจจึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจที่จะช่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน

สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ เป็นสถานีตำรวจระดับกองกำกับการ อยู่ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นสถานีตำรวจขนาดกลาง มีพื้นที่รับผิดชอบ 3.16 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเขตธนบุรี ได้แก่ แขวงสำเหร่ แขวงบางลำภูล่าง แขวงคลองต้นไทร ทั้งนี้สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ยังตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการยกระดับการบริการสถานี คือ ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ในส่วนของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้แก่ การรับแจ้งความคดี การรับแจ้งความเอกสารหาย และงานเปรียบเทียบปรับ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการในสถานีตำรวจให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน
2. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน

3. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน

4. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน

5. คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al.(1988) และความพึงพอใจต่อการบริการ ของ Millet (1954) มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

ด้านขอบเขตของตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย และอาชีพ

- ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ , ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ , ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ , ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ , ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม , การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ, การให้บริการอย่างเพียงพอ, การให้บริการอย่างต่อเนื่อง, การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ด้านพื้นที่ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ แขวงสำเหร่ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ด้านประชากร ที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่โดยคำนวณจากสูตร กรณีไม่ทราบจำนวนแน่นอน ได้จำนวน 384 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident sampling)

ด้านระยะเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

(Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร

ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ “SERVQUAL”

คุณภาพบริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ลูกค้าจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการ (Empathy) ลูกค้ามักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับ ที่คาดไว้ หากคุณภาพของบริการต่ำากว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งของธุรกิจในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2539: 45 อ้างถึงในสุเทพ กลมกล่อม, 2547: 10)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

Kotler (2003) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ว่าหมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกพอใจหรือผิดหวังซึ่งมีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าที่ได้รับ กับความคาดหวังของลูกค้า

วรูม (Vroom.1964:8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทฤษฎีการบริการของจอห์น ดี มิลล์เล็ด

จอห์น ดี มิลล์เล็ด (John D. Millet, 1954: 394-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ โดยพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง มองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ จะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้า จำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึด ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาธิป พรมไธสง (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมือง

นันทิศา ไชยศิริ (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางชัน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางชัน

ธีรนัย เชาว์ปรีชา (2564) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบการอภิปราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ที่ได้รับแบบสอบถามและตอบแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ผู้วิจัยได้กำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 384 คน โดยการใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (infinite Population) โดยใช้สูตร ใช้สูตร W.G. Cochran (1953)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเพื่อสอบถามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย และอาชีพ ลักษณะการตอบแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมทั้งสิ้น 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อศึกษาปัจจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ โดยใช้เครื่องมือที่ได้จากศึกษาแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) เรื่องคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ โดยใช้เครื่องมือที่ได้จากศึกษาแนวคิด ของ (John D. Millet, 1954: 397-400) ในเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

โดยข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 จะเป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เป็นการให้คะแนนระดับความคิดเห็น และระดับความพึงพอใจ มีตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

การสร้างและการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการและความพึงพอใจ จากนั้นได้นำมากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้ทำการศึกษา โดยออกแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง

3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 40 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้แบบ Cronbach's alpha พบว่าค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ดำเนินงานวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นในรูปแบบ Google Form แบบสอบถามออนไลน์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทาการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชากรเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และ เพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีจำนวนมากที่สุด และช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18 เป็นลำดับสุดท้าย สถานภาพโสด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และสถานภาพสมรส จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า ระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เป็นลำดับสุดท้าย มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001-25,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12 เป็นลำดับสุดท้าย ด้านอาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1.คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.066 อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.05

2.คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.158 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

3.คุณภาพด้านการตอบสนองความต้องการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.135 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

4.คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.211 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4

5.คุณภาพด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.323 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ว่ามีอิทธิพลมากหรือน้อยอยู่ในระดับใด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ โดยจะอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแรงผลักในเชิงจิตวิทยาจากลักษณะความต้องการภายใน ของแต่ละบุคคลที่ต้องการคลายความทุกข์ร้อน หรือปัญหาในด้านกฎหมาย ให้ได้รับการแก้ไข และตอบสนองความต้องการอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ มากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคาดหวังที่จะให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรับรู้และเข้าใจถึงปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับเป็นอันดับแรก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรนัย เชาว์ปรีชา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และงานวิจัยของ ธนาธิป พรมไธสง (2563) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ด้านสถานที่ ความสะดวกสบาย การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นปัจจัยภายนอก ที่ประชาชนรับรู้ได้ว่า สถานีตำรวจในนครบาลมีพื้นที่ให้บริการอย่างจำกัด แต่ละสถานีตำรวจที่มาใช้บริการมีความสะดวกสบายไม่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งเป็นรูปแบบการบริการที่ไม่เสียค่าบริการ ประชาชนจึงไม่คาดหวัง รูปธรรมภายนอก เพราะความคาดหวังของประชาชนที่แท้จริง คือการได้รับการแก้ปัญหา คลายความเดือนร้อนที่สำคัญ

และเร่งด่วนก่อน หรือการตอบสนองต่อความต้องการซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559 ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ธนาธิป พรมไธสง (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ เช่นการสัมภาษณ์การสังเกตร่วมกับการจัดสนทนากลุ่ม ฯลฯ รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ได้รายละเอียดข้อมูลเชิงคุณภาพในเชิงลึกมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปเป็นแบบแผนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และยังเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการ ให้เกิดความพึงพอใจอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

ช่อดาว เมืองพรหม (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี.* การค้นคว้าอิสระรรฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม

ธนาธิป พรมไธสง (2563).*ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธานินทร์ ศิลป์ จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: เอส.อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์

ธีรนัย เชาว์ปรีชา (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นันทิศา ไชยศิริ (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางชัน.*การค้นคว้าอิสระโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ