

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
ตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย คาบตำรวจอุทัย ชำธรรม **ปริญญา** ร.ป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา

ผศ.เรืองยศ	จันทรสามารถ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ยุภาพร	ยุภาศ	กรรมการ
อาจารย์วิทยา	เจริญศิริ	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว ใช้
สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และ F -test
(One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
ตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายที่จำแนกตามเพศ ระดับ
การศึกษา และอาชีพ นั้น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่าขึ้นไป แต่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่าขึ้นไป ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง แต่ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ให้สายตรวจจราจรควรปฏิบัติแก่ทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้คำแนะนำอย่างสุภาพ และอ่อนโยน ในการเก็บค่าธรรมเนียมต้องมีการแจกแจงรายละเอียดที่ชัดเจนและเป็นธรรม ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความคล่องตัวสูง และตรงต่อเวลา เพื่อระงับเหตุการณ์ได้ทันท่วงที ควรจัดสถานที่นั่ง และห้องน้ำให้เพียงพอ ควรเพิ่มพานะในการปฏิบัติหน้าที่ ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ และติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ และควรมีคู่มือ หรือแผ่นพับให้ประชาชน ได้มีความเข้าใจในการมาติดต่อราชการ ควรมีการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และมีช่องทางในการเสนอแนะ หรือติดต่อสอบถามให้มากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

Title : Public Satisfaction toward Police Functioning of Tha-bo
District Police Station, Nongkhai Province

Researcher : Pol. Sen. Sgt. Maj. Uthai Chatham **Degree:** M.P.A.

Advisors : Asst. Prof. Ruangyos Chantharasamart **Chairman**
Mrs. Yupaporn Yupas **Committee**
Mr. Wittaya Charoensiri **Committee**

Rajabhat Maha Sarakham Univesity, 2007

ABSTRACT

This research aims to study and compares of public satisfaction toward police functioning of Tha-bo District police station, Nongkhai province, classifies by gender, Educational level, and occupation.

Research subject and sample group consists of 314 persons who used the service of Tha-bo District police station. Research tools used comprises of questionnaire concerning public Satisfaction toward police functioning of Tha-bo District police station, Nongkhai Province. The data collected is then statistically analyzed by determines of percentage, mean, frequency, Standard deviation, T-test, and F-test (one-way ANOVA)

The results were as follows;

1. The overall public satisfaction toward police functioning of Tha-bo District police station, Nongkhai province, was in moderate level while classified by aspect found that the satisfaction were in moderate level in all aspects.

2. Once classified by gender, educational level, and occupation found that differences in gender/ sex have difference satisfaction with no statistic ant at .05; difference educational level have difference satisfaction with statistic significant at .05; person with fundamental education background have difference satisfaction with statistic significant at

.05 compared to those with high school/ vocational study or equivalence and those with diploma degree and up but people with high school / vocational study or equivalence have difference satisfaction with no statistic significant at .05 compared to those with diploma degree and up; difference occupation have difference satisfaction with statistic significant at .05 once compare government servant, government enterprise and rural administration functions to trading or personal business doing and farmer or wager but the latter, trading or personal business doing and farmer or wager, have difference satisfactions with no statistic significant at .05

Recommendations regarding public satisfaction toward police functioning of Tha-bo District police station, Nongkhai province, are: traffic police should treat people from difference career groups equally, should give advice politely and gently, fees should be clearly described and fairly, personal management should be high flexible and punctual to be sensitive to the events, should provide enough waiting space and toilets, should increase the amount of vehicle, should supervise responsibilities and follow the cases complained till the end should publish guidance or brochures for public to understand steps and/or procedures, should listen to recommendations and complaints and should provide more communication channels or enquiries such as telephones fax or even on Internet.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรืองยศ จันทรสามารถ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ยุภาพร ยูภาส และ อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์นี้ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบพระคุณ อาจารย์วิรัช วัชรเวทวิชญ์ ผู้อำนวยการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ศดาวัลย์ วัฒนบุตร ผู้แทนจากบัณฑิตวิทยาลัยสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอบพระคุณนายสุวิทย์ จันทรหวร ท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย นายปราโมทย์ ธัญพิช นายอำเภอบึงคล้า จังหวัดหนองคาย และนางสาวสายใจ อาจองค์ หัวหน้าสำนักทะเบียน โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งที่ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

บุคคลที่อยู่เบื้องหลังที่สำคัญยิ่ง นางอนงค์ ชาธรรม นายจุฑาวัตร ชาธรรม และ เด็กชายจุฑาทภัทร ชาธรรม คู่ชีวิตและบุตร และเพื่อนๆ นักศึกษา ที่เป็นกำลังใจ และสนับสนุนทุกประการ จนผู้วิจัยประสบผลสำเร็จในการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของบิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

ดาบตำรวจอุทัย ชาธรรม