

ชื่อเรื่อง	การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอวารีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	ดาบตำรวจสมชัย ปาปะขัง	ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร	ประธานกรรมการ
	ผศ.ดร.สัญญา เกณาภูมิ	กรรมการ
	ดร.ศักดิ์พงษ์ หอมหวล	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของสถานี ตำรวจภูธรวารีปทุม 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอวารีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ และ 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรวารีปทุม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธร อำเภอวารีปทุม จำนวน 197 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด เท่ากับ 0.98 และวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวารีปทุมโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา และด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนด้านการควบคุมและจัดการจราจร อยู่ในระดับปาน กลาง

2. ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี ควรดูแลจับกุมการแพร่ระบาดของยาเสพติด ควรมีการควบคุมดูแลเรื่องการเรียกเก็บส่วย ควรใช้คำที่สุภาพและให้เกียรติผู้มาติดต่อ ควรกวดขันจับกุมการแข่งรถจักรยานยนต์ ควรมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการให้ไว้อย่างเหมาะสม และควรมีห้องน้ำสะอาด แยกห้องน้ำชาย - หญิง แยกเป็นสัดส่วน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : A Study in Services Quality of Wapipathum Police Station, Amphur
Wapipathum, Mahasarakham Province.

AUTHOR : Pol. Sen. Sgt. Maj. Samai Papakhung **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Saovalak Kosonkittiumporn Chairman
Asst. Prof. Dr. Sanya Kenaphoom Committee
Dr. Sakpong Homhuan Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY , 2014

ABSTRACT

This investigation is concerned with 1. To study the services quality of Wapipathum Police Station. 2. To compare the demographic characteristics of the services quality of Wapipathum Police Station. And 3. To study the suggestions of services quality of Wapipathum Police Station. The sample used in this study was customer to use Wapipathum Police Station of 197 cases, then use the Accidental sampling. The instrument used to collect data for this study was a questionnaire of 0.96 reliability, and the collected data were analyzed by using a computer software program. The statistics used in this research were percentage, mean, standard deviation, T-test and One-way ANOVA to test the hypotheses of this investigation and statistical significance determined at the .05 level.

Findings of the study reveal the followings:

1. The services quality of Wapipathum Police Station, the overall high level
The overall customer to use Wapipathum Police Station was found at a level, and it was high in these specific areas: the common services. the field of criminal justice and the security of life and property. For the control and management traffic is middle level.
2. The customer to use Wapipathum Police Station with different sex , aged and occupation with the importance of services quality of Wapipathum Police Station have different statistical significance at the .05 level.

3. The useful suggestion concerning to services quality of Wapipathum Police Station. Should arrest the spread of the drug. Should have control over the billing. Should take place and honored visitors. Should be rigorous imprisonment motorcycle racing. Parking should be available for the public to contact the appropriate government agency. And should have clean toilet, should be separated with men - women toilet.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY