

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจ
เพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย คาบตำรวจคำมวน คงแสนคำ **ปริญญา** รป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.เรืองยศ จันทรสามารถ ประธานกรรมการ
อาจารย์อุภาพร ภูภาค กรรมการ
อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ t -test ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F -test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และ ด้านการบริหารจัดการสถานี

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่าง พบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบ รายคู่ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจน ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เข้มงวด ถูกต้องตามกฎหมาย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจและกวดขันในการออกตรวจพื้นที่ ควรมีหน่วยงานกลางสำหรับให้ประชาชนไปรับใบขับขี่คืนได้ ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้มีกลิ่นเหม็น กระจายหรือน้ำสำหรับชะล้างควรมีให้เพียงพอ ควรมีการปรับปรุงสวนหย่อม

Title : Public Satisfaction towards Services Based on the Police Station Project at
Tha Bo Police Station, Nong Khai Province.

Author: Pol. Sen. Sgt. Maj. Kammuan Kongsankam **Degree:** M.P.A

Advisors : Asst. Prof. Ruangyot Chandrarasamart Chairman
Ms. Yupaporn Yupas Committee
Mr. Witaya Charoensiri Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2007

ABSTRACT

The purposes of the research were to study and compare the public satisfaction towards the services based on the police station project at Tha Bo Police Station, Nong Khai Province. This classified in gender, educational qualification and occupation.

The study was conducted using 314 people who obtained the police officers' services based on the police station project. The instrument was a range of questionnaire related to the public satisfaction. Percentage, mean score, frequency, standard deviation, t-test and f-test (One-way ANOVA) were used to analyze the data.

The results were as follows:

1. The overall of the public satisfaction towards services based on Tha Bo Police Station Project was rated at a moderately level. According to each aspect, the two aspects at high level were general service and criminal justice process. The intermediate level in three aspects were safety in lives and properties, traffic control and administrative management.

2. The comparison of the people who stated satisfactory towards services base on Tha Bo Police Station Project classified by gender was not significant difference at 0.05 level. Considering the educational qualification: people who graduated from elementary school was shown significant difference with people who graduated from higher education at 0.05 level. In addition, different occupation: people who were government officials, state

enterprise officers and local officers were indicated significant difference with people who were agriculture and employees at 0.05 level.

The study also suggests that the police officers should communicate with people clearly in order to understand each other. They should be more responsibility for their duties and perform strictly with the laws particularly increasing the number of police officers to patrol the areas to guard against trouble will be beneficial. Also they should arrange a central office for people to get the car license back. There should be enough water supply to hygiene the toilet and also provide enough toilet paper. Finally landscape gardening should be looked after.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY