

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ
ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

ผู้เขียน ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิ ลงกานี

ประธานกรรมการ

อาจารย์เอก บุญเจือ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานีตำรวจในเขตนครบาล 9 จำนวน 400 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตาโดยเก็บกลุ่มตัวอย่างที่สถานีตำรวจในเขตนครบาล 9 ทั้ง 10 สถานี สถานีละ 40 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท โดยมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาลมากที่สุดคือ แจ้งความเอกสารหายหรือแจ้งความเป็นหลักฐาน ส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 1-5 ครั้ง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 9 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้าน การให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความสะอาดสะดวกสบาย และตกแต่งสวยงาม

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม

ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ มีบุคลากร ทำทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี

สำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการ ลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ

Independent Study Title Citizens’ Satisfaction Towards Police Station Services at the
Metropolitan Police Division 9

Author Pol.Lt.Chinnawut Tangvongleart

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dr.Ravi Lonkani Chairperson

Lecturer Ek Bunchua Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to explore citizen’s satisfaction towards police station services at the Metropolitan Police Division 9. Data collection was completed through questionnaires distributed to 400 people who took any services from the mentioned area. According to the use of Quota type of selection in choosing research sample group, the researcher determined to have 40 people from each of 10 police stations, located in the Division 9. The statistics using for analyzing the collected data were referred to frequency, percentage, and mean.

Based upon the findings, most respondents were single male in the ages between 21 – 30 years old, whose levels of highest education were variously mentioned to high-school certificate/vocational certificate, and Bachelor’s degree. Most of them were employees who earned less than 10,000 baht for their monthly income. The reason of visiting a police station mentioned mostly by those respondents was to notify the police of losing documents or to notify the police of any incidents as an official record. The frequency in visiting the police station was mentioned to 1 – 5 times a year.

Regarding to the studying result concerning on citizen’s satisfaction towards the police station services at the Metropolitan Police Division 9, the respondents rated their satisfaction at

high for the factors namely confidence, reliance, attention, and response, in orderly. However, for the image factor, they rated at moderate level of satisfaction only.

In a factor of image, the highest scores were, in respectively, rated for the clear and understandable signs which led people to the right contact channel, and the clean-convenient-and well decorating place.

In a factor of reliance, the highest scores were, in respectively, rated for the knowledge and understandings of policemen about regulations, laws, and principles, and the performance of the policemen which operated their job with honesty and fairness.

In a factor of confidence, the highest scores were, in respectively, rated for the characteristics, gestures, words, and human relation of the policemen, and the sense of safe that those respondents got when they came to the stations.

In a factor of attention, the highest scores were, in respectively, rated for the willingness of policemen to provide advices to citizen, and the enthusiasm of policemen to offer services to citizen.

In a factor of response, the highest scores were, in respectively, rated for any convenience offered by policemen in notifying the respondents' cases, and the willingness of policemen in answering their questions.

Problems found by the respondents were firstly mentioned to the slow services they got due to the insufficient number of policeman comparing to the number of people, the insufficient parking lots, and the dirt and mess of police stations, in orderly.