

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย	ดาบตำรวจเรวัต บุษยานุรักษ์	ปริญญา ร.ป.ม.
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์วิทยา เจริญศิริ	กรรมการ
	อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ และศึกษาข้อเสนอแนะที่จะนำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 380 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ได้แก่  $t$ -test และ  $F$ -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไปและด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพแตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า เพศและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะมีดังนี้ ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้น  
เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อในกรณีไม่ได้แต่งเครื่องแบบ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับ  
ก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ควรบริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน และควรปรับปรุงข้อมูล  
การบริการให้เป็นปัจจุบัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** The Satisfaction of People towards the Service of Kosumpisai Police Station Maha Sarakham Province.

**Author** Rawat Budsayanurak **Degree** M.P.A.

**Advisors** Assist. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon Chairman  
Mr. Wittaya Charoensiri Committee  
Mr. Watcharin Sutthisai Committee

**Rajabhat Maha Sarakham University 2008.**

### **Abstract**

The objectives of the research were to study the satisfaction of people towards the service of Kosumpisai Police Station, Maha Sarakham Province, to compare the Satisfaction of the people classified by their genders, educational levels and the professionals, including the suggestions to improve the service. The samples were the 308 People who came to require the service by accidental sampling. The instrument used for the research was the ration scale questionnaire. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation,  $t$ -test and  $F$ -test with the statistic significance at .05 .

**The results of the research were as follows ;**

1. The satisfaction of the people towards the service of Kosumpisai Police Station, Maha Sarakham Province as a whole was at average, when considered by aspects, it was convenience and the service officers, respectively. Two aspects were at average. They were the general information and the timely service, respectively.
2. The result of the comparison. It was found that the genders and the educational levels were not different, but people from different professionals were that their satisfaction was different with the statistic significant at .05.

3. Some useful suggestions were as follows ; The parking area should be more provided. The service officers should show their name cards. The service officers should give the service one by one. The service should be performed continuously. The information should be updated.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY