ชื่อเรื่อง: คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย: อมรสุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์ ปริญญา: รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.คร.ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.คร.วัชรินทร์ สุทธิศัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 342 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่.32 ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า

- 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง สถานีตำรวจควรเพิ่มสิ่งอำนวยความ สะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ และสถานีตำรวจควรพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มี จรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และต่อประชาชน



TITLE: The Service Quality of Thatphanom Police station Nakhonphanom province.

AUTHOR: Amorsurapan Faisong **DEGREE:** M.P.A(Public Administration)

ADVISOR: Assoc. Prof.Dr. Yupaporn Yupas Major Advisor

Asst. Prof.Dr. Watcharin Suttisai Co-advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The objective of this research was aimed to study the people's opinion towards service quality, compare the people's opinion towards service quality classified by gender age education and suggestion about the people's opinion towards service quality of Thatphanom police station Nakhonphanom province. The samples used in this research is people who received services of Thatphanom Police station Nakhonphanom province amount 342 people was determine by Taro Yamane using Stratified Random Sampling and Accidental sampling. The research used questionnaire with the discrimination power between .32 to .84 and reliability at .84. The statistics for analysis were used percentage, mean, frequency, standard deviation, One Way ANOVA and if find any differences between samples are statistically significant level .05 and Least Significant Difference: LSD

The results of the study were as follows;

- 1. The people's opinion towards service quality of Thatphanom Police station Nakhonphanom province overall at moderate level.
- 2. The people's opinion towards results comparison of Service Quality of Thatphanom Police station Nakhonphanom province Classified by gender age and education found that have significant no difference in the level of statistical significance level at .05.
- 3. Suggestion about the people's opinion towards service quality of
 Thatphanom police station Nakhonphanom province follow: Officials should increase
 publicity information provided to the people who use the service thoroughly. Police stations

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.

