

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	
ผู้วิจัย	คาบตำรวจสุจินต์ วินทะไชย	ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนจาก 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน จำนวน 398 คน ที่อยู่ในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านจราจร ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.87) มากกว่าด้านการป้องกันปราบปราม ($\bar{x}=3.26$, S.D.=0.84) 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่สำคัญ 2 ด้าน คือ 1) ด้านการป้องกันปราบปราม ควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้งและครอบคลุมทุกตำบล การดำเนินงานควรเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส ไม่เอาเปรียบประชาชน

และควรมีการสร้างป้อมตำรวจประจำตำบลและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ อย่างน้อย 1-2 คน ทุกวัน และ 2) ด้านจราจร ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจราจรกับประชาชนตามหมู่บ้าน ต่าง ๆ การตั้งด่านจราจร การออกใบสั่ง การปรับ ควรกระทำควบคู่กับการแนะนำให้ความรู้และ ควรทำอย่างสม่ำเสมอ ควรเข้มงวดในการตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการดัดแปลงทำให้เกิดเสียงดังสร้างความรำคาญให้กับชุมชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : Public Satisfaction with Services of Thawatchaburi Police Station,
Thawatchaburi District, Roi Et Province

Author : Pol. Sen. Sgt. Maj. Sujin Wintachai **Degree** : M.Pol.Sc. (Political Sciercer)

Advisor : Mr. Siripong Thongchan

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

The present study aims to 1) study public satisfaction with services of Thawatchaburi Police Station, Thawatchaburi District, Roi Et Province; 2) compare public satisfaction with services of Thawatchaburi Police Station, Thawatchaburi District, Roi Et Province, according to age, gender, education level and occupation; and 3) study suggestions of public services of Thawatchaburi Police Station, Thawatchaburi District, Roi Et Province. The research subjects were 398 people from 147 villages, 12 sub-districts in Thawatchaburi District, Roi Et Province, obtained through the stratified random sampling technique. The instrument used for data collection was a 5-point rating scale questionnaire relevant to the public satisfaction. Percentage, frequency, mean (\bar{x}), standard deviation (S.D.), t-test and F-test (One-way ANOVA) were statistical methods used to analyse and interpret the data. The results reveal as follows: 1) the overall public satisfaction with services of Thawatchaburi Police Station, Thawatchaburi District, Roi Et Province was at a medium level. Public satisfaction with services in each aspect was also at a medium level: general public service (\bar{x} = 3.38, S.D. = 0.87), and criminal control and protection (\bar{x} = 3.26, S.D. = 0.84); 2) no public satisfaction with services of Thawatchaburi Police Station, Thawatchaburi District, Roi Et Province, according to different gender, age, education level, occupation and salary was found significantly different. However, satisfaction of people with different salary was found significantly different at the .05 level; 3) the study suggests that crime control and protection of police officers should be conducted more frequently: in every two hour and in every sub-district. Work performance should be done in the right, fair, accountable and supportive way. Police booths should be provided in the sub-district, and there should be

at least two police officers working at the booths and guarding against trouble which will be beneficial. Traffic calming or traffic knowledge should be provided to villagers in every subdistrict. Setting border traffic and making the fine should be done regularly together with suggestions and knowledge provisions. Checking the vehicles and motorcycles that annoy people and community should be done very strictly.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY