

คุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ
กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธร อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
The Quality Service of Police home watch Project
A Case Study of Nong pok Police Station, Roi Et Province.

สนธิ์ บางยี่ขัน¹ และ ผิน ปานขาว²
Son Bangyeekan and Phin Prankaw

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กรณีศึกษาโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการโครงการฝากบ้านในเขตพื้นที่ ที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.25$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.32$) รองลงมา ด้านการเอาใจใส่และอภัยภัยที่ดีอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.29$) ด้านความปลอดภัย ($\mu = 4.22$) และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.13$) ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : โครงการฝากบ้านกับตำรวจ, สถานีตำรวจ

¹ รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

² รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

ABSTRACT

This research purposed to study and comparysion of the police take care of the house project : A case study at Nongphok police station Nongphok district Roiet province. The sample studied were family in service of project totally 160 family. The instrument used for collecting the data was a questionnaire. The statistics used for analyzing the collected data were frequency, percentage, mean and standard deviation and one-way ANOVA. The study results revealed that :

1) The police take care of the house project : A case study at Nongphok police station Nongphok district Roiet province in overall was at the best level. Each aspect was at the best level. The arranged mean scores from the highest to the lowest mean were Quality of service, Take care-courtesy and Public relation respectively.

2) The comparison of the police take care of the house project : A case study at Nongphok police station Nongphok district Roiet province classified by gender, age, education level and occupation in overall were non statistically different.

Keyword : The police take care of the house project , The police station

บทนำ

ในสภาพปัจจุบัน ปัญหาอาชญากรรมได้เป็นปัญหาที่ร้ายแรงและเป็นอันตรายต่อสังคม ซึ่งสามารถเกิดได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ และสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ซึ่งมีมากมายหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งโลกาภิวัตน์ ปัญหาอาชญากรรมจะมีการวิวัฒนาการควบคู่ไปกับเทคโนโลยีและความเจริญของสังคม สภาพสังคมยิ่งเจริญมากขึ้นเท่าใด ปัญหาอาชญากรรมก็ยิ่งเพิ่มขึ้นมากเท่านั้น และส่งผลทำให้ประชาชนมีความระแวงซึ่งกันและกัน ทำให้ปัญหาอาชญากรรมเจริญเติบโตขึ้นมากเป็นเงาตามตัวด้วย ปัญหาอาชญากรรมนั้นเป็นปัญหาที่อยู่คู่กับสังคมมนุษย์ มาโดยตลอด ไม่มีสังคมใดในโลกที่ไม่เคยประสบกับปัญหาอาชญากรรม แต่ปัญหาอาชญากรรมนี้ก็มีแนวทางการควบคุมและแก้ไขได้ อยู่ที่ว่าสังคมใดจะสามารถควบคุมปัญหาอาชญากรรมได้ดีกว่ากันเท่านั้นเอง และควบคุมให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด เพื่อมิให้เกิดอันตรายที่ร้ายแรงต่อสังคมมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าสังคมใดมีปัญหาอาชญากรรมสูงก็จะแสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสังคม

นั้น ๆ ทำให้สังคมนั้นขาดความสงบเรียบร้อย ไม่เกิดความสงบสุข ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศนั้น ๆ จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภารกิจหน้าที่ ที่สำคัญที่สุดของการป้องกันปราบปรามปัญหาอาชญากรรม เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวนี้มีความสำคัญสูงสุด และมีจุดหมายเพื่อให้สังคมสงบสุข ประชาชนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุข (วารสารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ: 2557)

จากปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว นับวันยังมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นงานหลักอย่างหนึ่งของตำรวจ จึงได้จัดทำ “โครงการฝากบ้านกับตำรวจ” ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และรู้สึกอบอุ่นใจในขณะที่ไม่ได้อยู่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญ ๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ หรือเทศกาลอื่น ๆ ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลาย ๆ วัน และเพื่อต้องการให้สถิติอาชญากรรม การโจรกรรมทรัพย์สินในเคหสถานลดลง ซึ่งทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายสำคัญและอยู่ในความสนใจของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยบ้านที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการตรวจและดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกรณีพิเศษในช่วงที่เจ้าของบ้านไม่อยู่บ้าน แต่โครงการนี้ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ และยังมีสิ่งสมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอยู่อีกมากมายเช่นกัน

สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดโครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบมีความรู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนสูงสุด เกิดความอบอุ่นใจในขณะที่ไม่อยู่บ้าน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีนโยบายออกมาในช่วงเทศกาลสำคัญ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชนส่วนมากในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว โดยมีบ้านที่เข้าร่วมโครงการจำนวนไม่น้อยที่เข้าร่วมโครงการที่จะได้รับการตรวจตรา และดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกรณีพิเศษในช่วงที่เจ้าของบ้านไม่อยู่บ้าน แต่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พนักงานก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และยังมีหลาย ๆ เรื่องเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นงานหลักอย่างหนึ่งของตำรวจ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และรู้สึกอบอุ่นใจในขณะที่ไม่ได้อยู่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญ ๆ ซึ่งผลการศึกษาจะไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กรณีศึกษาโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วิล พลอยงุ่นศรี (2540, หน้า 12) กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 5 ประการ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ
2. ความคุ้มค่าของการเข้ารับบริการ
3. สร้างความศรัทธาในการให้บริการ
4. จัดระบบและมีการวางแผนในการให้บริการ
5. สร้างความเสมอภาค และเป็นธรรมให้กับผู้รับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2538, หน้า 8) กล่าวถึง หลักการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดบริการดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง และสุภาพเรียบร้อย
2. ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน
3. ความสะอาดสบายบรรยากาศดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในสำนักงาน

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นในแง่บวกหรือในแง่ลบก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับปริมาณ คุณภาพ ความสะดวก ความรวดเร็วและความถูกต้อง

พินลจรรย์นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 299) ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำ

กล่าวโดยสรุปว่าการบริการหรือการให้บริการต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กรที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย

องค์ประกอบของการบริการที่ดี

1. มีวัตถุประสงค์ที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัย และเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขารู้สึกว่าตนเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือ
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือเป็นผู้สนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอย่างเสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้ก็บอกว่าไม่รู้และสิ่งไหนรู้ก็บอกว่ารู้เป็นต้น

พริสซัวร์แมน ไชทิล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithai & Barry, 1985, p.41-50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ (Consistency) - ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - มีการติดต่ออย่างเนื่อง - ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ความสามารถในการให้บริการ - ความสามารถในการสื่อสาร
 - ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
- 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้รับบริการ
 - อยู่ในสภาพที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก และผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพงาน

เป็นทฤษฎีการสร้างคุณภาพ หรือสร้างคุณภาพงาน (Quality Control Circle) เป็นทฤษฎีที่คนอเมริกาชื่อ ดับบลิว อี เดมมิ่ง เป็นผู้เสนอแนวคิด แต่ชาวญี่ปุ่นนำไปใช้ได้ผลดีแพร่หลายไปทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยด้วย อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎี QC. เป็นระบบการบริหารแนวใหม่ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมวางแผนและแก้ปัญหาในงาน โดยให้กลุ่มร่วมช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ปัญหา ทำงานแบบเป็นทีม ปัญหาที่ร่วมกันแก้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพรวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน แต่การแก้ปัญหาด้วยระบบ QC. ผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับ และให้การสนับสนุนกิจกรรม QC. อย่างจริงจังและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

การนำทฤษฎี QC. ไปปรับใช้ในประเทศญี่ปุ่นทำให้ชาวญี่ปุ่นสามารถปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการของเขาได้ทัดเทียมกับยุโรป และอเมริกาโดยการใช้ต้นทุนต่ำแต่คุณภาพดีสามารถตีตลาดไปทั่วโลก นอกนั้นชาวญี่ปุ่นยังได้ขยายแนวคิดครอบคลุมการบริหารทั่วทั้งองค์การโดยเน้นที่ระบบการบริหารและกระบวนการบริหารด้วย เพื่อทำให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ

ทฤษฎี 7 S's หรือทฤษฎีการบริหารรวม 7 ประการ

เป็นแนวความคิดที่ริเริ่มมาจากผลงานของ ริชาร์ด ปาสคาล (Richard T. Pascale) และเอธอส (Anthony G. Athos) ในหนังสือ “The art of Japanese Management” ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารรวม 7 ประการ คือ โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์ เป้าหมายสูงสุดขององค์กร พนักงานเจ้าหน้าที่ แบบการบริหาร และทักษะ เป็นทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่างทฤษฎีทางตะวันตก ซึ่งให้ความสนใจเกี่ยวกับโครงสร้างระบบกลยุทธ์ เทคนิคและวิธีการ ไม่สนใจปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์กับทฤษฎีทางตะวันออก ซึ่งให้ความสนใจเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ แบบของการบริหารและทักษะให้ความสนใจเกี่ยวกับมนุษย์ ซึ่งชาวญี่ปุ่นนำเอาทฤษฎี QC. มาประยุกต์ ทำให้ประเทศญี่ปุ่นประสบความสำเร็จในการบริหารเป็นอย่างมาก จนกลายเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ จนถึงทุกวันนี้

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) เป็นแนวความคิดหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาต่อเนื่องจากประสบความสำเร็จในการบริหารเป็นอย่างมาก จนกลายเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ จนถึงทุกวันนี้

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management:TQM) เป็นแนวความคิดหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาต่อเนื่องจากแนวคิดข้างต้น แนวคิดนี้มองว่าองค์กรที่ดำเนินการอย่างสอดคล้องกันจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องดำเนินการจัดให้มีเป้าหมายร่วมกันและมีวิธีการมุ่งสู่ เป้าหมายร่วมกันทั่วทั้งองค์กร และเป้าหมายจะต้องชัดเจนร่วมกันสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันทำให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพโดยใช้ TQM เป็น เครื่องมือเชิงการบริหารประเภทหนึ่งที่ทำให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีเป้าหมายร่วมกัน ทำให้ได้คุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการโดยใช้ต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด และได้รับการดำเนินการร่วมกันทั้งองค์กรจากฝ่ายบริหารระดับสูงถึงพนักงานในฝ่ายขายเพื่อสะท้อนถึงเป้าหมาย วิธีการใช้ TQM คือ การดำเนินงานด้วยวงจร PDCA คือ การวางแผนการนำไปปฏิบัติ (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) การแก้ไข (Act)

เนื่องจาก TQM เป็นกิจกรรมที่พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม จะต้องเป็นความมุ่งมั่นจากฝ่ายบริหารว่าจะ TQM มาปฏิบัติส่งเสริมกิจกรรม ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้จัดการระดับสูง โดยมีเจ้าหน้าที่คอยจัดการประสานงานในแนวทางโดยรวมและปรับระบบทบทวนแผนการส่งเสริมการบริหารคุณภาพดำเนินการโดยจัดตั้งคณะกรรมการ TQM การนำ TQM มาปฏิบัติต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่ายเพราะกิจกรรมจะรวมถึงการบริหารแบบข้ามสายงานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบกิจกรรม QC การวินิจฉัย การให้การฝึกอบรมพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่โดยมุ่งความสำคัญต่อการสร้างความพอใจต่อความต้องการลูกค้า การบริหาร

นโยบาย (Policy Management) เป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจว่าการกระทำวงจร PDCA เป็นระบบมีการสื่อสารเข้าใจทั่วทั้งองค์กรและเป็นเทคนิคในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยตั้งศักยภาพที่ไร้ขอบเขตของพนักงานออกมา เพื่อสร้างสรรค์ที่ทำงานให้รื่นรมย์มีชีวิตมีคุณค่าสนับสนุนการพัฒนารอบองค์ประกอบขององค์กร มีการบริหารแบบมีส่วนร่วมกำหนดหน่วยงานที่มุ่งสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในหน่วยงานและข้ามหน่วยงานกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีแผนกลยุทธ์ที่ดีสอดคล้องกับกลยุทธ์รวมขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการบริหารธุรกิจ คือ การรักษาไว้ซึ่งกำไรโดยใช้ตัววัดผล คือการพัฒนาการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า การขยายส่วนแบ่งทางการตลาดในตลาดเดิมสร้างตลาดใหม่ และการลดต้นทุนการพิจารณาว่าตัววัดผลใดมีความสำคัญที่สุดขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละบริษัท และการจัดการของแต่ละบริษัทอย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะจัดตั้งองค์กรในรูปแบบใดก็ตามดำเนินกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ ต้องมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการบริหารคุณภาพสามารถพิจารณาได้เป็น 2 แบบ คือ “การบริหารคุณภาพแบบอิงมาตรฐาน” เช่น ISO 9000 การบริหารแบบตรงเวลา (JIT: Just in time) ซึ่งเป็นการบริหารจากบนลงล่าง (Top-down management) และ “การบริหารคุณภาพแบบเน้นคน” เช่น กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมเสนอแนะ QC Circles การฝึกอบรม ซึ่งเป็นการบริหารแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up management) การบริหารทั้ง 2 แบบไม่ได้อยู่ตรงข้ามกันอย่างสิ้นเชิง แต่ทั้งสองจะเกื้อกูลกันตามแนวทาง TQM ที่ให้สมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพยิ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (2539, หน้า 68) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่า ประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 35-37) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Actives) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
 4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
 ประยูร กาญจนกุล (2542, หน้า 38) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมอยู่ในการอำนาจการ หรือ ในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนราชการของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่ได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ภรณ์ กীরติบุตร (2539, หน้า 57) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ เช่น เช่น สก๊ และ โทมัส Pen Chansky and Thomas ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างการบริการที่มีอยู่กับการพิจารณาขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงสถานที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538, หน้า 85) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อซึ่ง องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ มักจะมีภาพสะท้อนออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจ หรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

อัญชลี เหล่าธิตินงค์ (2544, หน้า 103) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วน

ใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์บริการสาธารณสุขอยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สรุปคือการบริการสาธารณะหมายถึงการบริการที่เกิดจากหน่วยงานของรัฐที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยยึดหลักการทำงานโดยใช้หลักความสอดคล้อง หลักความเสมอภาค หลักความปลอดภัย หลักความสะอาด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายทัศนะดังนี้

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็น ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เดวิส (Davis, 1976 : 81 ; อ้างถึงใน จักรกริช ดิษยนันทน์ 2543 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการ พื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของ มนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะ ไม่สมดุลย์ในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มุลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดการที่ตนเองพยายามจะบรรลุ ถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการ หมุนเวียนต่อไปอีก”

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดง ความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

วาริธร ประวัตินวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความ ต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

อมร รักษาสัตย์ (2532 : 21 ; อ่างใน ชีระศักดิ์ ดาแก้ว. 2548 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการนั้นมีใช้สักแต่ทำให้ เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือ พอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขา ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้สรุปได้ว่า ความความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและ ร่าเริง ตลอดจนการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปความพึงพอใจมีขอบข่ายสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้ (อร่าม สัมพะวงศ์, 2541 : 13)

1. มิติความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

การประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่ง มีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำ คนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ วูร์ม (Vroom) พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co - worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล คือ 1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมาก

ที่สุด 2) สัมพันธภาพในกลุ่มมี ความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่ คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่ หน่วยงานได้จัด ผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจาก ค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่ กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และ ตั้งใจปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. มิติความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ชี้วัดประสิทธิภาพของ การบริหารงานได้ เพราะการ จัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจในเขตพื้นที่ ที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 160 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามในการสอบถาม 2 ตอน คือตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ชนิดคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice Questionnaire) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจกรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธร อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้ จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) เพื่อ อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2

3. การทดสอบค่าที แบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test: Independent)

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยใช้สถิติ ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และถ้าพบความแตกต่างที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ใช้การ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลการศึกษาพบว่า

สรุปผลการศึกษา

1. คุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.25$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.32$) รองลงมา ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดีอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.29$) ด้านความปลอดภัย ($\mu = 4.22$) และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.13$) ตามลำดับ

2. ประชาชนที่ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลของการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ อยู่ในระดับมากที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองพอก เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546) ได้ศึกษา การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยทางสังคมได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

2. ด้านความสะดวกรวดเร็วผลการศึกษาโดยภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยมองว่า ขึ้นอยู่กับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนให้ความร่วมมือกัน งานจึงได้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟิทซ์เจอร์รัล และดูแรนต์ (Fitzerrald& Durant, 1998: 585-594) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อการบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว

3. ด้านความปลอดภัยผลการศึกษาโดยภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยมองว่า ขึ้นอยู่กับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนให้ความร่วมมือกัน งานจึงได้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟิทซ์เจอร์รัล และดูแรนต์ (Fitzerrald& Durant, 1998: 585-594) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อการบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4. ด้านการเอาใจใส่และอภัยภัยที่ตีผลการศึกษาโดยภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยมองว่า ขึ้นอยู่กับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนให้ความร่วมมือกัน งานจึงได้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟิทซ์เจอร์รัล และดูแรนต์ (Fitzerrald& Durant, 1998: 585-594) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อการบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการโครงการฝากบ้านกับตำรวจของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ควรทำอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยพิจารณาความเหมาะสมด้วย เพื่อจะทำให้ประชาชนที่ร่วมโครงการได้มีการวางแผน

1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการช่องทางอื่นๆ และหรือมีเครื่องมือที่ทันสมัย สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ทันเวลาที่ และสามารถลงมือปฏิบัติงานและเฝ้าระวัง ได้อย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านความปลอดภัยควรจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือให้สามารถพร้อมใช้งานเมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้น

1.4 ด้านการเอาใจใส่และอัธยาศัยที่ดี ควรมีการให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งวางแผนให้รัดกุม ตลอดจนเต็มใจในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะนำมาเป็นแนวในการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของผู้เข้าร่วมโครงการ ในโอกาสต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชญชนก พูลสวัสดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปราจีนบุรี สาขาบึงนารางบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: วิกิอินเตอร์ พรีนซ์.



- บัวแพงเพ็ด โปไชย์. (2552). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประชิด ทองย้อย. (2550). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- กิติมา ปรีดีดีลก. (2552). **การปฏิบัติงานบนพื้นฐานคุณภาพการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2553). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สายเจริญพานิช.
- สุรชัย ควระเดชะคุปต์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ถ่ายเอกสารพัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สถานีตำรวจนครบาลพญาไท. (2554). **เอกสารรายงานสถานะภาพกำลังพลกับสภาพพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลพญาไท**. กรุงเทพฯ : สถานีตำรวจนครบาลพญาไท.
- สถานีตำรวจนครบาลพญาไท. (2550). **เอกสารการดำเนินงานตามโครงการฝากบ้านกับตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลพญาไท**. กรุงเทพฯ