

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ
อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
ผู้วิจัย ร้อยตำรวจเอก นนท กักดีพันธ์ ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ
อาจารย์ทศวัฒน์ เหล่าสุวรรณ กรรมการ
อาจารย์ชมพูนุท ศรีหาบัติ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2547



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
ประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ จำนวน 314 คน ที่ได้มาโดยการ
สุ่มแบบโควต้าและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม
สำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบค่าที (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way
ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบล
คลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานี
ตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีตำรวจนครบาลคลองวาฬ มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป ควรสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจน เอาใจใส่ผู้มาติดต่ออย่าให้รอนาน 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เข้มงวด ถูกต้องตามกฎหมาย มีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ 3) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และกวดขันในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะในเวลากลางคืน 4) ด้านการควบคุมการจราจร ควรแก้ไขปัญหาจราจร กรณีการจอดรถ กีดขวางทางจราจร 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจออกเผยแพร่ให้มากกว่าปัจจุบัน 6) ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้มีกลิ่นเหม็น กระดาษหรือน้ำสำหรับชำระล้างควรมีให้เพียงพอ

Title: A Study of the Satisfaction of People with the Service of the Police Officers at Khlongwal Police Station, Muang, Prachueb Khirikhan: A project of the impressive police station for people

Author: Mr. Non Pakdeepun **Degree:** M.A.(Social Sciences for Development)

Advisors: Dr. Rungson Singhalert **Chairman**

Mrs.Chompoonuch Srihabat **Committee**

Mr.Thatchawat Laosuwan **Committee**

Rajabhat Maha Sarakham University, 2004



Abstract

The purposes of this study were to survey the satisfaction of the people with the service and the suggestion on the operation of the police officers at Khlongwal police station, Muang, Prachueb Khirikhan. The samples are 314 people who got the service of the police officers at Khlongwal police station, Muang, Prachueb Khirikhan. They were selected by Quota and accidental sampling techniques. The data was collected by rating-scale questionnaire with 0.90 of validity. The data was analysed by SPSS for Windows. The research statistics are mode, percentage, mean, standard deviation, t-test and One Way ANOVA.

The results of the study were as follow:

According to the data, it was found that the degree of the satisfaction of the people with the service is on average. In regard to comparison, it indicates that both male and female satisfy with the service of the police officers at Khlongwal police station indifferently. Whereas, the satisfaction of the people in education and occupation variables were significantly different at the 0.05 level of significance. The people who got secondary school education satisfy with the service more than the people who got primary school education. The government officers, officials and working officers satisfy with the service of the police officers more than workers.

The opinions and suggestions 1) the police officer should communicate with people clearly. 2) The penalty service should be fair , strict and legal. 3) The security of live and property should be more careful and strict especially at night. 4). The traffic problem should be solved. 5) In regard to public relations, the brochure about the services is available. And 6) the office and facilities should be clean and comfortable especially the toilet.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University