

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย ร.ศ.อ.พัทธกร ศาสนะสุพินธ์ ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ณฤมล อินทร์ประสิทธิ์ ประธานกรรมการ

ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ กรรมการ

ศส.ยุพาศรี ไพรวรรณ กรรมการ

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2547



บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 396 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 2.15 ถึง 9.52 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.93 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ให้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ รวม 28 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำ ไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สถานีตำรวจควรมีการทำความสะดวกห้องน้ำ ไว้บริการประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ และอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร

Title : A Study of the Satisfaction with the Operation of the Police Officers at Kalasin
Police Station, Muang, Kalasin

Author : Mr. Pathakorn Sasanasupin **Degree** : M.A.(Social Sciences for Development)

Advisors : Ms. Narumol Inprasitha chairperson

Dr. Rangson Singhalert committee

Assist. Prof. Yupasri Praiwan committee

Rajabhat Institute Maha Sarakham, 2004

Abstract

The purposes of this research were to study the opinions about the satisfaction of people with the operation of the police officers at Kalasin police station, Muang, Kalasin. Occupation and sex are independent variables. The subjects are people who live in Amphoe Muang, Kalasin and have been to Kalasin police station. Three hundred ninety six samples were selected by simple random sampling technique. The data was collected by questionnaires with 5-rating-scale and analyzed by SPSS for windows. The statistics used were mean, percentage, mode, standard deviation, T-test and one-way analysis of variance.

The results of the study were as follow:

1. According to the data, it indicates that mean of the satisfaction of the people in Amphoe Muang, Kalasin with the operation of the police officers at Kalasin police station is average. The people are satisfied with personality and service, convenience, equality of service and also facilities respectively.
2. The comparison of the satisfaction accordance with occupation and sex
 - 2.1 In regard to occupation, it was found that the government officers, farmers and merchants have the statistical difference of the satisfaction with the operation of the police officers at Kalasin police station, Muang, Kalasin significantly at level 0.05.
 - 2.2 In regard to sex, it was found that the satisfaction of both men and women with the operation of the police officers at Kalasin police station is not significantly different at level 0.05.

According to their opinions, it was found that the people gave twenty-eight opinions to the police officers. The first five suggestions are as follow: more toilets, bigger and more comfortable office, more polite and friendly police officers, and cleaner toilets. They also suggested that the police offer should not controlled the traffic rules strictly.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University