

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
The Service Quality of Police Station in City District Nonthaburi Province

ปรมัทร์ ชันแก้ว

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 081-910-1375 E-mail: poramat_40@hotmail.com

พิชิต รัชตพิบูลภพ

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 085-844-8585 E-mail: pichit9999@yahoo.co.th

Poramat Kankaew

Master of Public Administration, Rajapruk University

Pichit Ratchatapibhunphob

Lecturer in Master of Public Administration, Rajapruk University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาผลของพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 769 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) และการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter ผลการวิจัย 1) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการประชาชน พบว่าระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความระดับคุณภาพในด้านการบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพในการให้บริการประชาชน คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพียงตัวแปรเดียวและเป็นไปในทางทิศทางบวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมือง

Abstract

The research objectives were; 1) to study the level of the service quality of police stations in city district Nonthaburi province, 2) to compare the level of the service quality of police stations in city district Nonthaburi province classification with personal factors, 3) to study behavior of the service quality Influencing the service quality police station in city district Nonthaburi province. The survey research was done with 769 people through simple random sampling. The research instrument was questionnaire and analyzed research data by using the statistics such as frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and multiple regressions. The research results showed that: 1) The service quality was in well - level, the general services was the highest level followed by control and traffic management and life security and property, 2) the result of the relationship study between personal fundamentals and the service quality showed that education and income per month was statically significant and the service quality level was at .05, 3) the influence of relationship of the service quality level showed the number of contacts had a positive relationship at .05 level. The relationship of the service quality was at 58.0 percent. The metamorphosis variable of the service quality was at 86.8 percent.

Keywords: service quality, public service, police station in city district

บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมที่เป็นอันตรายต่อประชาชน และบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนอีกด้วย การที่จะดูแลและควบคุมประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงการรักษาผลประโยชน์สาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่สถานีตำรวจแต่ละแห่งต้องรับผิดชอบ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินนโยบายการให้ความสำคัญในการให้บริการกับประชาชน และปรับเปลี่ยนแนวคิดการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชน ดังนั้นสถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่จะเข้าถึงประชาชนได้อย่างใกล้ชิดมากที่สุด และเป็นหน่วยงานในระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน

สายงานการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจต่าง ๆ ในประเทศ มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการ

รับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครอง บังคับบัญชาหรือลงไปจากกองบังคับการตำรวจ นครบาล หรือตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนางานบริหารและงานจเรตำรวจ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมตลอดจนถึงงานกิจการพิเศษ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจ งานในสถานีตำรวจ แบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะ (กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) สรุปได้ดังต่อไปนี้ คือ (1) งานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ การวางแผน การตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานของสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร งานจเรตำรวจ งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สถิติการ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาธิการและ สรรพากร การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ (2) งานปกครองป้องกัน งานปกครองป้องกันมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบ และติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงาน เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ (3) งานจราจร มีหน้าที่อันเกี่ยวข้องกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการ และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน (4) งานสืบสวนปราบปราม มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนปราบปราม อาชญากรรม การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ (5) งานสืบสวนสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็น การให้ความเห็นชอบ หรือการเห็นแย้งในคดีอาญา การอุทธรณ์ ฎีกา หรือการขอให้พิจารณาคดีใหม่ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ งานด้านสอบสวนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีอำนาจในการสอบสวนคดีอาญาหรือคดีที่มีโทษทางอาญาในทุกประเภทที่

เกิดขึ้น ดังนั้นงานสอบสวนจึงเป็นงานหลักที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะการสอบสวนเป็นกระบวนการเบื้องต้นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นก่อนที่จะไปสู่กระบวนการของพนักงานอัยการ ศาล และราชทัณฑ์ ในลำดับต่อไป

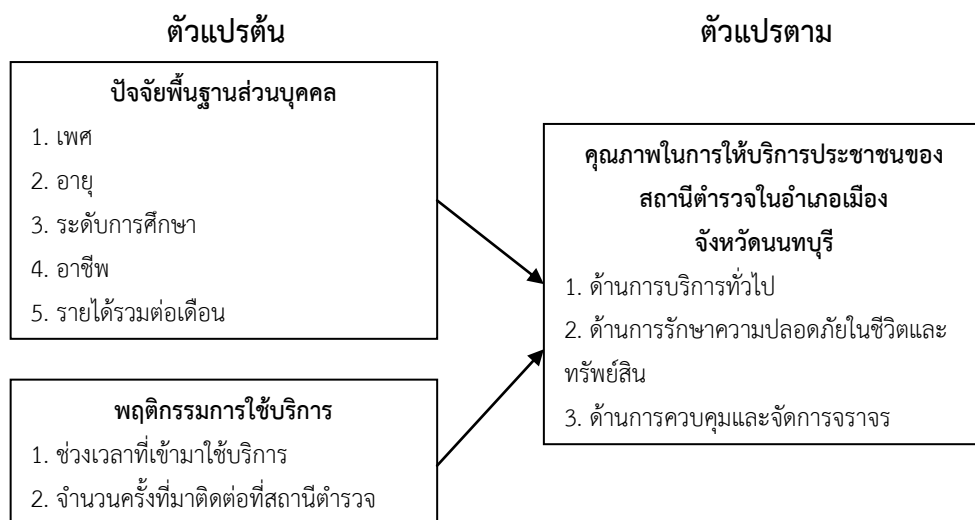
จากข้อเท็จจริงข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจถึงปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการบริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาผลของพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ อำเภอเมืองนนทบุรี ในจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทอมสัน (Thompson, 1992: 34) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 สัมประสิทธิ์ความผันแปรของประชากรเท่ากับ 0.5 รวมจำนวนทั้งสิ้น 212,219 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2559: ออนไลน์) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในภาพรวม ด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทอมสัน (Thompson, 1992: 34) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ .05 สัมประสิทธิ์ความผันแปรของประชากร (CV) เท่ากับ .5 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 769 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของสถานีดำรวจภูธรรัตนานิเบศร์จำนวน 384 คน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ประเภทวัดทัศนคติหรือความเห็น แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีดำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร จำนวน 30 ข้อ

นำแบบสอบถามทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยใช้ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขจำนวน 3 ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ในทุกข้อคำถาม นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายการวิจัย จำนวน 30 ราย และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) และการวิเคราะห์

ปัจจัยความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก รองลงมา ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ส่วนด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมีคุณภาพมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยขณะให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นผลมาจากความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะที่ประชาชนเดินทางไปทำธุระนอกบ้านเป็นเวลาหลายวัน และมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะที่ใช้ชีวิตประจำวันในบ้านพักอาศัยทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมีคุณภาพมากเช่นกัน ซึ่งเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการกรณีฉุกเฉินบนท้องถนน และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดต่อผู้ฝ่าฝืนและกระทำผิดกฎหมายจราจร

2. สรุปผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า

2.1 กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffé) พบว่า ต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับ ม.3/ปวช.กับ ระดับการศึกษาระดับ ม.6/ปวส./ปวท. และระดับการศึกษา ระดับ ม.3/ปวช.กับระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของ สถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพในการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) พบว่า ด้านการบริการทั่วไปต่างกัน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานี ตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการ ให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

	สัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย			สถิติทดสอบ F	P - value
	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	3.620	.052		69.051	.000
ช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ	0.203	.027	.104	.109	.913
จำนวนครั้งที่มาติดต่อ	0.169	.027	.092	2.538	.011*

F-test = 3.272

P-value = 0.038

R = 0.580

R² = 0.868

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า = 0.403

พบว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายความผันแปรของระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า F-test = 3.272 มีค่า P-value = 0.038 ซึ่งน้อยกว่า .05 ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์คุณภาพในการให้บริการประชาชนร้อยละ 58.0 และตัวแปรอิสระนี้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงตัวแปรคุณภาพในการให้บริการประชาชนได้ร้อยละ 86.8 สามารถเขียนเป็นรูปแบบได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y^1 = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y^1 = 3.620 + 0.203 \times (\text{ช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ}) + 0.169 \times (\text{จำนวนครั้งที่มาติดต่อ})$$

เมื่อ Y^1 = คุณภาพในการให้บริการประชาชน

X_1 = ช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ

X_2 = จำนวนครั้งที่มาติดต่อ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z^1 = b_1Z_1 + b_2Z_2$$

$$Z^1 = 0.104 \times (\text{ช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ}) + 0.092 \times (\text{จำนวนครั้งที่มาติดต่อ})$$

เมื่อ Z^1 = คุณภาพในการให้บริการประชาชน

Z_1 = ช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ

Z_2 = จำนวนครั้งที่มาติดต่อ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมา คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพ

สมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจในอำเภอมือหนึ่ง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก รองลงมาด้านการควบคุมและจัดการจราจร อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมีคุณภาพมากใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ซึ่งเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยขณะให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นผลมาจากความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะที่ประชาชนเดินทางไปทำธุระนอกบ้านเป็นเวลาหลายวัน และมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะที่ใช้ชีวิตประจำวันในบ้านพักอาศัยทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากเช่นกัน ซึ่งเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการกรณีฉุกเฉินบนท้องถนน และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดต่อผู้ฝ่าฝืนและกระทำผิดกฎหมายจราจร สอดคล้องกับการศึกษาของ อมรสุพันธ์ ฝ่ายสงฆ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัญญา มูลเมือง (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูผิงคราชนิเวศน์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของท่าน ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ท่านเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการเข้าถึงจิตใจ ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเข้าใจถึงความต้องการอย่างชัดเจน ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ มีความสะอาดสะดวกสบาย อากาศถ่ายเทสะดวก และมีการตกแต่งที่สวยงาม

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีได้ข้อค้นพบที่ควรนำมาเสนอแนะดังนี้

1. การบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านการบริการทั้ง 4 บัณฑิต ได้แก่ บัณฑิตด้านการบริการทั่วไป บัณฑิตด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และบัณฑิตด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งจะขาดบัณฑิตใดบัณฑิตหนึ่งไม่ได้ เพราะทั้ง 4 บัณฑิตมีความสำคัญต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีทั้งสิ้น

2. รายได้รวมต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางสถิติกับระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ดังนั้นควรมีการเพิ่มช่องทางหรือมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้รองรับกับช่วงเวลาประชาชนมารับบริการจากสถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่อกับทางสถานีตำรวจให้เท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและรู้สึกได้ถึงความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้บริการเป็นไปได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น และควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2559). ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากรของนนทบุรี. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก <http://www.dopa.go.th>
- กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). โรงพักเพื่อประชาชน. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก <https://saranitet.police.go.th/>
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยญา มุลเมือง (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อมรสุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์. (2559). **คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Department of Administration, Ministry of Interior (2559). **Bangkok Population Statistics** Retrieved on January 15th, 2016, from <http://www.dopa.go.th> (in Thai)

Faisong, A. (2016). **The Service Quality of Thatphanom Police Station Nakhonphanom Province**. Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University. (in Thai)

Information Division Royal Thai Police. (2016). **Public Shelters**. Retrieved on January 15th, 2017, from <https://saranitet.police.go.th/> (in Thai)

Moonmuang, C. (2013). **Client Satisfaction Towards Services of Phuping Police Station, Chiang Mai Province**. Business Administration, Chiang Mai University. (in Thai)

Singhapun, J. (2014). **Public Satisfaction Towards Quality of Service Provided By Khlong Yai Police Station, Amphoe Khlong Yai, Trat Province**. Public and Private Management, Burapha University. (in Thai)

Thompson, S.K. (1992). **Sampling**. New York: John Wiley and Sons.