

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี
สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย คาบตำรวจจิระวัฒน์ วันโพนทอง ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวนระหว่างเดือน ตุลาคม 2552- เดือนพฤศจิกายน 2552 จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.43 – 0.77 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายแผนก พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกแผนก โดยเรียงลำดับแผนกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรก คือ แผนกวิทยากรพิมพ์มือ แผนกเดินรายงาน และแผนกเสมียนประจำวัน ตามลำดับ

2. สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 สภาพปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการเกี่ยวกับคดีล่าช้า

ปัญหาสถานที่ให้บริการ มีความคับแคบ ไม่สะดวก ปัญหาการขาดแคลนผู้ช่วยพนักงาน
สอบสวน ทำให้คดีต่าง ๆ ค้างเป็นจำนวนมาก ตามลำดับ

2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความดี
สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เกี่ยวกับ
คดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ควรขยายสถานที่ให้บริการเปรียบเทียบปรับ ให้กว้างขวาง เพื่อให้
ประชาชน ได้รับความสะดวก เมื่อมารับบริการ และควรเพิ่มผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้
เพียงพอกับการสอบสวน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE :People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial
Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province.

AUTHOR : Pol.Sen.Sgt.Maj. Chirawat wanponthong

DEGREE : M. Pol. Sc.

(Political Science)

ADVISOR : Mr.Siripong Thongchan

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

The purpose of this research were : 1) To study People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province. 2) To study the Problem, Obstruction and suggestion of People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province. This study by Survey research. The sample size comprised 385 people using the service between October – November 2009. The tool is Questionnaire. The questionnaires are Rating scale five level, Thirty - five article. Discrimination Power is between 0.43–0.77, Reliability is 0.95. Data were analyzed by means of frequency, percentage, mean, standard deviation,

The findings were as follows:

1. People's Satisfaction level toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province were rated at a moderated level. for ranging from the first three highest levels; namely, fingerprint knowledge division, To send report division, clerk division

2. The Problem, Obstruction and suggestion of People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province.

2.1 The Problem and Obstruction of People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province.

2.1 The Problem and Obstruction of People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province. for ranging from the first three highest levels; namely, The problem were police officer serviced with case slowly, The police station was narrowed and not facility, The problem were lacked of the assistant investigation police.

2.2 The suggestion of People's Satisfaction toward Investigation job Service : Tawatburi Provincial Police Station, Tawatburi District, Roi – Et Province. for ranging from the first three highest levels; namely, police officer should be serviced with case to fast, should be extended a fine room for people received convenience and should be increased the assistant investigation police.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY