

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ในครั้งนี้ ได้นำทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษาดังนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิด

##### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (Kotler and Keller, 2006:136) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (Customer expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผลของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

##### 2. แนวความคิดคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

แนวความคิดคุณภาพของการบริการ (Service Quality) (Parasuraman , Zeitham and Berry,1994 :201-230 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2541 : 340-342) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived Services) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected Services) โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการประกอบด้วย 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้ คือ

1. รูปลักษณะ (Tangible) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้
3. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จะเป็นในการให้บริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อ สื่อสาร และเข้าใจลูกค้า
5. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

โดยได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

รูปลักษณะ (Tangible) ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
5. การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

### การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
2. เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการผู้รับบริการ
4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พันตำรวจโทชวลิต หน่อคำ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี

ร้อยตำรวจเอกพิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ระดับปานกลาง ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และสถานะของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานะภาพ อาชีพและรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี โดยประชาชนมี

ความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ ขั้นตอนระยะเวลา กฎระเบียบ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นในด้านของอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้ง 3 เรื่องข้างต้น พบว่า เป็นการให้บริการต่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ในลักษณะการให้เปล่า หรือไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเช่นการดำเนินงานของภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐพึงยึดถือการให้บริการต่อประชาชน และมุ่งหวังให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพงานของหน่วยงานภาครัฐ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนได้มากประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการให้บริการนั้นๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจความเชื่อถือศรัทธาต่อหน่วยงานของรัฐมากขึ้นส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรนั้นๆ และต่อรัฐบาลในฐานะที่เป็นผู้กำกับหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved