

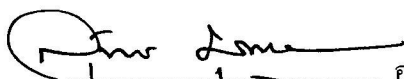
คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธร
บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมพัตรสรณ์ สุริย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ สมพัตรสรณ์ สุริย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

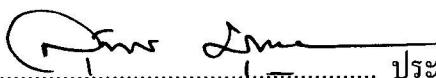
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ นุญวิเศษ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า




..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ นุญวิเศษ)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือและ ให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจากหลายท่าน โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ ในฐานะ อาจารย์ที่ปรึกษา ร.ต.อ.ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล และ พ.ต.อ.หญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรังกูร ในฐานะกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงสารนิพนธ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาตลอดมา

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ตอบแบบสอบถาม คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและ ปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และขอขอบคุณเพื่อนร่วมหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จอันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สมพัตรสรณ์ สุริย์

58920179: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ/ เจ้าหน้าที่ตำรวจ/ งานป้องกันและปราบปราม/ สถานีตำรวจภูธร

บางปะกง/ ฉะเชิงเทรา

สมพัตรสรณ์ สุริย์: คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม
เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา (THE SERVICE QUALITY OF POLICE
PREVENTION AND SUPPRESSION IN BANG PAKONG POLICE STATION,

CHACHOENGSAO PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุพจน์ บุญวิเศษ, ร.ด., 78
หน้า, ปี พ.ศ. 2560

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่
สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานี
ตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ
อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่ม
ตัวอย่างเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าที (t-Test) สำหรับ
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว
(One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความ
แตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)
โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี และมีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย
งานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมและราย
ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับต่อไปนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้
ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านกายภาพ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความ
เข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ต่างกันมี
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานี
ตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชน
ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและ
ปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

58920179: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.Pol.Sc.

KEYWORD: THE SERVICE QUALITY/ POLICE/ PREVENTION AND SUPPRESSION/
BANG PAKONG POLICE STATION/ CHACHOENGSAO PROVINCE

SOMPHATSORN SURI: THE SERVICE QUALITY OF POLICE PREVENTION
AND SUPPRESSION IN BANG PAKONG POLICE STATION, CHACHOENGSAO
PROVINCE. ADVISOR: SUPHOJ BHUNWISIT, Ph.D, 78 P., 2017

This researcher titled The Service Quality of Police Prevention and Suppression in Bang Pakong Police Station, Chachoengsao Province. The objective of the study was to investigate the satisfaction level of people toward the service quality of prevention and suppression officers at Bang Pakong Police Station, Chachoengsao Province and to compare service quality rendered by prevention and suppression officers, Bang Pakong Police Station, Chachoengsao Province by gender, age, education level, occupation and monthly income. A research methodology employed was survey research. A sample group of 400 participants. Statistics for data analysis included frequency, percentage, average and standard deviation. Also, t-test was applied to compare the difference between two independent variables and one-way analysis of variance (One-way ANOVA) was applied to compare the difference between more than three independent variables. If the difference in statistics is detected, Scheffe's method was further applied to perform a pair-wise comparison at a statistically significant at .001 level

Findings revealed that a major of respondents were female, aged 41-50 years old, had an undergraduate education and worked. They rated the service quality of prevention and suppression officers, Bang Pakong Police Station, Chachoengsao Province at a high level on all aspects ranked as follows: reliability, assurance, responsiveness, tangibility and empathy.

Regarding to the result of hypothesis testing, it was found that people with different genders, ages, occupations and education levels were at different satisfaction levels on the service quality rendered by prevention and suppression officers, Bang Pakong Police Station, Chachoengsao Province at a statistically significant at .001 level. But people with different monthly incomes had an indifferent satisfaction about the service quality from prevention and suppression officers, Bang Pakong Police Station, Chachoengsao Province.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการ.....	7
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	13
บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ.....	16
คู่มือประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	19
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
กรอบแนวคิด.....	36
3 ระเบียบการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	38
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผล.....	61
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก.....	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	40
4-1 และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	43
4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงาน ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน.....	45
4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพคุณภาพบริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธร บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านกายภาพ.....	46
4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความน่าเชื่อถือ.....	47
4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	48
4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ.....	49
4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ.....	51
4-8 การเปรียบเทียบเพศของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงาน ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	52
4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา จำแนกตามช่วงอายุประชาชน.....	52
4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงาน ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามช่วงอายุประชาชน.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมช่วงอายุประชาชน โดยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe).....	54
4-12 เบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4-13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา . จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
4-14 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมระดับการศึกษา โดยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe).....	56
4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ.....	57
4-16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ.....	57
4-17 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอาชีพ โดยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe).....	58
4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	59
4-19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	60
4-20 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย.....	60

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 การรับรู้คุณภาพบริการ.....	15
2-2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม.....	28
2-3 การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยใช้ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม.....	29
2-4 โครงสร้างสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี จังหวัดระยอง.....	31
2-5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองบัญชาการตำรวจนครบาลเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้ (พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552)

1. กำหนดยุทธศาสตร์วางแผนควบคุมตรวจสอบให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาลและหน่วยงานในสังกัด
2. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินีพระราชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
3. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยและการให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญประชาชนตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชน
5. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
7. ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร
9. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญาการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่
10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้ ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองดังต่อไปนี้ (พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552)

1. กำหนดยุทธศาสตร์วางแผนควบคุมตรวจสอบให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรภาคและหน่วยงานในสังกัด
2. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินีพระราชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
3. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
4. ควบคุมตรวจสอบและแนะนำข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานอื่นที่อยู่ในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนให้มีอำนาจยับยั้งการกระทำใด ๆ ของข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานอื่นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองที่ขัดต่อกฎหมายระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ชั่วคราวแล้วรายงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติกำหนด
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยและการให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญประชาชน ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชน
6. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาตามที่ได้รับมอบหมาย
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
8. ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ
11. ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรมการสร้างและพัฒนาหลักสูตรระบบการเรียนการสอนจัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจและจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจพนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัด
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในกิจการของตำรวจ
13. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญาการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่

14. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่การงานดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อยการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในการสนองตอบนโยบายที่รัฐบาลและรักษาไว้ซึ่งประโยชน์พื้นฐานของสังคม เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้วพบว่า หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือ สถานีตำรวจซึ่งมีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศมีผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว แต่อยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม และจากสภาพปัญหาที่ผ่านมาพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจทั้งในด้านการให้บริการภายในสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเท่าที่ควร

อย่างไรก็ตาม สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่อยู่ผลของการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของสถานีตำรวจได้มากประชาชนในเขตพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานของการทำวิจัย

1. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithamal and Berry (1988) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้กำหนดในการศึกษาคุณภาพคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านกายภาพ (Tangibles)
- 1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
3. ขอบเขตด้านประชากร
การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ตามข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 จำนวนทั้งสิ้น 187,137 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการที่มีคุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

1. ด้านกายภาพ (Tangibles) หมายถึง อาคารสถานที่ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราที่ดูดี อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างยุติธรรม และเหมาะสม
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง มีความพร้อมและเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์และกิริยามารยาทที่ดี
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่ให้ความสนใจต่อผู้มาใช้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ

เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกัน ระวังปราบปราม และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและรัฐโดยรวม

สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปในเขตพื้นที่ 12 ตำบล ของอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา สังกัดภูธรภาค 2 และขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการ
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ
4. คู่มือประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
5. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิด

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการ

1. ความหมายของบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเทียมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชกาล วานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

ความสม่ำเสมอ (Consistency)

ความพึ่งพาได้ (Dependability)

ประการที่ 2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

ความเต็มใจที่จะให้บริการ

ความพร้อมที่จะให้บริการ

มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ประการที่ 3 ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย

สามารถในการสื่อสาร

สามารถในการบริการ

สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ประการที่ 4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก

ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป

ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

ประการที่ 5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

ประการที่ 6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ

มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ประการที่ 7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง
น่าเชื่อถือ

ประการที่ 8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น
เครื่องมือและอุปกรณ์

ประการที่ 9 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ประการที่ 10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และ
ไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องกับหรือไม่เกี่ยวข้องกับ
การผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่
ลูกค้า ทางกายภาพ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการ
ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการ
ให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุ
เป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความ
พึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความ

ต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะรับประทานอาหารตามที่ตั้ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับการบริการตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ประการที่ 2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

กรมการปกครอง (2542) ให้ความหมายของการบริการประชาชน (Public service delivery) ว่า หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย

4. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้ คือ

4.1 การปฏิบัติตน

4.1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

4.1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

ไม่ผัดวัน

ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ถึงแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

4.1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

4.1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งและแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับ

บริการ

4.1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

4.1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

4.2 การปฏิบัติงาน

4.2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคารและใกล้ ทางเข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอ

ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้อ่างประตูดหรือน้ำต่าง

การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวกและ
ควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มา
ติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

4.2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรรักษาไว้ใกล้กันหรือที่
เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่
ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์
ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4.2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้
ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทาง
ราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่
ดังนั้น ข้าราชการต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสามารถตอบ
คำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น
เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ
เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอรหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ประชาชน
ทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลา
หยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งาน
บริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

Bitner (1990) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจาก ลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็น ลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

Feigenbam (1983) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือ บริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman et al. (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้า สามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความ พึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่น ชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะ ที่เกินความคาดหวัง

Parasuraman et al. (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้ว หลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่า บริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็น รูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของ คุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทาง กายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ ให้สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น

SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

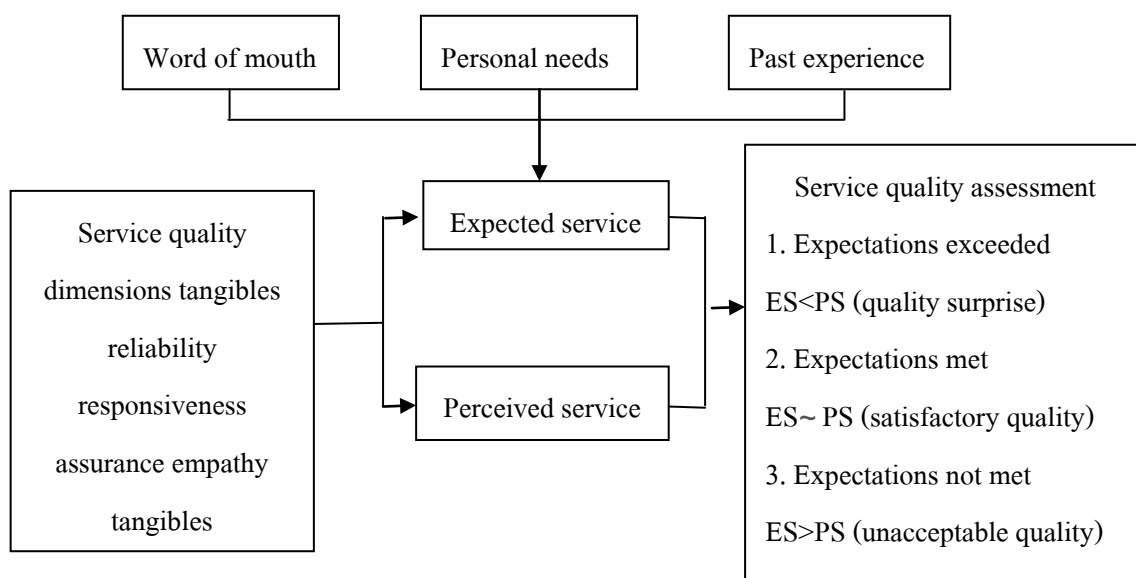
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ

ในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน



ภาพที่ 2-1 การรับรู้คุณภาพบริการ

ที่มา: Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิค หรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่ หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่

เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่ จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการให้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้ และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528) กล่าวว่า ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษา ความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่าง โดดเดี่ยวแต่อยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมาย และเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ในการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชน เป็นหลัก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครอง

ระบบประชาธิปไตยซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณ ที่เก็บจากภาษีของประชาชน ตำรวจจึงต้องยอมรับความเจ็บปวดที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชน หรือชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น

ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจคือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law enforcement agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้น ๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุข หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจ และเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่ของตำรวจที่สำคัญ 8 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) คือ การปฏิบัติใด ๆ ก็ ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ประกอบด้วยการกำหนด โครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูง ประกอบด้วย คุณลักษณะความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม อันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างกวัดจั้น การให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรม แก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ อย่างใกล้ชิดเหล่านี้ จัดเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนให้สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ โดยตรงซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นได้เป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ ได้แก่ การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนน (Police patrol) อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึง ทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า (Foot patrol) สายตรวจจักรยาน (Bicycle patrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Socooter and motorcycle patrol) สายตรวจรถยนต์ (Automobile patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine patrol) สายตรวจหน่วยม้า (House patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ

(Police canine patrol) สายตรวจพิเศษ (Special types of patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจ เป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Omnipresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การควบคุมหรือจัดป้จจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจับพยานและ ในลักษณะขยายต่อการที่จะกระทำผิดยิ่งขึ้น จึงได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของ ตำรวจอย่างจริงจังกว่ “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของ ตำรวจ” (The heart of police effort against crime is patrol)

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of offenders) เป็นมาตรการปราบปราม หลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำผิดได้โดย จับพยานทันด่วน ย่อมเป็นการข่มขวัญผู้กระทำผิดให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการ ประกอบอาชญากรรมโดยทันที และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่า การจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย และมี ประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้ง ทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อ กันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้อง รักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุด นอกจากนั้น การจับกุมผู้กระทำผิดที่ ถูกต้องตามความเป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรม และการกำหนด มาตรการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไป แล้วอีกด้วย

4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือ ทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็วมีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่ เกี่ยวเนื่องกับอาชญากรรม และเป็นการขยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือ ผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้น ๆ โดยตรง ทั้งนี้ ให้รวมตลอดถึงการกำหนด มาตรการควบคุมโรงจ้มน้ำ หรือจัดแหล่งรับซื้อของโจรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสีย หรือตัดโอกาสช่องทางแห่งโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกว่ดกันยิ่งขึ้น

5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of eriminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุม กิจการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชน การจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และ การปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic disputes) ไปจนถึงการ ให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็น ระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป ที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอก ถนนหนทางให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่าง ๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of individual freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิชฉาชีพแล้ว ตำรวจยังมีการถือปฏิบัติในการคุ้มครองปัจเจกชนมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวัน ตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

8. การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different kind of function) หน้าที่ในประการอื่นของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้ว เป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุกย่ำยีอธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

การให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางเขนจะมีทั้งที่การให้บริการภายนอกสถานีตำรวจ นั่นก็คือการให้บริการเกี่ยวกับงานจราจรบนท้องถนน งานปราบปราม โดยเป็นการให้บริการของสายตรวจที่ออกตรวจท้องที่ งานสืบสวนที่ต้องออกไปหาข้อมูลเพิ่มเติมในการติดตามดำเนินคดีต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนการให้บริการภายในสถานีตำรวจนั้น จะเน้นการให้บริการจุดเดียว หรือที่เรียกว่า “One stop service”

คู่มือประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ รักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความมั่นคงใน ราชอาณาจักร อำนาจความยุติธรรม ให้บริการประชาชน ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อองค์กรและประชาชน

ตลอดจน การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการป้องกัน ควบคุมและแก้ไข ปัญหาอาชญากรรม

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจ ในการถวายนามจงรักภักดีต่อสถาบัน พระมหากษัตริย์ การป้องกันอาชญากรรม คำแนะนำในการติดต่อ การขออนุญาต และสิทธิที่ ประชาชนพึงมีเมื่อตกเป็น ผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหาได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจน ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายใหม่ที่ควรรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

1. ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

1.1 การป้องกันการลักทรัพย์ในที่พักอาศัย

1.1.1 ก่อนออกจากบ้าน

ควรมีคนไว้วางใจอยู่ดูแลที่พักอาศัย ตรวจสอบตราลงกลอนประตู หน้าต่าง ใต้ กุญแจให้เรียบร้อย

ถ้าติดสัญญาณเตือนภัย ควรเลือกใช้ สัญญาณไซเรน เพื่อให้เสียงดังและเพื่อน บ้านใกล้เคียง ทราบจะได้ช่วยโทรแจ้งเหตุได้

ควรเปิดไฟทิ้งไว้บางห้อง

1.1.2 ก่อนเปิดประตูบ้าน

ก่อนเปิดประตูบ้านรับแขก ควรดูให้ ทราบแน่ชัดว่าเป็นผู้ใดหรือคล่องโซ่ไว้ ก่อนเปิดประตู

ไม่เปิดประตูรับคนแปลกหน้าเข้ามา ในบ้าน ถ้าจำเป็นพยายามจดจำตำหนิ รูปพรรณ หรือ จดทะเบียนยานพาหนะผู้นั้นไว้

ตรวจสอบบัตรประจำตัวช่างซ่อมหรือ ตัวแทนบริษัทต่าง ๆ ที่จะเข้ามาในบ้าน

1.1.3 ก่อนนอนหลับตอนกลางคืน

เมื่อพลบค่ำควรรูดม่านปิด ไม่ให้ คนนอกมองเห็นด้านใน

เวลากลางคืน เมื่อมีคนอยู่บ้าน ไม่ควร เปิดไฟทิ้งไว้ในบ้าน เพราะคนร้ายจะ มองเห็นทรัพย์สิน ควรเปิดไฟนอกบ้านหรือรอบบ้าน

1.1.4 การจ้างคนรับใช้

การจ้างคนงาน คนรับใช้ควรทำประวัติ ส่วนตัว ที่อยู่ ญาติพี่น้องและมีสำเนา บัตรประจำตัว ประชาชนไว้

ควรเล่ากลอุบายต่าง ๆ ของคนร้าย ให้คนในบ้านทราบ เพื่อเป็นตัวอย่าง ไม่ให้ หลงกล

1.1.5 ข้อควรปฏิบัติเสมอเป็นกิจวัตร

ที่ว่างเปล่าที่ติดอยู่กับที่พักอาศัย ไม่ควรปล่อยให้ดินไม้ขึ้นสูง เพราะคนร้ายอาจใช้เป็น แหล่งกำบังหลบซ่อนเพื่อลักทรัพย์หรือหลบหนี

บริเวณบ้านควรทำรั้วสูง และแข็งแรง หากติดกรงเหล็กตัดต้องเผื่อช่องสำหรับหลบหนี เมื่อเกิดเพลิงไหม้

ควรผูกมิตรกับเพื่อนบ้าน เมื่อมีเหตุ เกทภัยจะ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น สามารถฝาก เพื่อนบ้านช่วยดูแลบ้าน

เลี้ยงสุนัขหรือสัตว์อื่นที่ส่งเสียงดัง เพื่อช่วยเตือนภัย

ไม่ควรเก็บทรัพย์สินมีค่า หรือเงินสด จำนวนมากไว้ในบ้าน

จดจำรายละเอียดฉบับที่ทรัพย์สิน มีค่าและถ่ายรูปเก็บไว้

ถ้ามีโทรศัพท์ซักถามว่ามีคนอยู่บ้าน หรือไม่ ให้ตอบว่าอยู่กันหลายคน

ร่วมกันจัดระบบความปลอดภัยใน ชุมชนที่ตนอยู่ เช่น จัดเวรยาม เป็นต้น

1.1.6 เมื่อเกิดเหตุร้าย

ถ้ามีคนร้ายบุกรุก อย่าพยายามจับ คนร้ายด้วยตนเอง ควรตะโกนขอความช่วยเหลือจาก ผู้อื่นหรือโทรแจ้งความ 191

1.2 การป้องกันการลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ และ วิ่งราวทรัพย์ในสถานประกอบการค้า

1.2.1 ตัวร้านค้า

สำรวจความแน่นหนาแข็งแรงของ กลอนประตูร้านค้าอยู่เสมอ

การจัดสถานประกอบการ ควรให้ สามารถมองเห็นจากด้านนอกได้

ควรติดสัญญาณแจ้งภัยไว้หลายแห่ง ในสถานประกอบการ เช่น ใต้โต๊ะทำงาน

ห้องน้ำ

1.2.2 การเปิด – ปิดร้าน

ไม่ควรเปิดแต่เข้าตรู่เกินไปหรือปิด จนตึก

ขณะกำลังจะเปิดร้าน ถ้ามีคนแปลกหน้า มาติดต่อซื้อขายให้ระมัดระวัง หากเป็นไปได้ควรปฏิเสธ

1.2.3 ขณะอยู่ในร้าน

ไม่ควรอยู่ในร้านเพียงลำพัง โดยเฉพาะ เด็กหรือสตรี ถ้าต้องไปหยิบของหลังร้านควรเรียกคน มาอยู่ดูแลหน้าร้านกับลูกค้าเสมอ

ระมัดระวังคนแปลกหน้าที่มักเดินวนเวียนมาหลาย ๆ ครั้ง ควรรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจ ทราบ สังเกตจดจำรายละเอียดคนแปลกหน้าที่เข้ามา ในร้านค้า

ไม่นำสินค้าราคาแพง ๆ มาให้เลือก หลายชิ้น

ไม่ควรเก็บเงินสดจำนวนมากหรือ ทรัพย์สินมีค่าไว้ในร้านค้า

1.2.4 การรับพนักงาน

ทำทะเบียนประวัติของพนักงาน โดยละเอียด ทั้งรูปถ่าย บัตรประจำตัวประชาชน สถานที่ติดต่อ ที่อยู่ญาติพี่น้อง ฯลฯ

1.3 การป้องกันการล้วงกระเป๋าและชิงทรัพย์ ในที่สาธารณะ

1.3.1 ไม่นำทรัพย์สินมีค่าพกติดตัวจำนวนมาก ถ้าจำเป็นควรแยกเป็นหลาย ๆ ที่

1.3.2 พกกระเป๋าไว้ในที่ปลอดภัย เช่น กระเป๋า กางเกงด้านหน้า

1.3.3 กระเป๋าถือสตรีไม่ควรหิ้ว หรือสะพายบ่า ควรถือกระชับมือไว้

1.3.4 พึงระลึกไว้ว่า คนร้ายเป็นไปได้ทุกเพศ ทุกวัย

1.3.5 สถานที่ที่มักเกิดเหตุร้าย เช่น ที่รถราง ควรหลีกเลี่ยง หรือที่มีฝูงชน

เบียดเสียดควรระมัดระวัง

1.3.6 เมื่อรู้ตัวว่าถูกล้วงกระเป๋าหรือพบเห็น ผู้อื่นถูกล้วงให้รีบส่งเสียงดังขอความช่วยเหลือ

ช่วยเหลือ

1.4 การป้องกันการถูกล่อลวงข่มขืน

1.4.1 อย่าแต่งตัวล่อแหลม

1.4.2 อย่าดื่มสุรา และของมึนเมาทุกชนิด

1.4.3 อย่าหลงเชื่อคนแปลกหน้าที่ไม่รู้จักมาก่อน

1.4.4 ถ้ามีคนมาตีสนิทบอกว่ารู้จัก และจำไม่ได้ หรือไม่แน่ใจ ให้หลีกเลี่ยงด้วยการปฏิเสธ หรือ ร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใกล้ชิดหรือตำรวจ

การปฏิเสธ หรือ ร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใกล้ชิดหรือตำรวจ

1.4.5 หลีกเลี่ยงการเดินทางในที่เปลี่ยว มืด เช่น อาคารจอดรถ สถานที่รถราง

1.4.6 หลีกเลี่ยงการใช้ลิฟต์คนเดียวกับคนแปลกหน้า

1.5 การป้องกันบุตรหลานถูกลักพาตัว

1.5.1 ครอบครัวควรให้การดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนต่อการที่บุตรหลานของท่านถูกลักพาตัวไป

1.5.2 สอนให้เด็ก ๆ ไม่รับขนม หรือไปไหนกับคนแปลกหน้า

1.5.3 ระมัดระวังคนแปลกหน้าที่อาจเข้ามา ตีสนิท โดยเฉพาะสุภาพสตรี เมื่อไปโรงพยาบาล โรงเรียน สถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน ฯลฯ โดยเฉพาะในห้วงเวลาเช้าและเย็น

1.5.4 หมั่นสังเกตสิ่งผิดปกติในชุมชน หากมี คนแปลกหน้าหรือเห็นคนไม่รู้จักรักพาตัวเด็ก ๆ ในชุมชน ออกไปควรสอบถามพูดคุยกันจนกว่าจะแน่ใจว่าไม่ได้ เป็นการลักพาตัวเด็กไป

1.5.5 แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อพบพฤติกรรม/เบาะแส ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่
 ส่อไปทางว่า อาจจะลักพาตัวเด็ก

1.5.6 หากต้องการความช่วยเหลือในการติดตาม บุตรหลานของท่านที่ถูกลักพาตัว
 ให้แจ้งสถานีตำรวจ ที่ใกล้บ้าน หรือศูนย์พิทักษ์เด็ก สตรี ครอบครัวและ ป้องกันปราบปรามการค้า
 มนุษย์ ที่มีที่ตั้งอยู่ที่ตำรวจ ภูธรภาค และตำรวจภูธรจังหวัดทั่วประเทศ

1.6 การป้องกันรถหาย

1.6.1 ซ็อร์ดใหม่

ควรติดตั้งอุปกรณ์กันขโมยเพิ่มเติม หรือ เปลี่ยนกุญแจใหม่

การป้องกันรถหายด้วยมือถือ เมื่อต้อง จอดรถในบริเวณที่มีความเสี่ยง หรือจอด
 รถไว้นอกบ้าน ให้ใช้โทรศัพท์มือถือถูกราคาถูก แต่ใช้งานได้ดี แบตเตอรี่ ที่พร้อมใช้งาน ซิมการ์ด
 ระบบใดก็ได้ เปิดเครื่อง ปิดเสียง ปิดสั่นทิ้งไว้ แล้วซ่อนไว้ในรถในจุดที่ลับตา ที่คิดว่าคนร้ายจะไม่
 เห็น และถือกรดตามปกติ

1.6.2 ซ็อร์ดมือสอง

ก่อนซ็อร์ดต้องขอหมายเลขเครื่อง หมายเลข ตัวถัง และสำเนาทะเบียนรถ มา
 ตรวจสอบกับทะเบียนรถ ในท้องถิ่นที่รถนั้นมีทะเบียนไว้เสียก่อน เพราะอาจเป็น รถที่ไม่ถูกต้อง
 หรือขโมยมาสวมทะเบียน เมื่อซ็อร์ด มาแล้วควรเปลี่ยนกุญแจ และติดตั้งอุปกรณ์กันขโมย
 เช่นเดียวกับรถใหม่

1.6.3 จอดรถต้องระวัง

ไม่ควรจอดไว้ห่างไกล ควรมีคนเฝ้า ข้อสำคัญควรตรวจสอบการล็อกกุญแจประตู
 ให้แน่ใจก่อนทิ้งรถไป และไม่ควรทิ้งทรัพย์สินสิ่งของมีค่าไว้ในรถ

1.6.4 จอดในบ้าน

จอดรถในบ้านต้องเอาท้ายรถออกนอกบ้านและต้องติดตั้งโคมไฟให้ส่องสว่างให้
 มองเห็น ทั้งในและนอกรั้วบ้านหากจำเป็นต้องจอดรถนอกบ้าน

1.6.5 รับบริการ

การนำรถไปตรวจเช็ค ซ่อมแซม ล้างอัดฉีด ควรอยู่ดูแลการซ่อมหรือการบริการ
 อื่น ๆ อย่างใกล้ชิด และหากจำเป็นต้องทิ้งรถไว้ซ่อม หรือบำรุงรักษา จะต้องเลือกสถานที่ที่คุ้นเคย
 ไว้ใจได้เท่านั้น

1.6.6 กุญแจรถ เรื่องสำคัญ

รถบางชนิดอาจใช้กุญแจรถดอกเดียวกัน สำหรับเปิดประตู ติดเครื่องยนต์ และฝา
น้ำมัน ดังนั้น หากฝาถังน้ำมันหายควรรีบเปลี่ยนกุญแจที่ใช้กับรถเสียใหม่โดยใช้กุญแจที่ใช้เฉพาะ
เท่านั้น

1.6.7 ระวัง การใช้อุปกรณ์กันขโมย

เมื่อติดตั้งอุปกรณ์กันขโมยแล้ว การใช้อุปกรณ์ต้องเก็บเป็นความลับเฉพาะ เพราะ
อุปกรณ์บางอย่างใช้รหัสเฉพาะ

1.6.8 รถคุณถูกติดตามจะอย่างไร

เมื่อรู้ว่าถูกติดตามจึงควรป้องกันโดยพยายามขับรถเข้าไปในเขตชุมชน ขอความ
ช่วยเหลือและแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ใกล้ที่สุดโดยด่วน

1.6.9 จดจำตำหนิรูปพรรณ

ควรจดจำข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับรถของท่านไว้ให้มากที่สุด กรณีรถของท่านยัง
ไม่มีตำหนิ ควรทำขึ้นไว้ในจุดที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นและจดจำไว้ให้แม่นยำ

1.6.10 รถจักรยานยนต์ต้องล็อกล้อล่าม

การจอดรถจักรยานยนต์นอกจากจะล็อกกุญแจคอกุญแจล้อแล้ว ควรล่ามโซ่ไว้ให้
แข็งแรงด้วย และอย่าจอดทิ้งไว้ในที่เปลี่ยว หรือที่ลับตา

1.6.11 คนแปลกหน้า

อย่ารับคน โบกจรข้างถนน หรือคนแปลกหน้าขึ้นมาบนรถ

1.6.12 จอดรถในบ้านให้เอาท้ายออกนอกบ้าน

1.7 การป้องกันการปล้นชิงทรัพย์ของผู้ไปติดต่อธุรกรรมที่ธนาคาร

1.7.1 การฝาก ถอนเงิน

การเบิกถอนเงินจำนวนมาก ควรขอกำลังเจ้าหน้าที่ไปคุ้มครอง

ไม่ควรฝากหรือถอนเงินในเวลาใด เวลาหนึ่งเป็นประจำ

ควรนับเงินจำนวนมากในที่ลับตา

ควรแยกเก็บเงินไว้หลาย ๆ แห่ง

1.7.2 คนแปลกหน้า

ระวังคนแปลกหน้าที่เฝ้าตามอยู่

สงสัยว่ายานพาหนะติดตามองอย่างผิดปกติ อย่าหยุดหรือจอดรถให้รับเข้าหา

เจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.8 การป้องกันการลอบวางระเบิด

1.8.1 ยานพาหนะที่จอดไว้ในบ้านหรือสำนักงาน ต้องล็อกประตูฝากระโปรงหลัง และถังน้ำมันเพื่อป้องกันการลอบวางระเบิด

1.8.2 พบบุคคลมีพิรุณ พยายามจดจ่ารายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลนั้นแล้วรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ทราบทันที

1.8.3 พบวัตถุน่าสงสัยหรือผิดสังเกต อย่าแตะต้อง เปิดดู หรือทำให้กระทบกระเทือน ควรรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าเป็นไปได้ก็ควรนำยางรถยนต์มาล้อมวัตถุที่ต้องสงสัย

1.8.4 เมื่อเกิดระเบิดขึ้นอย่าเข้าไปในที่ที่เกิดเหตุ ประชาชนควรร่วมมือโดยไม่เข้าไปมุงดู ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจยากยิ่งขึ้น

1.9 คำแนะนำเพื่อความปลอดภัยอื่น ๆ

1.9.1 ระวังคนแปลกหน้า

อย่ารับของขวัญหรือของฝากจากคนแปลกหน้า เพราะอาจเป็นสิ่งไม่ดีหรือผิดกฎหมาย

ปฏิเสธข้อเสนอของคนแปลกหน้าที่จะให้อาศัยรถโดยสารไปด้วย เพราะอาจถูกพาไปขายหรือเรียกค่าไถ่ หรือประทุษร้ายอื่น ๆ

อย่าเข้าไปใกล้รถเพื่อพูดจากับคนที่อยู่ในรถ เพราะอาจถูกจับตัวไป

หลีกเลี่ยงการพูดกับคนแปลกหน้า เพราะอาจถูกล่อลวงไปในทางที่ไม่ดี

บอกครูหรือผู้ปกครองทันทีเมื่อมีคนแปลกหน้ามาติดต่อ

จดจำคำหารูปพรรณการแต่งกาย และจดหมายเลขทะเบียนรถของคนแปลกหน้าที่เข้ามาติดต่อ

1.9.2 หลงทางควรทำอย่างไร

แจ้งตำรวจโดยทันทีพร้อมบอกชื่อสกุล ของตนเองและผู้ปกครอง

จดจำบ้านเลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่บ้านของเรา หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือผู้ปกครอง ถ้าจำไม่ได้ควรจดเก็บไว้ใน กระเป๋า หรือให้ผู้ปกครองจดไว้

หาโทรศัพท์มือถือ ๆ หมายเลข 191 ติดต่อตำรวจทันที

อย่าบอกแก่คนแปลกหน้าว่าท่านกำลังหลงทาง

เมื่อพบตำรวจจึงขอความช่วยเหลือจากเขา

1.9.3 ความปลอดภัยในบ้าน

เชื่อฟังคำสอนของผู้ปกครองเสมอ

จงเก็บของเล่นที่เลิกเล่นแล้วให้เรียบร้อย
อย่าเล่นกับสิ่งมีคม เช่น มีด เศษแก้วแตก กระเบื้อง เพราะอาจทำให้ได้รับ

บาดเจ็บ

อย่าจุดไม้ขีดไฟเผากระดาษหรือสิ่งอื่นใดเพราะอาจทำให้เกิดเพลิงไหม้
อย่าวิ่งเล่นขึ้น ๆ ลง ๆ บนบันได เพราะอาจพลัดตกลงมาบาดเจ็บ
อย่าเล่นขว้างปาก้อนหิน ไม้ หรือ ของหนัก เพราะอาจทำให้สิ่งของเสียหาย
เล่นกับสัตว์เลี้ยงต้องระวัง อย่าให้มัน โกรธ เพราะมันจะทำอันตรายเราได้
ควรบอกให้ผู้ปกครองทราบทุกครั้งว่าจะไปเล่นอยู่ที่ใด กับใคร

1.9.4 ความปลอดภัยนอกบ้าน

อย่าเดินแต่ผู้เดียวในที่เปลี่ยว เพราะอาจมีอันตรายได้
อย่าเข้าไปเล่นในบริเวณที่ตึกร้าง เพราะอาจได้รับอันตรายจากสิ่งของหรือสัตว์
ร้ายที่ซ่อน อยู่ในนั้น

อย่าลงไปเล่นบนถนน รถจะชนเอาได้
อย่าปีนป่ายต้นไม้เล่น เพราะตกมาอาจพิการหรือได้รับบาดเจ็บ
อย่าเล่นหรือเหย้าสุนัขหรือแมวหรือสัตว์อื่น ๆ ที่ไม่รู้จัก เพราะอาจถูกมัน

ทำร้าย

อย่าวิ่งตามลูกบอลหรือสิ่งของที่ตกไปตามถนน เพราะอาจถูกรถเฉี่ยวชนได้
เมื่อพบกล่องหรือวัตถุแปลกไม่ควรแตะต้อง ควรรีบบอกผู้ปกครองหรือผู้ใหญ่
ที่อยู่ใกล้เคียง โดยทันที เพราะอาจจะมีสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างใน

1.9.5 การป้องกันยาเสพติดสู่ตนเอง ครอบครัว และชุมชน

การป้องกันตนเอง

ระมัดระวังในการใช้ยา หากมีความจำเป็นต้องใช้ควรปรึกษาแพทย์หรือ
เภสัชกร เพราะยาบางชนิดหากนำมาใช้ผิด ๆ อาจทำให้ติดยาได้

ไม่ควรทดลองใช้ยาเสพติดทุกชนิด

หากมีปัญหาไม่ว่าเรื่องใด ๆ และไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้ ควรปรึกษา
พ่อ แม่ ญาติ ผู้ใหญ่ ครู อาจารย์

ใช้เวลาว่างทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเอง ครอบครัว ชุมชน เช่น ฝึกอาชีพ
ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนรายได้ อ่านหนังสือ เล่นกีฬา เล่นดนตรี

เลือกคบเพื่อนที่ดี เช่น เพื่อน ที่ไม่ชักชวนไปสู่อบายมุขและสิ่งเสพติด

การป้องกันครอบครัว

สร้างความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจในครอบครัว เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

รู้จักปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ยอมรับสภาพที่แท้จริงของตนเองและครอบครัว เช่น พ่อแม่ ผู้ปกครอง ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ ลูกหลาน โดยให้ความใกล้ชิด และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อบรมเลี้ยงดูบุตรหลานให้เป็นคนดี

ทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ลูก ๆ โดยไม่ประพฤติตนในทางเสื่อมเสีย เช่น ดื่มสุรา เสพยาเสพติด เป็นต้น

การป้องกันชุมชน

แสวงหาความรู้เกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดจากบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ความรู้ให้กับสมาชิกในชุมชน

ให้ความร่วมมือในการป้องกันยาเสพติด โดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน อุทิศร่างกายหรือกำลังทรัพย์สนับสนุนกิจกรรมนั้น ๆ เช่น การเล่นกีฬา การฝึกอาชีพ การดูแลความปลอดภัยในชุมชน เป็นต้น

ช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติดให้เข้ารับการบำบัดรักษา ยอมรับและเอาใจใส่ผู้ที่สามารถเลิกยาเสพติดเข้าสู่ชุมชนเพื่อป้องกันการกลับไปเสพยาเสพติดซ้ำ

ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเสพยาเสพติดในชุมชน โดยแจ้งแหล่งผลิตแหล่งค้าและแหล่งเสพ

2. ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม

การป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไป มีแนวคิด หลักการทฤษฎีและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ในส่วนนี้ขอเสนอแนวคิด “การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกโดยใช้ทฤษฎี สามเหลี่ยมอาชญากรรม (Proactive crime prevention by crime triangle theory) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการบูรณาการ การปฏิบัติ หน้าที่ของตำรวจและการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานราชการและภาคประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ มีเหตุและมีผลง่ายต่อการเข้าใจ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงาน ได้จริงอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานราชการและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมได้เป็นอย่างดี

โดยมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของสามเหลี่ยม 3 ด้าน คือ

1. ผู้กระทำความผิด/คนร้าย (Offender) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการ (Desire) จะก่อเหตุหรือลงมือกระทำความผิด

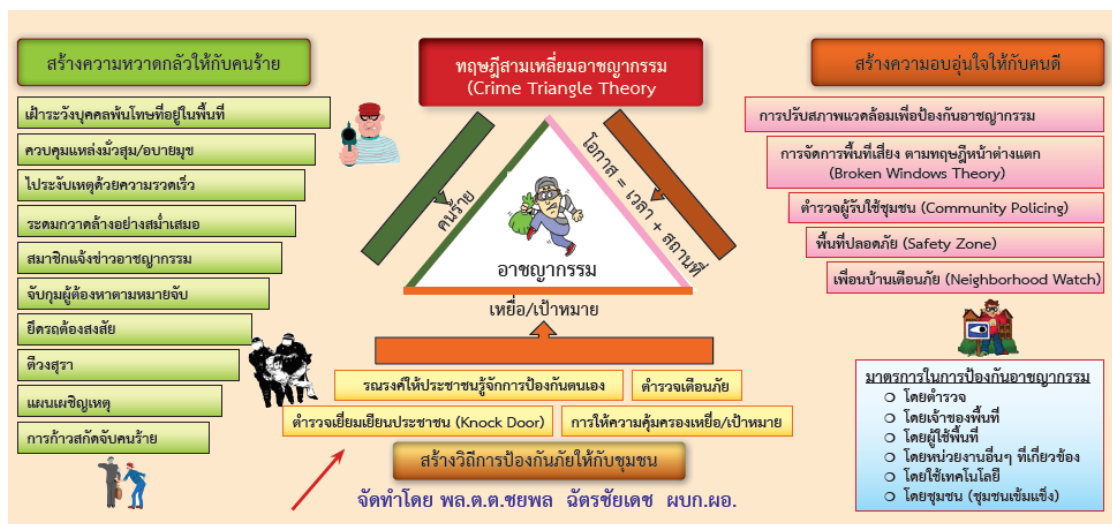
2. เหยื่อ (Victim)/เป้าหมาย (Target) หมายถึง บุคคล สถานที่ หรือวัตถุสิ่งของที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้าย มุ่งหมายกระทำต่อ หรือเป็นเป้าหมายที่ต้องการผู้เสียหาย หรือเหยื่อ หรือประชาชนทั่วไป ต้องรู้จักการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชนหรือสังคม

3. โอกาส (Opportunity) หมายถึง ช่วงเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ที่เหมาะสมที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้าย มีความสามารถจะลงมือกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรม

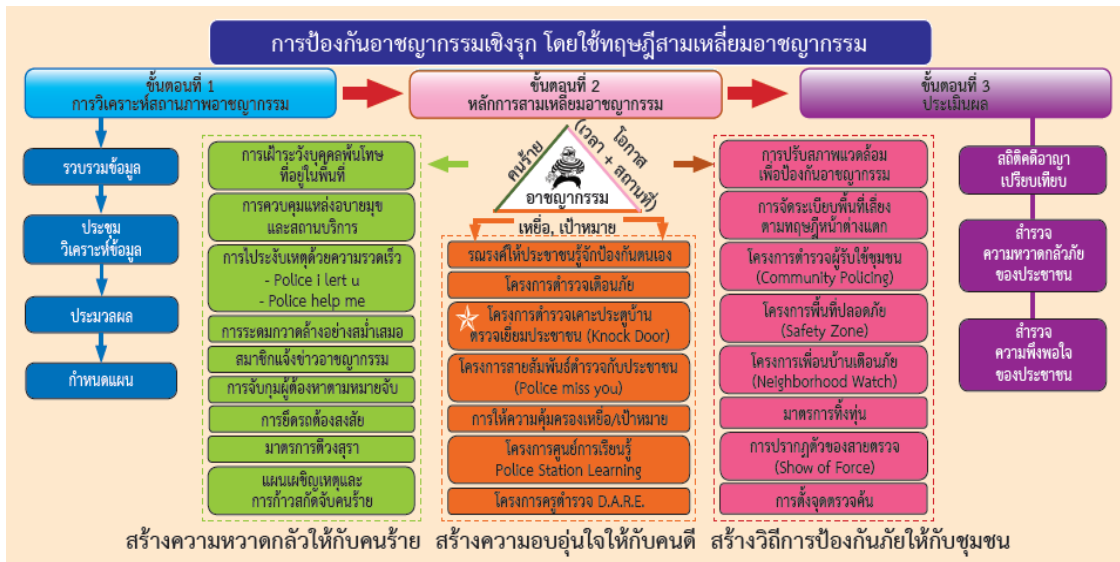
โอกาสที่ผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายจะลงมือก่ออาชญากรรมนั้นจะต้องอาศัยเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการก่อเหตุ

เมื่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น จะทำให้เกิดอาชญากรรมขึ้น นอกจากนี้ทฤษฎีดังกล่าวได้เสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญหอาชญากรรม หรือการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรม โดยต้องพยายามทำอย่างไรก็ตามที่จะให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรม ด้านใดด้านหนึ่งหายไป ก็จะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้น

ดังนั้น ประชาชนก็สามารถนำทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรมนี้มาป้องกันตนเองได้ โดยง่าย ลดความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมได้ด้วยตัวคุณเอง คือ ไม่ทำให้ตัวเองเป็นเหยื่อหรือเป้าหมาย ไม่นำพาตนเองไปสู่โอกาสหรือสถานการณ์เสี่ยง ซึ่งเป็นการตัดองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งไป ก็สามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้



ภาพที่ 2-2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม
ที่มา: กองแผนงานอาชญากรรม สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2559)



ภาพที่ 2-3 การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยใช้ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม
ที่มา: กองแผนงานอาชญากรรม สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2559)

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. ที่ตั้งและอาณาเขตของอำเภอบางปะกง

ตั้งอยู่ที่ 91/4 หมู่ 18 ถนนบางนา-ตราด ตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งอำเภอบางปะกงตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกใต้ของจังหวัดฉะเชิงเทรา บริเวณปากแม่น้ำบางปะกง ห่างจากตัวจังหวัดไปประมาณ 22 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 45 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ข้างเคียงดังต่อไปนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบ้านโพธิ์
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบ้านโพธิ์ และอำเภอพานทอง (จังหวัดชลบุรี)
- ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรี (จังหวัดชลบุรี) และอ่าวไทย
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบางบ่อ (จังหวัดสมุทรปราการ)

โดยสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 12 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางปะกง ตำบลท่าสะอ้าน ตำบลบางวัว ตำบลบางสมัคร ตำบลบางผึ้ง ตำบลบางเกลือ ตำบลสองคลอง ตำบลหนองจอก ตำบลพิมพา ตำบลท่าข้าม ตำบลหอมศีล และตำบลเขาหิน

2. การดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง

สถานภาพกำลังพลของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง

1. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อัตราอนุญาต 45 อัตรา ดำรงตำแหน่ง 44 อัตราว่าง 1 อัตรา

2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อัตราอนุญาต 157 อัตรา ดำรงตำแหน่ง 95 อัตราว่าง 62 อัตรา

การแบ่งเขตสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง

1. สายตรวจจรดยนต์

โดยมีหน้าที่ในการตรวจตราบริเวณเขตตรวจต่าง ๆ ที่แบ่งไว้โดยให้สุ่มตรวจบริเวณเขตตรวจที่มีเหตุเกิดบ่อยและมีหน้าที่จับกุมความผิดซึ่งหน้า

2. สายตรวจรถจักรยานยนต์

แบ่งออกเป็น 3 เขต ดังนี้

เขตตรวจที่ 1 รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนตลาดล่าง ตำบลบางปะกง

เขตตรวจที่ 2 รับผิดชอบ ตำบลบางสมัคร หมู่บ้านวิจิตรธานี

เขตตรวจที่ 3 รับผิดชอบพื้นที่ ชุมชนตำบลบางวัว ชุมชนหมู่บ้านบูรพชิตี ชุมชนบาง

วัว กลุ่มอุตสาหกรรมเวลโกรว์

3. สายตรวจตำบล

แบ่งออกเป็น 6 ตำบล ดังนี้

สายตรวจตำบลท่าข้าม รับผิดชอบตำบลท่าข้าม ตำบลเขาหิน และตำบลบางผึ้ง มีหน้าที่กวดขัน จับกุมอาชญากรรม การพนันประเภทต่าง ๆ และยาเสพติด

สายตรวจตำบลบางวัว รับผิดชอบตำบลบางวัว และตำบลท่าสะพาน โดยมีหน้าที่กวดขัน จับกุมอาชญากรรม การพนันประเภทต่าง ๆ และยาเสพติด แก้ไขปัญหาการจราจร

สายตรวจตำบลสองคลอง รับผิดชอบตำบลสองคลอง และตำบลหอมศีล โดยมีหน้าที่กวดขัน จับกุมอาชญากรรม การพนันประเภทต่าง ๆ และยาเสพติด

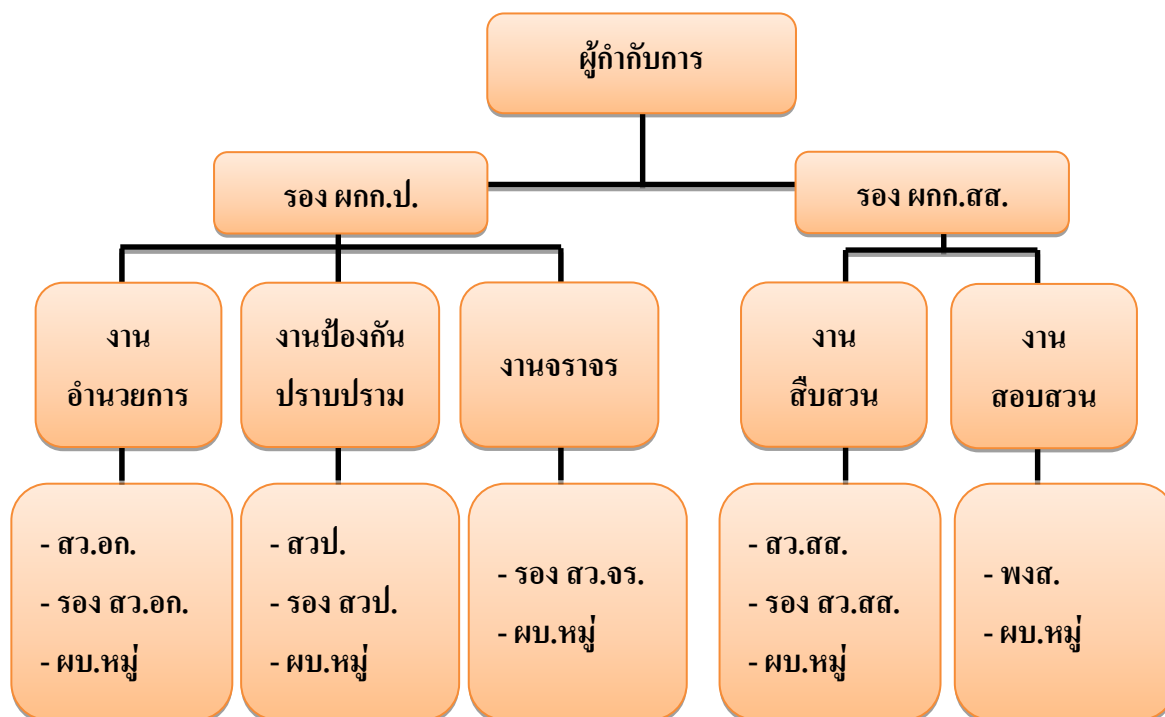
สายตรวจตำบลบางสมัคร รับผิดชอบตำบลบางสมัคร และตำบลบางเกลือ โดยมีหน้าที่กวดขัน จับกุมอาชญากรรม การพนันประเภทต่าง ๆ และยาเสพติด

สายตรวจตำบลบางปะกง รับผิดชอบตำบลบางปะกง โดยมีหน้าที่กวดขัน จับกุมอาชญากรรม การพนันประเภทต่าง ๆ และยาเสพติด

สายตรวจตำบลพิมพา รับผิดชอบตำบลพิมพา และตำบลหนองจอก โดยมีหน้าที่กวดขัน จับกุมอาชญากรรม การพนันประเภทต่าง ๆ และยาเสพติด

4. สายตรวจเดินเท้า

โดยมีหน้าที่เดินเท้าตรวจ ธนาคาร ร้านทอง ร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่ชุมชนบางแสม เขตพื้นที่ชุมชนหมู่บ้านบูรพา และเทศบาลโก่โลดัส ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น.



ภาพที่ 2-4 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุจิกานต์ ทองแถม (2550) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตาม อายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ซิตแฮมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml & Berry, 1988) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการที่วัดได้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ความไว้วางใจ ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการวิจัยพบว่า สถานีที่บริการด้านรูปลักษณ์ การมีป้ายบอกที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ สถานีที่มีความสะอาด ตกแต่งสวยงามและสถานที่จอดรถที่เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญ ด้านความน่าเชื่อถือ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และหน้าที่บริการได้อย่างรวดเร็วส่งผลดีต่อความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ โดยการบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมทำให้เกิดความมั่นใจขึ้นได้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการเห็นอกเห็นใจ เข้าถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเป็นการตอบสนองที่ตรงจุดซึ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และเสนอแนะเพิ่มเติมไว้ดังนี้ ควรให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการดีและปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีคุณภาพมาตรฐาน

สุพจน์ ฉลาด (2550) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าพนักงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อการได้รับการตอบสนองจากองค์กร เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพบริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา ของสถานีตำรวจอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำรวจความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการดำเนินการ

รับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ยาวนานเกินไปทำให้เกิดความเหนื่อยล้า มีผลต่อการปฏิบัติงาน จึงควรสร้างแรงจูงใจในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และคุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้อย่างสมบูรณ์ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรที่ดี การขาดแคลน เจ้าหน้าที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อดิษฐ์ ครุฑเดชะ (2552) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการดีมาก โดยพบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ปัจจัยทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ปิยะพล พุ่มเพ็ชร (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด ในภาพรวมมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พินาย ผดุงโกเมตร (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 3 สถานีตำรวจ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของตำรวจไม่แตกต่างกัน และประชาชนมีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เกรียงศักดิ์ ตงศิริ (2553) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ ในอันดับแรกในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ด้านบุคคล คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี การพูดจาแสดงกริยาท่าทาง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชน ด้านการจัดการ คือ การขอรับบริการของประชาชนไม่ซับซ้อนและสับสน ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ การประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร ข้อมูล แก่ประชาชนที่มาติดต่อสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนและมาใช้บริการอย่างถูกต้อง และด้านอาคารสถานที่ คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสถานีฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในอันดับแรกในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ด้านการ ให้บริการทั่วไป คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ในการ ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การระงับเหตุ การ

จับกุมคนร้าย เป็นต้น ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม คือ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลคอยสะเทิด โดยมีอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานด้วย ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม และมีผลการปฏิบัติงานดี

นิกร ครองสระน้อย (2554) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีตำรวจภูธรบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาคุณภาพบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ภายหลังการพัฒนาคุณภาพบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นเป็นระดับมาก การพัฒนาคุณภาพบริการดำเนินการโดยการจัดทำโครงการฝึกอบรม การประชุมกลุ่มย่อย การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจ การลดขั้นตอนการให้บริการ การปรับปรุงการให้บริการ โดย การจัดให้มีจุดต้อนรับ การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์การติดต่อราชการและหนังสือพิมพ์สำหรับผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่า เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชดาษา อิ่มสำราญ (2554) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน และการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ

ณัฐชยานันท์ วีระกาญจน์กุล และคณะ (2554) ศึกษาเรื่อง บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรประจวบคีรีขันธ์ อำเภอชะอำ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า ข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานด้าน
 อำนวยความยุติธรรมสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการจราจร ด้านการบริหารงานและการบริการ
 ทั่วไป และด้านการป้องกันและปราบปราม กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน
 ต่างกันมีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชน ภาพรวมแตกต่างกัน
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ตามลำดับ

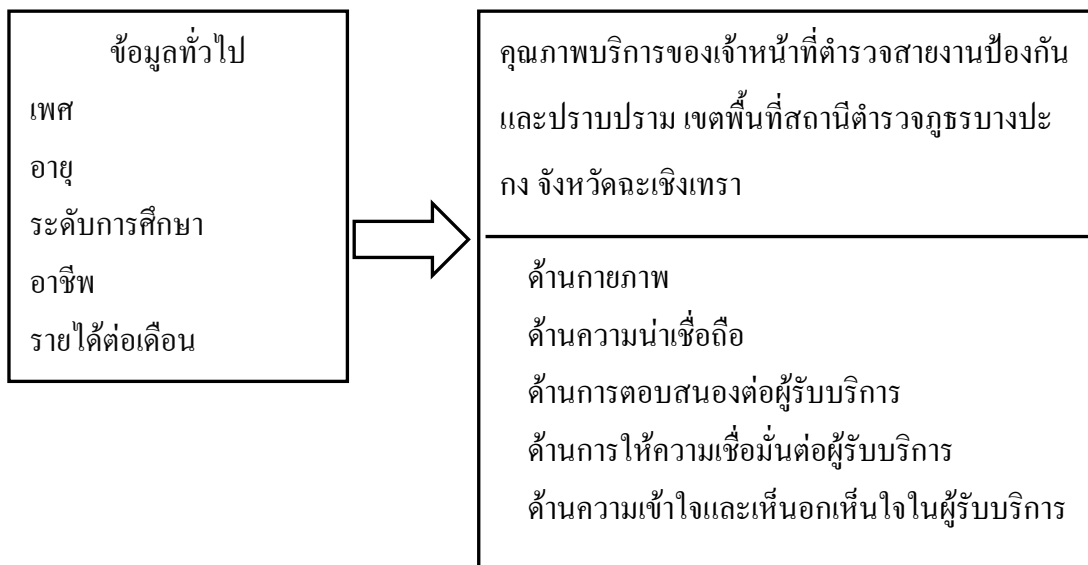
ภทรุทธิ อัครภัทร และวันทนีย์ จันทร์เอี่ยม (2558) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการ
 ปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ในการป้องกันอาชญากรรม ในพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค
 5 ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในการป้องกันอาชญากรรมมีคุณภาพมาก
 โดยปัจจัยการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ปัจจัยสมรรถนะบุคคล และปัจจัยแรงกดดันภายนอก
 สถานีตำรวจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานสายตรวจ ซึ่งปัจจัยสมรรถนะบุคคลด้าน
 ความเข้าใจในงานสายตรวจและเข้าใจในพื้นที่รับผิดชอบ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายตรวจ
 มากที่สุด ดังนั้นในการสร้างคุณภาพงานป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจ ผู้บริหารงานสาย
 ตรวจต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาความสามารถของสายตรวจในด้านการมีความรู้ในข้อ
 กฎหมาย ระเบียบ เพิ่มความเชี่ยวชาญยุทธวิธีตำรวจในการปฏิบัติงาน และการกำหนดวิธีปฏิบัติงาน
 เพื่อให้สายตรวจมีความรอบรู้ลักษณะพื้นที่ ตลอดจนบริบทท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการ
 ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman et al. (1985) มาใช้ในการกำหนด
 กรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขต
 พื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2-5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ตามข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 จำนวนทั้งสิ้น 187,137 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Yamane (1973 อ้างถึงใน สุธรรม รัตน โขติ, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{เมื่อระดับความเชื่อมั่นที่ 95 \%}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{187,137}{1+187,137(0.05)^2}$$

$$n = 399.15$$

ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยปรับเป็น 400 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดเนื้อหาคำถามในแบบสอบถาม และนิยามตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามไม่สับสน สามารถตอบข้อเท็จจริงที่ต้องการได้

2. ลักษณะของเครื่องมือ การสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open - ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่

2.1 พ.ต.อ.ดร.ปกรณ์ มณีปกรณ์

2.2 พ.ต.อ.หญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร

2.3 พ.ต.ท.เอกศิษฐ์ วรกิตต์ฐากร

เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรที่ทำการวิจัย โดยประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก ที่ยอมรับจะต้องมีค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไป โดยในการทดสอบภาพรวมของแบบสอบถามนี้ พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.890 (ดังตารางที่ 3-1) จึงถือว่ายอมรับได้ และจึงทำการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 3-1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่า (r)	ข้อที่	ค่า (r)
1	.281	14	.508
2	.318	15	.470
3	.560	16	.425
4	.441	17	.369
5	.328	18	.430
6	.778	19	.454
7	.193	20	.322
8	.404	21	.629
9	.300	22	.632
10	.518	23	.556
11	.778	24	.404
12	.629	25	.325
13	.577		

แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's) = .890

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และ ข้อเสนอแนะ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-Test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้เสนอตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- | | |
|-----------|--|
| n | แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| SD | แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) |
| t | แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t – Test (Independent samples) |
| F | แทน ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการแจกแจงแบบ F (F-distribution) |
| SS | แทน ค่าผลรวมของกำลังสองของคะแนน (Sum of squares) |
| MS | แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของกำลังสองของคะแนน (Mean of squares) |
| df | แทน ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom) |
| P | แทน ความน่าจะเป็น |
| ** | แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 |

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติของข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละนำเสนอในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00
2.อายุ		
20 -30 ปี	40	10.00
31 -40 ปี	47	11.75
41-50 ปี	210	52.50
51 ปีขึ้นไป	103	25.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	33.00
ปริญญาตรี	156	39.00
ปริญญาโท	104	26.00
สูงกว่าปริญญาโท	8	2.00
รวม	400	100.00
4.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	21.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	195	48.75
นักเรียน/นักศึกษา	50	12.50
รับจ้างทั่วไป	23	5.75
ค้าขาย	39	9.75
อื่น ๆ	7	1.75
รวม	400	100.00
5.รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	186	46.50
10,001 บาทขึ้นไป - 20,000 บาท	101	25.25
20,001 บาทขึ้นไป - 30,000 บาท	61	15.25
30,001 บาทขึ้นไป - 40,000 บาท	17	4.25
40,001 บาทขึ้นไป - 50,000 บาท	25	6.25
50,001 บาทขึ้นไป	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.25 และเพศชาย ร้อยละ 43.75 มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.75 อายุ 31.40 ปี ร้อยละ 11.75 และอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 10.00 เป็นอันดับสุดท้าย มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 39.00 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ

33.00 ปริญาโท ร้อยละ 26.00 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 2.00 เป็นอันดับสุดท้าย อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 48.75 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.50 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.50 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 9.75 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 5.75 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 1.75 เป็นอันดับสุดท้าย มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 46.50 รองลงมารายได้ 10,001 บาทขึ้นไป – 20,000 บาท ร้อยละ 25.25 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป – 30,000 บาท ร้อยละ 15.25 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป – 50,000 บาท ร้อยละ 6.25 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป – 40,000 บาท ร้อยละ 4.25 และรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.50 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 4-2 ถึงตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านกายภาพ	4.08	0.51	มาก	4
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.34	0.44	มาก	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.24	0.61	มาก	3
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.32	0.32	มาก	2
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.05	0.88	มาก	5
รวม	4.21	0.28	มาก	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.34$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพคุณภาพบริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง
จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การ งานและเครื่องมือที่ใช้ ทันสมัยสำหรับการปฏิบัติ หน้าที่	84 (21.00)	280 (70.00)	36 (9.00)			4.12	0.53	มาก	3
2. การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ใน การออกตรวจหรือปฏิบัติ หน้าที่ระงับเหตุเป็นไป อย่างเหมาะสม	28 (7.00)	243 (60.75)	107 (26.75)	12 (2.90)	10 (2.50)	3.66	0.75	มาก	4
3. การจัดตั้งจุดตรวจจุด สกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะที่ต้องสงสัยที่ คนร้ายใช้ในการก่อ อาชญากรรม	162 (40.50)	217 (54.25)	9 (2.25)	3 (0.75)	9 (2.25)	4.30	0.75	มาก	1
4. ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่	143 (35.75)	236 (59.00)	3 (0.75)	16 (4.00)	2 (0.50)	4.25	0.51	มาก	2
รวม						.08	.51	มาก	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและ
ปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านกายภาพโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD=0.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ 3
อันดับแรก คือ ข้อ 3 การจัดตั้งจุดตรวจจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อตรวจค้นบุคคลยานพาหนะที่

ต้องสงสัยที่คนร้ายใช้ในการก่ออาชญากรรม ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.75$) รองลงมาคือ ข้อ 4 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.51$) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและเครื่องมือที่ใช้ทันสมัยสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน	208 (52.00)	172 (43.00)	1 (0.25)	12 (3.00)	7 (1.75)	4.05	0.79	มาก	3
2. การจัดรถยนต์สายตรวจออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ	243 (60.75)	138 (34.5)	12 (3.00)	3 (0.75)	4 (1.00)	4.54	0.69	ดีมาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ไขปัญหาได้	177 (44.25)	223 (55.75)				4.44	0.49	มาก	2
4. การดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดกฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	106 (26.50)	202 (50.50)	64 (16.00)	12 (3.00)	16 (4.00)	3.98	1.01	มาก	4
รวม						4.34	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.44$)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับแรกคือ การจัดรถยนต์สายตรวจออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.69$) รองลงมา 3 อันดับอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.49$) เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน

($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.79$) และการดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดกฎหมายทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 1.01$)

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความกระตือรือร้นในการบริการแก่ประชาชนที่แจ้งเบาะแส	67 (16.75)	229 (57.25)	82 (20.50)	12 (3.00)	10 (2.50)	3.82	0.83	มาก	4
2. แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและชุมชนได้	147 (36.75)	230 (57.50)	11 (2.75)	3 (0.75)	9 (2.25)	4.25	0.75	มาก	3
3. การให้ความสำคัญต่อคำร้องของประชาชน	153 (38.25)	215 (53.75)	14 (3.50)	16 (4.00)	2 (0.50)	4.25	0.74	มาก	3
4. มีช่องทางในการแจ้งเหตุหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น	222 (55.50)	149 (37.25)	10 (2.50)	12 (3.00)	7 (1.25)	4.41	0.82	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	207 (51.75)	176 (44.00)	10 (2.50)	3 (0.75)	4 (1.00)	4.46	0.69	มาก	1
รวม						4.24	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.69$) รองลงมาคือ มีช่องทางในการแจ้งเหตุหลากหลาย เช่น โทรศัพท์, แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.82$) การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและชุมชนได้ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.75$) การให้ความสำคัญต่อคำร้องของประชาชน ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.74$) และอันดับสุดท้าย มีความกระตือรือร้นในการบริการแก่ประชาชนที่แจ้งเบาะแส ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการประสานงานที่ดี ระหว่างตำรวจกับประชาชน	129 (32.25)	248 (62.00)	23 (5.75)			3.26	0.55	มาก	6
2. ประชาชนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจด้วยความมั่นใจ	94 (28.50)	222 (55.50)	84 (21.00)			0.02	0.66	มาก	7
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิริยามารยาทที่ดีในการตรวจค้นบุคคล และยานพาหนะ	140 (35.00)	238 (59.50)	22 (5.50)			4.29	0.56	มาก	5
4. มีการพบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	156 (39.00)	229 (57.25)	15 (3.75)			4.35	0.55	มาก	3

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนหรือ ชุมชนในเขตตรวจ	208 (52.00)	185 (46.25)	7 (1.75)			4.50	0.53	มาก	1
6. การประชาสัมพันธ์แนะนำและให้ ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการ ป้องกันอาชญากรรม	217 (54.25)	162 (40.50)	21 (5.25)			4.49	0.56	มาก	2
7. การจัดทำคู่มือแจกจ่ายประชาชน	170 (42.50)	199 (49.75)	31 (7.75)			4.34	0.61	มาก	4
รวม						4.32	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.32$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์แนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.59$) มีการพบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.55$) การจัดทำคู่มือแจกจ่ายประชาชน ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.61$) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิจกรรมยามาที่ดีในการตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะ ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.56$) มีการประสานงานที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.55$) และอันดับสุดท้ายคือ ประชาชนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจด้วยความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อใน การปฏิบัติงาน	122 (30.50)	230 (57.50)	48 (12.00)			3.82	0.83	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่สำรวจกริยาทำทางใน การปฏิบัติงาน	125 (31.25)	189 (47.25)	1 (3.25)	48 (12.00)	37 (9.25)	4.25	0.75	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ	172 (43.00)	161 (40.25)	28 (7.00)	12 (3.00)	27 (6.75)	4.25	0.74	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่รับฟังประชาชนผู้มา ติดต่อและชี้แจงด้วยเหตุผล	216 (54.00)	98 (24.50)	23 (5.75)	52 (13.00)	11 (2.75)	4.41	0.82	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณี ด้วยอัธยาศัยอันดี	167 (41.75)	163 (40.75)	6 (1.50)	48 (12.00)	16 (4.00)	4.46	0.69	มาก	1
รวม						4.32	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่
สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกัน
และปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณีด้วยอัธยาศัยอันดี ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.69$)
และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ($\bar{X} = 4.41$,
 $SD = 0.82$) เจ้าหน้าที่สำรวจกริยาทำทางในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.75$) เจ้าหน้าที่ให้
ความช่วยเหลือและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.74$) และอันดับสุดท้าย

คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.83$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig
ชาย	175	4.15	0.29	3.218	.000**
หญิง	225	4.26	0.26		

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-8 ผลการเปรียบเทียบเพศของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามช่วงอายุประชาชน

อายุ	\bar{X}	SD
20-30 ปี	4.02	0.28
31-40 ปี	4.10	0.30
41-50 ปี	4.24	0.26
51 ปีขึ้นไป	4.28	0.26

จากตารางที่ 4-9 แสดงว่า ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.26$) ช่วงอายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.26$) และช่วงอายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.30$) ตามลำดับ สำหรับช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ช่วงอายุ 20-30 ปี ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.28$)

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามช่วงอายุประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.699	3	.900	12.234**	.000
ภายในกลุ่ม	29.118	396	.074		
รวม	31.817	399			

**อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001

จากตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามช่วงอายุประชาชนพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4-11 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมช่วงอายุประชาชน โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

ช่วงอายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	4.02		0.08	-0.22**	-0.26**
31-40 ปี	4.10		-	0.14**	0.18**
41-50 ปี	4.24			-	
51 ปีขึ้นไป	4.28				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-11 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมช่วงอายุประชาชนโดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่

ประชาชนช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา น้อยกว่า ประชาชนช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.26	0.26
ปริญญาตรี	4.13	0.28
ปริญญาโท	4.28	0.26
สูงกว่าปริญญาโท	4.37	0.29

จากตารางที่ 4-12 แสดงว่า ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้แก่ สูงกว่าปริญญาโท ($\bar{X} = 4.37, SD = 0.37$) ปริญญาโท ($\bar{X} = 4.28, SD = 0.26$) และต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.26, SD = 0.26$) ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.13, SD = 0.28$)

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา .
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.005	3	.668	8.877**	.000
ภายในกลุ่ม	29.812	396	.075		
รวม	31.817	399			

**อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4-14 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมระดับการศึกษา โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.26		0.13**	-0.02	-0.11
ปริญญาตรี	4.13		-	0.14**	-0.23
ปริญญาโท	4.28			-	
สูงกว่าปริญญาโท	4.37				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-14 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราภาพรวมระดับการศึกษาโดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่

ระดับการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.10	0.32
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4.22	0.25
นักเรียน/นักศึกษา	4.23	0.28
รับจ้างทั่วไป	4.28	0.28
ค้าขาย	4.34	0.21
อื่น ๆ	4.30	0.31

จากตารางที่ 4-15 แสดงว่า ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงาน
ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึง
พอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานี
ตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้แก่
ค้าขาย ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.21$) รับจ้างทั่วไป ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.28$) และนักเรียน/นักศึกษา
($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.28$) ตามลำดับ สำหรับอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.32$)

ตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงาน
ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.890	5	.378	4.976**	.000
ภายในกลุ่ม	29.927	394	.076		
รวม	31.817	399			

**อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001

จากตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
จำแนกตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการ
ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงาน
ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ภาพรวมอาชีพ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย	อื่น ๆ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.10	-	-0.12**	-1.13	-0.17	-0.23**	-0.19
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4.22		-				
นักเรียน/นักศึกษา	4.23			-			
รับจ้างทั่วไป	4.28				-		
ค้าขาย	4.34					-	
อื่น ๆ	4.30						-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบรายคู่ระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงาน
ป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอาชีพ โดย
วิธีเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย
งานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา น้อยกว่า
ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.16	0.29
10,001 บาทขึ้นไป – 20,000 บาท	4.27	0.27
20,001 บาทขึ้นไป – 30,000 บาท	4.19	0.23
30,001 บาทขึ้นไป – 40,000 บาท	4.37	0.17
40,001 บาทขึ้นไป – 50,000 บาท	4.27	0.28
50,001 บาทขึ้นไป	4.36	0.27

จากตารางที่ 4-18 แสดงว่า ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจ

บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้แก่ 30,001 บาทขึ้นไป – 40,000 บาท ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.17$) 50,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.27$) และ 10,000 บาทขึ้นไป - 20,000 บาท ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.27$) และ 40,001 บาทขึ้นไป - 50,000 บาท ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.28$) ตามลำดับ สำหรับรายได้ต่อเดือนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่เกิน 10,000 บาท ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.29$)

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	56.285	33	1.706	0.972	.515
ภายในกลุ่ม	642.2757	366	1.755		
รวม	698.560	399			

จากตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-20 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลของ สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านกายภาพ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ 3. ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับต่อไปนี้เป็นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านกายภาพ อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามช่วงอายุประชาชนพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนช่วงอายุ 20-30 ปีและช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา น้อยกว่า ประชาชนช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานี ตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรานั้นน้อยกว่า อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย

ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. จากการวิจัยคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับการศึกษาของ รุจิกานต์ ทองแถม (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการของพงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไปโดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอได้มีการสรุประดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านกายภาพ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการสถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดีมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

1.3 ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เรียบร้อย เนื่องจากทางสถานีตำรวจได้จัดทำแผนผังขั้นตอนให้ผู้มาใช้บริการได้ทราบรายละเอียด จึงตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ที่เป็นเช่นนี้มาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทอ่อนน้อม ทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการใหม่

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมาย ผดุง โภเมตร (2552, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.2 ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย (2550, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของ รุจิกานต์ ทองแลล้ม (2550) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามจำแนกตามอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวดี อัครฐธยาน์ วิระกาญจน์กุล และคณะ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประจักษ์ศิลปาคม อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการค้นคว้าอิสระ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมาย ผดุงโกเมตร (2552, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติษฐ กระจุกเดชะ (2552) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2)

จังหวัดชลบุรี ในขณะที่ปัจจัยทางด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัย สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านกายภาพ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จึงควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่

2. คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ควรมีการอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างครบครันและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางปะกง ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม พร้อมทั้งรับฟังความเห็นของผู้มาติดต่ออย่างใส่ใจ

1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางปะกง ควรประพฤติปฏิบัติตนให้มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ มีกิริยาท่าทางที่สุภาพ

2. จากการศึกษา คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ควรจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เป็นการสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2.2 สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ควรจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีสภาพการใช้งานที่ดี มีความทันสมัย มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานให้ทันสมัย พร้อมใช้งานได้อย่างอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม กับหน่วยงานที่เป็นสถานีตำรวจแห่งอื่น

2. ควรเปรียบเทียบคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอื่น ภายในสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำผลมาเป็นแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3. ควรศึกษาเรื่องความคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางปะกง ในลักษณะใดอันจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการให้บริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กองแผนงานอาชญากรรม สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2559). *คู่มือประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- กรมการปกครอง. (2542). *คู่มือประชาชน สำหรับตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- เกรียงศักดิ์ ดงศิริ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอยสะแกเค็ด จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลชน หนาพงศ์ธร. (2528). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และการบริการในสาขาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง*. เข้าถึงได้จาก http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y_stat59.htm.
- ชดาษา อิมสำราญ. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐชยานี วีระกาญจน์กุล และคณะ. (2554). *บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นิกร ครองสระน้อย. (2554). *การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีตำรวจภูธรบางน้ำเปรี้ยว จังหวัด ฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประเสริฐ ธรรมชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.

- ปิยะพล พุ่มเพ็ชร. (2552). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการบริษัทโตโยต้ามหานคร จำกัด*.
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม
 ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552. (2552). เข้าถึงได้จาก
http://tpad.police.go.th/admin/img_command/8.pdf
- พิมาย ผดุง โกเมตร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัด
 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
 รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ไพโรพนา ศรีเสนา. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
 โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*.
 วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนบริหารศาสตร์
 สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ภัทรวุฒิ อัครภัทร และวันทนีย์ จันท์เอี่ยม.(2558). *การวิเคราะห์คุณภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ
 สายตรวจ ในการป้องกันอาชญากรรม ในพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 5*.
 คุษณินิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- รัชยากุล วานิช ไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทางการแพทย์: ศึกษา
 เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
 ประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุจิกานต์ ทองแลล้ม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
 บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิสุทธิ กิตติวัฒน์. (2528). *การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ*. ม.ป.ท.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
 เมืองพังงา จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
 คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุธรรม รัตนโชติ. (2552). *พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ท้อป.

- สุพจน์ ฉลาด. (2550). *คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดิษฐ์ ทรุฑเดชะ. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management (The Millennium edition)*. New Jersey: Person Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64(15), 12-40.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานี
ตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” สำหรับสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

สมพัตรสรณ์ สุริย์

นิติศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย P ลงใน r ตามข้อมูลที่เป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

- ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท
 นักเรียน/ นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย อื่น ๆ

6. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท
 10,001 บาทขึ้นไป - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป - 30,000 บาท
 30,001 บาทขึ้นไป - 40,000 บาท
 40,001 บาทขึ้นไป - 50,000 บาท
 มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานี ตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย P ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกายภาพ					
1. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์การทำงานและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับปฏิบัติหน้าที่					
2. การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ในการออกตรวจหรือปฏิบัติหน้าที่ระงับเหตุเป็นไปอย่างเหมาะสม					
3. การตั้งจุดตรวจ จุดสกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะที่ต้องสงสัยที่คนร้ายใช้ในการก่ออาชญากรรม					
4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน					
6. การจัดรถยนต์สายตรวจออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัย และช่วยแก้ปัญหาได้					
8. การดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดกฎหมายทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
9. มีความกระตือรือร้นในการบริการแก่ประชาชนที่แจ้งเบาะแส					

คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งทำให้ประชาชน สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและชุมชนได้					
11. การให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของประชาชน					
12. มีช่องทางในการแจ้งเหตุหลากหลาย เช่น โทรศัพท์, แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น					
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ					
14. มีการประสานงานที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน					
15. ประชาชนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจด้วยความมั่นใจ					
16. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิจกรรมรยาที่ดีในการตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะ					
17. มีการพบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
18. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ					
19. การประชาสัมพันธ์แนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม					
20. การจัดทำคู่มือแจกจ่ายประชาชน					
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ					
21. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ในการปฏิบัติงาน					
22. เจ้าหน้าที่สำรวมกิริยาท่าทางในการปฏิบัติงาน					
23. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
24. เจ้าหน้าที่รับฟังประชาชนผู้มาติดต่อ และชี้แจงด้วยเหตุผล					
25. เจ้าหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยกรณีด้วยอัธยาศัยอันดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปราม
เขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม