

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา ด.ต.ไชยยศ สุขแสง ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.รังสฤษฎ์ สรรพอาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .88 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง ตั้งแต่ 0.21-0.62 โดยด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาคมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25-0.50 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.21-0.31 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าอำนาจระหว่าง 0.32-0.47 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.42-0.62 และหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$; S.D. = 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.88$; S.D. = 0.71) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.66$; S.D. = 0.92) และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{x} = 3.66$; S.D. = 0.92) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.64$; S.D. = 0.81) ตามลำดับ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.42$; S.D. = 0.68)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชน มีข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีอักษาศัยโมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชน เหมือนกันทุกคน (ความถี่ 53) ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งชนชั้นของประชาชน (ความถี่ 46) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนสถานีตำรวจ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรวดเร็ว (ความถี่ 35) ควรปรับปรุงแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่าง ๆ และให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อความถูกต้องในการยื่นคำร้องต่าง ๆ (ความถี่ 27) และควรมีการรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนเพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ (ความถี่ 18) ตามลำดับ

Title : Public Satisfaction regarding Police Officers' Services of Moei Wadi Police Station,
Roi-et Province

Author : Pol. Sen. Sgt. Maj. Chaiyot Sooksang **Degree :** M.Pol.Sc. (Pol.Sc.)

Advisor : Asst. Prof. Rangsarit Suppa-arsa

Rajabhat Maha Sarakham University 2012

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to investigate public satisfaction regarding police officers' services at Moei Wadi Police Station, Roi-et province; to compare the public satisfaction classified according to gender, age, educational level, and occupation; and to study public suggestions regarding the services of Moei Wadi Police officers. The sample group were Moei Wadi residents or the general public served by Moei Wadi Police Station, the sample size of which was determined by using the Taro Yamane Sampling Formula, and subjects for the study were obtained through use of accidental sampling. The instrument used for collecting data for this study was a five-scale questionnaire of 15 items, with .88 overall reliability and the discrimination power range of individual items being 0.21-0.62; and discrimination powers of specific aspects are as follows: Equitable Service (0.25-0.50), Timely Service (0.21-0.31), Continuous Service (0.32-0.47), and Progressive Service (0.42-0.62). The statistics used in this study were mean, standard deviation, percentage and frequency; which were applied through use of a computer software.

Findings of the study reveal the following:

1. The overall public satisfaction regarding the services of the police officers of Moei Wadi Police Station was found at the high level ($\bar{x} = 3.68$; S.D. = 0.78). When specific aspects were studied, the following 4 areas were found at the high level, as respectively shown in a descending order: Progressive Service ($\bar{x} = 3.88$; S.D. = 0.71), Continuous Service ($\bar{x} = 3.66$; S.D. = 0.92), Ample Service ($\bar{x} = 3.66$; S.D. = 0.92), and Timely Service ($\bar{x} = 3.64$,S.D. = 0.81); while there was one aspect found at the moderate level, i.e Equitable Service ($\bar{x} = 3.42$; S.D. = 0.68).

2. Comparison of public satisfaction regarding services of the police officers of Moei Wadi Police Station as classified according to public gender, age, educational level and occupation revealed no statistically significant differences.

3. Public suggestions on the services provided by the police officers of Moei Wadi Police Station can be arranged in a descending order of frequencies as follows: the police officers should be equitably friendly toward the public (frequency= 53), they should provide equitable services without discrimination(frequency=46), queue cards should be used for services at the station to ensure order and speed (frequency=35), samples of petition forms should be improved and more advice on form filling should be provided (frequency=27), and public opinion should be heard and considered to improve the police officers' services(frequency=18).



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY