

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ
นครบาลบางมด

ผู้วิจัย นางพวงเพชร สุคนธ์ชนพัฒน์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ. เสาวนีย์ จิตต์หมวด (2) ดร.พินิจ ลาภธนานนท์
(3) ดร.ประเสริฐ ลิ้มประเสริฐ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 130 หน้า ISBN 974 - 152 - 861 - 2
คำสำคัญ ความพึงพอใจ ประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานี
ตำรวจนครบาลบางมด (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อสายงานทั้ง 5 ของ
สถานีตำรวจนครบาลบางมด (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้บริการประชาชน (4) ศึกษาความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะที่สถานีตำรวจนครบาลบางมดควรปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้
ติดต่อใช้บริการของสถานีตำรวจจำนวน 323 ราย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมดในภาพรวมมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจงานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก
ส่วนงานอำนาจการและงานจราจร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ด้านปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ของการมาติดต่อ
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า มีเพียงวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อเท่านั้น
ที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
ของแต่ละสายงานมีปัญหาดังกล่าว คือ ด้านสืบสวนเจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน ด้านอำนาจการ
เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ที่นั่งไม่เพียงพอ และไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ด้านการจราจร เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า
และขาดมนุษยสัมพันธ์ ด้านป้องกันปราบปราม เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการประชา
ชน และด้านสอบสวน พนักงานสอบสวนทำงานล่าช้า และขาดมนุษยสัมพันธ์ (4) สำหรับความคิดเห็นและข้อ
เสนอแนะนั้นพบว่า ควรมีการปรับปรุงป้ายแสดงที่ตั้ง และทางเข้าสถานีตำรวจให้ชัดเจน ควรปรับปรุงถนนทาง
เข้าและภายในบริเวณสถานี รวมถึงการจัดสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงบริเวณที่นั่งรอ เครื่อง
แจกบัตรคิว นอกจากนี้ ควรเพิ่มความถี่และจุดตรวจ บริเวณป้ายรถเมล์ โรงเรียน ตลาดฝั่งหลวงเพื่อป้องกัน ตัด
ช่องโอกาสให้เกิดเหตุร้าย ตลอดจนกวดขันวินัยจราจรด้วยการตรวจจับรถจักรยานยนต์ และการแข่งรถจักร
ยานยนต์ ประการสุดท้าย ควรมีการพัฒนานุเคราะห์ ด้วยการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เทคนิควิธี
การทำงานให้บริการประชาชน ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

Thesis Title: People's Satisfaction on the Performance of Police Officer at Bangmod Police Station

Researcher : Mrs.Puangpet Sukhondhanapat. Masters of Arts (Social Sciences for Development) Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors: (1) Assoc. Prof. Sawvanee Jitmoud (2) Dr.Pinit Lapthananon (3) Dr.Prasert Limprasert. Academic year : 2005, 130 pp. ISBN 974 – 152 – 861 – 2
Keywords : satisfaction, people, performance, police, police station.

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study level of people's satisfaction on the performance of the police officers at Bangmod Police Station, (2) to compare the degree of satisfaction on five different divisions of Bangmod Police Station, (3) to study the problems and obstacles in giving services to people, (4) to study the opinions and comments that Bangmod Police Station should improve. The sample size was 323 people who came to ask for the service from Bangmod Police Station. The tool used to collect data was questionnaire and SPSS package program was used to analyze data and the statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation, T-test and F-test.

The study revealed that: (1) level of satisfaction of people who came to ask for the services from Bangmod Police Station was high; the comparative study of level of people's satisfaction in each division found that Suppression Division and Investigation Division were the top two level, whereas Interlocution Division, Administration Division, and Traffic Division were the third, fourth and fifth respectively. (2) the result of comparative satisfaction among independent variable, (background factors including gender, education, occupation, salary, and objectives of coming to ask for the services) and dependent variable (the satisfaction on the performance of police officers), the only variable that affects the satisfaction was the objectives that made people came to ask for the services, which had significance statistic at 0.05, (3) problems and obstacles in each division were; Investigation Division had less officers that caused long waiting line; officers in Administration Division were working slowly and inadequate of seats and lacked of enquiry officers; officer in Traffic Division worked slowly and lacked of human relationship; officers in Suppression Division gave inactively in serving people; officers in Interlocution Division worked slowly and lacked of human relationship, (4) suggestions from people were that the signs indicate location of the police station and the road to the station should be improve. Bangmod police station should provide the parking lot and queuing machine for people who came to ask for the services from the police station, and the waiting area should be modified. In addition, people suggested that there should be more inspection spots, and the police officers should be strict about the traffic regulations by setting up the arresting spot to arrest the racing motorcycles. Lastly, the police station should provide the training courses for the officers in order to increase the proficiency in their work, increase the service mind and better human relationship.