

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร
วชิรพยาบาล อำเภอลำปาง จังหวัดพิจิตร

ผู้ศึกษาค้นคว้า คาบตำรวจสำรอง เปกาณี ปริญา ร.ม.(รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวชิรพยาบาล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวชิรพยาบาล อำเภอลำปาง จังหวัด
มหาสารคามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรวชิรพยาบาล อำเภอลำปาง
จังหวัดมหาสารคามจำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น
0.922 โดยนำข้อมูลที่ได้อาณาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test(One-way Anova)

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้งานการบริการงานจราจรเป็นเพศชาย อายุระหว่าง
20-40 ปี มีระดับการศึกษาคือมัธยมศึกษา มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวชิรพยาบาล
โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมด้านระบบการให้บริการ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และข้อมูลข่าวสารและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการ
ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ การจัดสรรบริการ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง
แก่ประชาชน เช่น การจัดบริการข่าวสารการจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนการออกใบอนุญาตการ
ควบคุมทะเบียนต่างๆการควบคุมการเลือกตั้งด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ มีความสะดวกในการ
ติดต่อขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและตอบข้อสงสัยในเรื่องราว
ร้องทุกข์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอด้าน
สถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทาง

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามพบว่าประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05งานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม สรุปได้ดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนเวรการบริการประชาชนในช่วงพักกลางวันหรือในเวลากลางคืนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ได้อย่างเต็มที่จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงถึงลำดับขั้นตอนกระบวนการบริการที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ โดยการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆเช่นแผ่นพับป้ายไว้นิลกลุ่มมือเล่มเล็กเป็นต้นเพื่อเป็นการให้ความรู้เบื้องต้นแก่ประชาชนในการรับบริการร้องเรียนเรื่องต่างๆควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งกำหนดแผนการตรวจเยี่ยมในแต่ละท้องถิ่นอาทิพบประชาชนในตลาดร้านค้าในชุมชนเป็นต้นและควรมีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการให้กว้างขวาง สะอาด และสะดวกในการใช้บริการ

TITLE : People Satisfaction Towards Services of Police Officers at WapiPathum Police Station, WapiPathum District, MahaSarakham Province.

AUTHOR : Pol.Sen.Sgt.Maj. SamangPegaree **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR : Siripong Thongchan

RAJABHAT MAHA SAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The objectives of this independent study aimed to: examine the level of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, Wapi Pathum district, MahaSarakham province; compare the level of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, Wapi Pathum district, MahaSarakham province; and explore the suggestion of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, Wapi Pathum district, MahaSarakham province. Data and information are gathered from 400 service recipients. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire with 0.922 reliability coefficients. Statistical for analysis were frequency,percentage,mean, standard deviation, *t*-test, and *F*-test (ANOVA).

The results showed;

The findings presented that the majority of respondents was male, aged 20-40 years old, graduated with high school level, worked as business owners. They usually came to take services concerning the traffic service.

The overall of people satisfaction towards services of police officers at Wapi Pathum Police Station was rated at a high level. Considering each aspect, four aspects were rated at a high level and ranks orderly from high to low as follows: service environment aspect, service procedure aspect, service personnel aspect, and information aspect and only service role aspect was rated at a moderate level.

The comparison of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station, which classified by, gender, age, education level, and occupation found that; 1) in term of gender, there was found significantly difference at the level of .05 in service environment aspect, 2) in term of education level, there was not found significantly difference, 3) in term of education level, there was not found significantly difference, and 4) in term of occupation, there was found significantly difference at level of .05 in service procedure aspect.

Recommendation of people satisfaction towards services of police officers at WapiPathum Police Station found that; 1) the police station should be provided police officers during noon break and nighttime, 2) the sign board concerning service sequences and pamphlets should be publicized, 3) the police station should be arranged patrol officers to regularly meet community, and 4) the office atmosphere should be well decorated and cleaned.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY