

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี
ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา : ปรางทิพย์ ขามชู

ปริญญา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. ศัญญา เคนาภูมิ
ผศ. ดร. วิทยา เจริญศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 159 คน จาก 34 สถานีตำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .959 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test (Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) และกรณีพบความแตกต่างใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพ การให้บริการ รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงานและขนาดสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 30) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ 25) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความถี่ 15) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความถี่ 10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 5)

TITLE : Opinions of Police Officers toward the Service Quality of Cases of Roi-Et
Prosecutor Office

AUTHOR : Mis Prangthip Khanchu **DEGREE :** M. P. A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Sanya Khenaphum Major Advisor
Asst. Prof. Dr. Witaya Chareonsiri Co-advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The objectives of the independent study were to survey the opinions of police officers toward the service quality of cases of Roi-Et Prosecutor Office, to compare the opinions of the police officers on the service quality regarding rank, work experience, and size of police station, and to find useful suggestions for the service quality of Roi-Et Prosecutor Office. The samples were 263 police officers from 43 police stations in Roi –Et province who asked for the services of Roi-Et Prosecutor Office. The instrument was a five-point-rating-scale questionnaire with a .959 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, the F-test (One-way ANOVA) and Least Significant Difference (LSD).

Results of the research were as follows : 1) The overall opinions of the police officers toward the service quality of cases of Roi-Et Prosecutor Office was at a high level ($\bar{X} = 4.02$). Four high rated items of the service quality were service steps ($\bar{X} = 4.07$), service quality ($\bar{X} = 4.07$) service channel ($\bar{X} = 4.04$) and service officers ($\bar{X} = 3.98$) respectively. 2) The findings indicated that the overall opinion of the police officers toward the service quality of Roi-Et Prosecutor Office regarding the different ranks, and sizes of police station was significantly different at the .05 level. Whereas, the overall opinion of the police officers toward the service quality of Roi-Et Prosecutor Office regarding the different work experiences was not significantly different at the .05 level.

3) Regarding the frequency of suggestions, the five most frequent suggestions are facilitate (F= 30), service officers (F = 25), service channel (F= 15, service quality (F = 10) and steps of service (F = 5).