

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก

SATISFACTION OF THE PUBLIC WITH THE QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY
THE POLICE OFFICERS IN MUEANG NAKHON NAYOK POLICE STATION

กนกวรรณ ยิ้มย้อย¹ อรนันท กุลันทปุระ²
Kanokwan Yim-yoi¹, Oranan Gluntapura²

¹ สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Political Science Department of Political Science and Public Administration, Kasetsart University
E-mail: Kanokwan91125@gmail.com

² สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Political Science Department of Political Science and Public Administration, Kasetsart University

Received : February 5, 2024

Revised : June 22, 2024

Accepted : June 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก จำนวน 399 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่(Frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมานใช้วิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่ T-test, One-Way ANOVA และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.18 , S.D. =0.596) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ เห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.31 , S.D. = 0.732) รองลงมา คือ การบริการอย่างทันเวลา เห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.21 , S.D. = 0.665) การให้บริการอย่างเสมอภาค เห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.17 , S.D. = 0.678) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.14 , S.D. =0.700) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.05 , S.D. =0.762) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ABSTRACT

This research aims to: 1) study the satisfaction of the public with the quality of service provided by the police officers in Nakhon Nayok City Police Station, and 2) compare the satisfaction of the public with the quality of service provided by the police officers in Nakhon Nayok City Police Station. The research used a sample of 399 individuals who utilized the services of Nakhon Nayok City Police Station. Data was collected through surveys, and statistical software was used for data analysis, including percentage, frequency, mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D.), and statistical tests like T-test, One-Way ANOVA, and pairwise comparisons using the LSD method.

The research results indicate that the overall public satisfaction with the quality of service provided by the police officers in Nakhon Nayok City Police Station is at a moderate level ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.596). When considering individual aspects, the highest satisfaction is with the adequacy of service, which is at a moderately agreeable level ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.732). This is followed by timeliness, which is at a moderately agreeable level ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.665), consistency, also at a moderately agreeable level ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.678), continuity, at a moderately agreeable level ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.700), and progressiveness, at a moderately agreeable level ($\bar{x} = 3.05$, S.D. = 0.762).

Regarding the hypothesis testing of public satisfaction with the quality of service provided by the police officers in Nakhon Nayok City Police Station, it was found that factors such as gender, occupation, age, education level, and income did not significantly affect public satisfaction, with a statistical significance level of .05.

Keywords

Satisfaction, Quality of Service, Police Officers

ความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ที่ทั่วโลกต้องเผชิญกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อภาคอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว ส่งผลทำให้เกิดการเลิกจ้างงาน การว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น โดยประชาชนในกลุ่มเสี่ยงที่จะหันมาพึ่งพาการใช้สารเสพติดเพื่อขจัดความเครียด ความยากจน โดยภาพรวมจากสถิติการรับแจ้งเกี่ยวกับฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำนวน 94.93% ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน 86.38% ฐานความผิดโจรกรรมรถยนต์/จักรยานยนต์ (สถิติฐานความผิดคดีอาญาหน่วยงานตำรวจภูธรภาค 2, 2565)

จังหวัดนครนายกนับว่าเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีอัตราการกระทำผิดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำร้ายร่างกายเพื่อปล้นชิงทรัพย์ การลักลอบค้ายาเสพติด วิ่งราวทรัพย์ การค้าประเวณี เป็นต้น โดยส่วนใหญ่มักจะมี การก่อเหตุตามจุดอับหรือพื้นที่ที่ไม่ค่อยมีผู้คนสัญจรไปมา จากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นผลทำให้ประชาชนในให้พื้นที่นั้นๆได้รับความเดือดร้อน เพราะรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน

"ตำรวจ" เป็นข้าราชการหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาท และความสำคัญต่อสังคมไทยมาอย่างยาวนาน ในฐานะที่มีหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลสารทุกข์สุขดิบให้กับประชาชน หากได้รับความเดือดร้อน จากเหตุการณ์ความไม่สงบ ก็สามารถเข้าดำเนินการแจ้งความได้ที่สถานีตำรวจที่ตนพักอาศัยอยู่ ดังนั้นการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด จึงเป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้วยเหตุนี้ตำรวจจึงเป็นอีกสถาบันที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งอาจจะต้องพบเจอกับการกระทำผิดในรูปแบบต่างๆมากมาย ที่นับวันปัญหาเหล่านี้ล้วนแล้วแต่จะมีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนแต่เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสิ้น การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้นั้น ส่วนหนึ่งก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนทุกฝ่าย ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก ทั้งในเรื่องของการให้บริการ หรือการดูแลรักษาความสงบ ทั้งนี้ผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก ประชากรจำนวนทั้งสิ้น 234,115 คน (สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร รายเดือน อ้างถึงใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2566

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนทั่วไปผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก โดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973) (สุนารี แสนพยุห์, 2557) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยขั้นพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอำเภอ โดยใช้คำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้คำถามแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการนำแบบสอบถามไปใช้ในการตรวจสอบทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยวิธีดังนี้

- การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปที่มาเข้ารับบริการในสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งแบบสอบถามนี้จะสามารถนำไปใช้ได้ก็ต่อเมื่อมากกว่า 0.7 ขึ้นไป การกำหนดโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูล

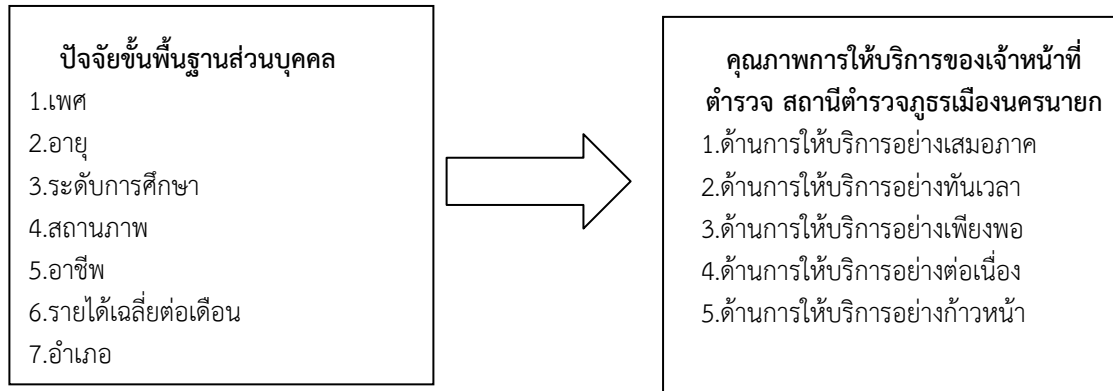
ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก มารวบรวมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์สมมติฐานตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม t – test (Independent)
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบหาสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป จากนั้นเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มาจาก John.D.Millet (1954)(อ้างถึงใน จิตติกร สิงห์พันธ์,2557)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลปัจจัยขั้นพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
(n = 399)

ปัจจัยขั้นพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (คน) n = 399	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	142	35.6
หญิง	257	64.4
2. อายุ		
น้อยกว่า 21 ปี	58	14.5
21 – 40 ปี	167	41.9
41 – 60 ปี	125	31.3
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	49	12.3
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	71	17.8
มัธยมศึกษา – อนุปริญญา	133	33.3
ปริญญาตรี	148	37.1
สูงกว่าปริญญาตรี	47	11.8

ปัจจัยขั้นพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (คน) n = 399	ร้อยละ (100.00)
4. สถานภาพ		
โสด	194	48.6
สมรส	152	38.1
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	53	13.3
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	57	14.3
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	104	26.1
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	16.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	125	31.3
การเกษตร/ประมง	47	11.8
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	60	15.0
5,000 - 10,000 บาท	81	20.3
10,001 - 15,000 บาท	130	32.6
มากกว่า 15,000 บาท	128	32.1
7. อำเภอ ที่ท่านพักอาศัยในปัจจุบัน		
อำเภอเมืองนครนายก	146	36.6
อำเภอปากพลี	38	9.5
อำเภอบ้านนา	108	27.1
อำเภอองครักษ์	107	26.8

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยขั้นพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 อายุ 21-40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนครนายก จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกเป็นรายด้าน

(n = 399)			
คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.17	0.678	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.21	0.665	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.31	0.732	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.14	0.700	ปานกลาง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.05	0.762	ปานกลาง
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	3.18	0.596	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก พบว่า ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.18, S.D. = 0.569)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.31, S.D. = 0.732) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.21, S.D. = 0.665) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.17, S.D. = 0.678) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.14, S.D. = 0.700) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.05, S.D. = 0.762) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน	0.071	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน	0.001*	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน	.042*	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน	.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน	.343	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน	.032*	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมือง นครนายก รายคู่ด้วยวิธี LSD เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 คือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{X} = 3.49$) มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในการให้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 3.13$) คู่ที่ 2 พบว่า กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{X} = 3.49$) มีความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการในคุณภาพการให้บริการมากกว่ากลุ่มอายุ 21-40 ปี ($\bar{X} = 3.13$) คู่ที่ 3 พบว่า กลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปี ($\bar{X} = 3.49$) มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในคุณภาพการให้บริการมากกว่ากลุ่มอายุน้อย กว่า 41-60 ปี ($\bar{X} = 3.13$)

3.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ คู่ที่ 1 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.38$) มีความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการในการให้บริการมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.10$)

3.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 พบว่า กลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.53$) มีความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการในการให้บริการมากกว่ากลุ่มสถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.12$) คู่ที่ 2 พบว่า กลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.53$) มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในการให้บริการมากกว่ากลุ่มสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.12$)

3.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 พบว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ($\bar{X} = 3.25$) มีความพึง พึงพอใจคุณภาพการให้บริการในการให้บริการมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 3.08$) คู่ ที่ 2 พบว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.27$) มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการใน การให้บริการมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 3.08$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมโดยไม่เลือก ปฏิบัติว่าเป็นบุคคลใด กลุ่มใดหรือหน่วยงานใด เป็นการบริหารงานของรัฐให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม ในฐานะที่ เป็นปัจเจกบุคคลเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ John.D Millet (1954)

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยประจำอยู่ที่สถานีตำรวจเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน (2525)

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริเวณภายนอกสถานีตำรวจมีที่จอดรถไว้สำหรับบริการประชาชนที่มา ติดต่อราชการได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chansky & Thoma การบริการที่ เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกจากการเดินทางหรือ ทำเลที่ตั้ง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตน โดยไม่ละทิ้งหน้าที่ในระหว่างการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความพอใจในงานนั้น หากงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yoder (1985)

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานีตำรวจมีการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร หรือให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985)

2. ผลจากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายก สรุปได้ว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภสร ใจแก้วและ อารังศักดิ์ เพชรเลิศอนันต์ (2565)

2.2 ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชุดน หิมพาน ทองธนัญญภาพ (2561)

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล เวชกิจ (2565)

2.4 ประชาชนที่มีสถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชฐ ขอบาพัต (2561)

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทยา พงษ์นิ (2559)

2.6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล สงวนศักดิ์ และคณะ (2560)

สรุปผล

เพศ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.เมืองนครนายกที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครนายกแตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ผลจากการตอบแบบ สอบถามปลายเปิด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เพื่อให้ความรู้ และทราบถึงแนวทางการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรืออาจเพิ่มช่องทางผ่าน Application ในการแจ้งปัญหา ร้องทุกข์ หรือแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระให้กับบุคคลกรของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

ควรมีขอบเขตหรือระยะเวลาของการทำงานที่ระบุเอาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบถึงเพิ่มช่องทางการติดตามคดี เช่น การทำเป็นเว็บไซต์หรือช่องทางออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้ามาติดตามความคืบหน้าของคดี และยังเป็นการช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อีกด้วย อีกทั้งควรเพิ่มสื่อ หรือข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น TikTok, Youtube, facebook ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือข้อกฎหมาย เพื่อประชาชนให้ทราบถึงแนวทางการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านทาง Application เพื่อแจ้งปัญหา ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะความคิดเห็น

เชิงการให้บริการ

เพิ่มประสิทธิภาพในการออกตรวจตราตามพื้นที่หรือจุดเสี่ยง ที่มักจะเกิดเหตุอยู่บ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาการเกิดเหตุอาชญากรรม อีกทั้งยังเป็นการคอยป้องกันและเฝ้าระวังภัย ให้กับประชาชนเมื่อได้รับแจ้งเหตุทันที ควรปรับปรุงสถานที่ภายในให้มีความทันสมัย ด้วยการเพิ่มจำนวนที่นั่งและสถานที่จอดรถให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการด้วยการ รวมถึงรักษาความสะอาดของภายในสถานี อีกทั้งยังต้องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยประจำอยู่ในสถานีตลอด 24 ชม. เพื่อคอยรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจของจังหวัดอื่นๆ
2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน
3. เก็บรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำ ตรงประเด็นและเป็นเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงคุณภาพงานของหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จิตตกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. [วิทยานิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชา ฤกษ์มาสกุล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร. [วิทยานิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักงานการบริหารการทะเบียน. (2566). สถิติประชากรทางการทะเบียน(รายเดือน). กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- สุนารี แสนพยห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. [วิทยานิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี. [วิทยานิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาอังกฤษ

- Fitzerald. Michael R. and Durant. Robert F. (1980). *Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Product*. Public Administration.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd. Harper and Row.

