

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย คาบตำรวจนวัต ขอสุข **ปริญญา** ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์บุภาพ บูภาส ประธานกรรมการ
ผศ. เรืองยศ จันทรสามารถ กรรมการ
อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน ที่ได้มาโดยการสุ่ม แบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) และกำหนดโควตา (Quota Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในวิเคราะห์หาค่า ความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard -Deviation) การทดสอบค่าที (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ

ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และ
แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ด้านบริการทั่วไป ควรสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจน
เอาใจใส่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าให้รอนาน 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ควร
ปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีจิตสำนึกของความเป็นผู้
พิทักษ์สันติราษฎร์ 3) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ
และกวดขันในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะเวลากลางคืน 4) ด้านการควบคุมและการจัดการ
จราจร ควรแก้ไขปัญหาการจราจร กรณีจอร์จรถกีดขวางทางจราจร 5) ด้านการประชาสัมพันธ์
และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรจัดทำคู่มือ และแผนผังเกี่ยวกับการติดต่อขอรับ
บริการบนสถานีตำรวจออกเผยแพร่ให้มากกว่าปัจจุบัน 6) ด้านสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม
ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้ส่งกลิ่นเหม็นมาด้านนอก น้ำควรมีให้เพียงพอ

Title : A Study of Public Satisfaction towards Services Provided by Muang Roi-et District Police Station

Author : Police Senior Sergeant Major Nawat Khorsook **Degree :** M.P.A

Advisors : Ms. Yupaporn Yupas Chairman

Asst. Prof. Ruangyot Chandrarasamart Committee

Mr. Watcharin Sutthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2007

ABSTRACT

This research was aimed to study the public satisfaction towards services provided by Muang Roi-et District Police Station, Roi-et Province together with opinions and suggestions regarding to the services. The study was conducted using 400 visitors who obtained the police officers' services by using quota random sampling and then accidental random sampling. The instruments implemented in collecting data were rating scale questionnaire and a checklist. Frequency, mean score, standard deviation, t-test and one-way ANOVA were used to analyze these data.

The results of this study were as follows:

1. The overall of satisfactory of the people towards services provided by Muang Roi-et District Police Station was rated at moderate level. According to each aspect, the two aspects at high level were impartial penal and the workplace with good atmosphere. The intermediate level in four aspects were general services, safety in lives and properties, public relations, cooperation and traffic control.

2. The comparison of the people who stated satisfactory towards services provided by Muang Roi-et District Police Station classified by gender, age, educational level and occupation were not significant difference.

3. The study also suggests that the police officers should communicate with all people clearly in order to keep time short. They should act fairly, equally towards the people quickly. They should increase the number of police officers to patrol the areas to guard against trouble or crime during the night. They should solve the traffic obstructive parking problem. Moreover, they should distribute handbooks or diagram related to the process of receiving services at the police station in order to be convenient and save time. Water for drinking should be sufficient for visitors. Finally, toilets should be hygiene to protect the odor.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY