

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย : อมรสุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์

ปริญญา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ยุภาพร ยูภาส

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 342 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32 ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรราษฏรพม จังหวัดนครพนม ปราบกฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์
ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง สถานีตำรวจควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ และสถานีตำรวจควรพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มี
จรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และต่อประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

should increase the facilities appropriate to receive services. And Police should develop new personnel to have professional ethics and have a responsibility to ourselves and to the people.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY