

คุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ Service Quality of Tha Ruea Police Station officers

นรเศรษฐ์ เจียมจิโรจน์

Norasate Chiamchiroj

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Bangkok University

E-mail: norasate.c@bu.ac.th

Received November 25, 2020; Revised December 18, 2020; Accepted February 6, 2020



บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ เป็นงานวิจัยประยุกต์ (Applied Research) เชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการ สน.ท่าเรือ จำนวน 327 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติ t-test, F-test, Multiple Comparison Test ของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ค่า SD.อยู่ที่ .67
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือแบบเป็นรายด้านจะอยู่ระดับดีมากในทุกด้าน โดยอันดับหนึ่งได้แก่ด้านความสามารถของตำรวจที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ค่า SD.อยู่ที่ .70 อันดับสองได้แก่ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ค่า SD.อยู่ที่ .67 อันดับสามได้แก่ ด้านการสร้างความเชื่อ มั่นแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ค่า SD.อยู่ที่ .67

คำสำคัญ : คุณภาพในการให้บริการ; ตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ; ประชาชน

Abstract

The study aimed to explore opinions of citizens on the service quality of Tha Ruea Police Station officers. It was an applied survey research using a questionnaire to collect data. The sample group obtained by accidental sampling consisted of 327 citizens who came to use services at Tha Ruea Police Station. Data analysis was carried out by performing statistical hypothesis tests using t-test, F-test and Scheffe's Multiple Comparison Test at significance level 0.05

The results showed that:

1. According to the overall opinions of the citizens, the service quality of the Tha Ruea Police Station officers received very good quality ratings (Mean=4.09, S.D.=.67).
2. Each aspect of the service quality received very good quality ratings. The aspects that received the highest quality ratings were the ability of the police officers who provide services (Mean=4.13, S.D. =.70), location and facilities (Mean=4.08, S.D. =.67), and establishing credibility and confidence with citizens who are service users (Mean=4.07, S.D. =.67) respectively.

Keywords: The quality of the services; Tha Ruea Police Station officers; Citizens

บทนำ

จากการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกหนังสือที่ ๐๐๗.๑๓/๑๓๐ ลงวันที่ ๑๗ ม.ค.๖๐ เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ขึ้นมาเพื่อให้สถานีตำรวจต่างๆทั่วประเทศใช้เป็น แนวทางการพัฒนาสถานีและปฏิบัติงานภายในสถานีให้มีความพร้อมต่อการบริการประชาชนในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานอำนวยความสะดวก งานสอบสวน งานสืบสวน งานการเก็บและจัดระบบข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจ งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ งานจราจร ตลอดจนงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ฯลฯ ได้ส่งผลให้ผู้บริหารระดับสูงของสถานีตำรวจทุกแห่งเกิดความตื่นตัวที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆภายในสถานีไม่ว่าจะเป็นด้านครุภัณฑ์ ลหุภัณฑ์ ตลอดจนจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ใต้บังคับบัญชากันอย่างสูง

ในอดีต เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการต่างๆภายในสถานีตำรวจก็มักจะพบว่าการให้บริการต่างๆ ยังไม่เป็นที่ประทับใจมากนักเพราะมีอุปสรรคหลายประการขัดขวางอยู่ เช่น การมีอัตรากำลังภายในสถานีที่ไม่เพียงพอ การมีขั้นตอนการทำงานหรือระเบียบปฏิบัติที่ยุ่งยาก การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่ทันสมัย พื้นที่ใช้สอยทั้งภายในภายนอกสถานีตำรวจคับแคบ ตลอดจนการขาดความเข้าใจและจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ฯลฯ แต่ภายหลังจากที่มีการออกหนังสือดังกล่าวก็พบว่าสถานีตำรวจหลายแห่งได้เริ่มต้นปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการทำงานตลอดจนการให้บริการประชาชน ไปอย่างก้าวกระโดดจนสามารถสร้างเป็นความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับประชาชนได้อย่างโดดเด่น ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ ด้านความสามารถของตำรวจที่จะให้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ ดังปรากฏในงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2560) ที่จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพ สถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 พบว่า ร้อยละ 80.93 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,970 คนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจทั้งในเขตนครบาลและ ภูธร จะมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการบนสถานีตำรวจ ซึ่งนับเป็นจำนวนที่สูงมาก

นอกจากนั้นแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มหาวิทยาลัยสวนดุสิตยังได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นอีกครั้ง พบว่าร้อยละ 86.52 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,700 คนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจทั้งในเขตนครบาลและ ภูธรก็ยังคงมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการบนสถานีตำรวจอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดิม อันเป็นภาพสะท้อนให้เห็นได้ว่าในช่วงเวลาปัจจุบัน คุณภาพในการให้บริการและความเป็นเลิศของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมหรือระดับมหภาคของทั้งประเทศนั้นได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับหนึ่งแล้ว

26 วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2563)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีผลการวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา ชี้นำออกมาในภาพรวมหรือระดับมหภาค แต่ก็ยังไม่พบว่ามีการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจแต่ละแห่งในระดับจุลภาคควบคู่ไปด้วยอยู่มากนัก ทั้งๆที่ความคิดเห็นของประชาชนจัดเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการยกระดับการบริการประชาชนของ สถานีตำรวจได้ และด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้คิดที่จะจัดทำงานวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของตำรวจ นครบาล สน.ท่าเรือ” ขึ้นและจะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์จริงต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตำรวจ นครบาล สน.ท่าเรือ รวมทั้งใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจ นครบาล สน.ท่าเรือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

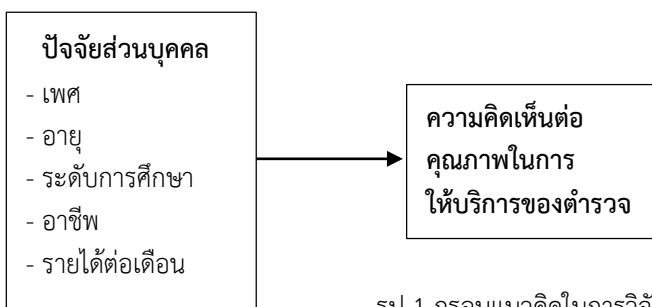
1. ขอบเขตด้านประชากร จะศึกษาเฉพาะประชาชนที่มาใช้บริการที่ สน.ท่าเรือ ซึ่งจากการสอบถามจากพันตำรวจโท สมนึก เคล้าเคลือ สารวัตรธุรการ สน.ท่าเรือ พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 2,200 คน ดังนั้นในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะอาศัยฐานจากตัวเลขดังกล่าว จากนั้นจะนำตารางการ กำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) มาใช้ พบว่าจาก ประชากร 2,200 คน จะต้องใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน ซึ่งเมื่อทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว แล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) กับประชาชนที่มาใช้บริการต่อไป

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูป 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) เชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบไปด้วยการสอบถามข้อมูลต่างๆ 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการที่ สน.ท่าเรือ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ การสอบถามเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ ใน 4 ด้านๆ ละ 4 ข้อ รวมเป็น 16 ข้อ ได้แก่ การสอบถามความคิดเห็นในเรื่องดังนี้

ด้านกายภาพ

1. สถานที่จอดรถ
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่
3. บริการน้ำดื่ม
4. เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการประชาชน

ด้านความสามารถของตำรวจที่จะให้บริการ

1. การให้ความช่วยเหลือที่ตรงความต้องการ
2. การอธิบายขั้นตอนการทำงาน หรือการให้บริการที่ชัดเจน
3. การให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ชัดเจน
4. การตอบข้อสงสัยในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ

1. ความกระตือรือร้น และรวดเร็วในการทำงาน
2. ความถูกต้อง และรอบคอบในการทำงาน
3. ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษย์สัมพันธ์ดี
4. การให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

1. การแต่งกาย กิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย
2. การให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
3. การซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน
4. การยินดีรับฟังปัญหาและให้ข้อเสนอแนะด้วยความเต็มใจ

ลักษณะคำถามในส่วนนี้จะเป็นแบบปลายปิด มีวิธีการวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังนี้

- | | | |
|-----------------------|------------------------|---------------------|
| 5 หมายถึง ดีมากที่สุด | 4 หมายถึง ดีมาก | 3 หมายถึง ดีปานกลาง |
| 2 หมายถึง ดีน้อย | 1 หมายถึง ดีน้อยที่สุด | |

28 วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2563)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตรการหาความกว้างของชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ใช้เกณฑ์การวัดความคิดเห็นด้วยค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ดีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ดีน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ โดยคำถามในส่วนนี้จะ เป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้ตอบแบบเสรี

เมื่อจัดทำแบบสอบถามเสร็จสิ้น มีการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับประชาชนที่มาใช้บริการที่ สน.ทองหล่อ จำนวน 30 นาย และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่าได้ค่าเท่ากับ 0.80 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่ สน.ท่าเรือตอบโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญไปจำนวน 327 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 327 ชุด คิดเป็น 100% ของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการจะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรายงานเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือจะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรายงานเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการกับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ จะทดสอบด้วยสถิติ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจะใช้สถิติ Multiple Comparison Test ของ Scheffe ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มภายหลังการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยวิธี F-test เพื่อดูว่าตัวแปรคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.0 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.1 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 58.1 และส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทลงไปคิดเป็นร้อยละ 38.8 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	170	52.0
- หญิง	157	48.0
รวม	327	100
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 18-25 ปี	15	4.6
- ระหว่าง 26-30 ปี	31	9.5
- ระหว่าง 31- 35 ปี	110	33.6
- ระหว่าง 36-40 ปี	82	25.1
- ระหว่าง 41-45 ปี	51	15.6
- ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	38	11.6
รวม	327	100
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	190	58.1
- ปริญญาตรี	127	38.8
- สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.1
รวม	327	100
4. อาชีพ		
- รับจ้าง	190	58.1
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	22.0
- ธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัทเอกชน	44	13.5
- นักเรียน นักศึกษา	21	6.4
รวม	327	100
5. ระดับรายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาทลงไป	127	38.8

30 วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2563)

- ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	82	25.1
- ตั้งแต่ 15,001- 20,000 บาท	65	19.9
- ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท	32	9.8
- ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	21	6.4
รวม	327	100

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ พบว่า โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับ“ดีมาก”มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ค่า SD.อยู่ที่ .67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าจะอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยอันดับหนึ่งได้แก่ ด้านความสามารถของตำรวจที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ค่า SD.อยู่ที่ .70 อันดับสองได้แก่ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ค่า SD.อยู่ที่ .67 อันดับสาม ได้แก่ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ค่า SD.อยู่ที่ .67 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับ และอันดับของความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล สน. ท่าเรือ

คุณภาพในการให้บริการประชาชน	Mean	SD.	ระดับ	อันดับ
ด้านความสามารถของตำรวจที่ให้บริการ	4.13	.70	ดีมาก	1
ด้านกายภาพ	4.08	.67	ดีมาก	2
ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้ให้บริการ	4.07	.67	ดีมาก	3
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ	4.06	.65	ดีมาก	4
ผลรวม	4.09	.67	ดีมาก	

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการกับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ พบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มาใช้บริการ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือด้านความสามารถของตำรวจที่จะให้บริการ เรื่อง“การให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ชัดเจน”เฉพาะรายคู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับรายได้ต่อเดือน

กับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือด้านความสามารถของตำรวจที่จะให้บริการ เรื่องการให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ชัดเจน

ระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถของตำรวจที่จะให้บริการ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. การให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	9.57	4	2.39	4.76	0.01*
	ภายในกลุ่ม	161.77	322	.502		
	รวม	171.34	326			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ มีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการผลการวิจัยที่ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือโดยภาพรวมและแบบรายด้านทั้ง 4 ด้านจะอยู่ในระดับดีมากนั้น อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับสูงของสถานี ไม่ว่าจะเป็น ผู้กำกับการ และรองผู้กำกับการทุกสายงาน ต่างมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ทุ่มเท ตลอดจนมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อให้การยกระดับการบริการประชาชนในทุกๆด้าน มีคุณภาพจนเป็นที่ประจักษ์แก่สายตาประชาชนจึงทำให้ผลการวิจัยปรากฏออกมาในระดับดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทิน นพเกตุ (2562) ที่วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอดงสิงห์ จังหวัดชัยนาท ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารเทศบาลมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทจนทำให้เทศบาลตำบลวัดสิงห์มีความพร้อมในการให้บริการทุกๆด้านเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านคุณภาพงานบริการ ตลอดจนด้านข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนจะได้รับจากการบริการ

2. จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่พบว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง ระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือแตกต่างกันในเรื่องการให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ชัดเจน โดยจะมีความแตกต่างเฉพาะรายคู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทนั้น อาจเป็นเพราะเรื่องของรายได้จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของประชาชนผู้ใช้บริการต่างๆ ที่มีต่อผู้ให้บริการ เพราะผู้ใช้บริการแต่ละคนจะมีทัศนคติ ประสบการณ์ ค่านิยม เป้าหมายที่แตกต่างกัน และตามปกติแล้วผู้ที่มีรายได้สูงก็มักต้องการให้ผู้ให้บริการปฏิบัติกับตนเป็นพิเศษมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า รวมทั้งมักจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ตนเองจะได้รับสูงกว่า ไม่เว้นแต่เรื่องของตำรวจที่จะต้องให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอย่างชัดเจนแก่ตนเองด้วย และด้วยสิ่งนี้จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างกันในสมมุติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของมุสตี แสนเสนาะ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนในด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมและค่าเฉลี่ยแบบรายด้านทั้ง 4 ด้านของความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือจะอยู่ในระดับ“ดีมาก” และจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประชาชนที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือด้านความสามารถของตำรวจที่จะให้บริการในเรื่อง“การให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ชัดเจน” แตกต่างกัน โดยเฉพาะในรายคู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยที่พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือในด้านความตั้งใจที่จะให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Mean = 4.06 SD.= .65) กว่าทุกด้านที่อยู่ในระดับดีมากนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงของสถานีควรจะต้องจัด การฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาในเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการขึ้น เพื่อปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และตั้งใจบริการประชาชนให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้เพราะเรื่องของ“ความตั้งใจที่จะให้บริการ”ควรเป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ ข้อเสนอแนะเพื่อการทํารวจครั้งต่อไป

1. ควรทํารวจเกี่ยวกับเรื่องการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในบริการประชาชนของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ ทั้งนี้เพื่อจะได้เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความรวดเร็วในการบริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้นไป
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.อื่นๆ แล้วนำผลมาที่ได้ของแต่ละ สน.ไปวิเคราะห์และใช้เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดเป็นแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของตำรวจไทยให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง : References

- ผุสดี แสงเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. (ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). การประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2560. (งานวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2561). การประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2561. (งานวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สุทิน นพเกตุ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 4(1), 149-158.
- สมนึก เคล้าเคลือ. (2562). สารวัตรธรรมาสถานตำรวจนครบาลท่าเรือ. สัมภาษณ์. 18 กรกฎาคม 2562.

