

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี

ดาบตำรวจกมล ขอบใจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2549

ISBN 974-502-714-6

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ดาบตำรวจกมล ขอบใจ ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน
(ดร. สมุทร ชำนาญ)
..... กรรมการ
(ดร. เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม)
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ดร. สมุทร ชำนาญ)
..... กรรมการ
(ดร. เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม)
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม)
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)
..... กรรมการ
(ดร. โกวิท กระจ่าง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 10 เดือน เมษายน พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและ
ช่วยแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ดร. สมุทร ชำนาญ ประธานกรรมการ
ดร. เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์
วงษ์นาม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าความรู้
และประสบการณ์อย่างกว้างขวางใน การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ได้ให้
ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่
ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจสำคัญอย่างยิ่งในการทำ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

ดาบตำรวจมกล ขอบใจ

44910875: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ การให้บริการงานตำรวจ/ สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี

ดาบตำรวจกมล ขอบใจ: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี (SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS JOB SERVICES OF THE POLICE UNDER THE JURISDICTION OF CHON BURI PROVINCIAL POLICE STATION)

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สมุทพร ชำนาญ, กศ.ด., เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม, ค.ค., ไพรัตน์ วงษ์นาม, ค.ค., 93 หน้า. ปี พ.ศ. 2549. ISBN 974-502-714-6

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร 17 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่า ประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน
5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่คาดหวัง โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยประชาชนที่คาดหวังแผนงานจราจร และแผนงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่ากับแผนงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

44910875: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION;
M.Ed. (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PEOPLE/ JOB SERVICE OF THE POLICE/ CHON BURI PROVINCIAL
POLICE STATION

KAMOL KOBJAI: SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS JOB SERVICES OF THE
POLICE UNDER THE JURISDECTION OF CHON BURI PROVINCIAL POLICE STATION. THESIS
ADVISORS: SAMUT CHAMNAN, Ed.D., CHAROENWIT SOMPONGTAM, Ph.D., PHIRAT WONGNAM,
Ph.D. 93 P. 2006. ISBN 974-502-714-6

The purpose of this research were to determine and to compare satisfaction of people towards job services of the police under the jurisdiction of Chon Buri Provincial Police Station. The sample comprised 319 people using the service at Chon Buri Provincial Police Station. The research instruments, was 5 level rating scale questionnaire. The statistical devices used for this study were mean, standard deviation, and analysis of variance (ANOVA).

Results:

1. Satisfaction of people towards job service of the police under the jurisdiction of Chon Buri Provincial Police Station were rated at a low level. However, the sufficient service was revealed at a moderate level.
2. There were no significant differences at the .05 level for satisfaction of people towards job services of the police under the jurisdiction of Chon Buri Provincial Police Station, when classifying by gender.
3. There were significant differences at the .05 level for satisfaction of people towards job services of the police under the jurisdiction of Chon Buri Provincial Police Station, when classifying by age.
4. There were no significant differences at the .05 level for satisfaction of people towards job services of the police under the jurisdiction of Chon Buri Provincial Police Station, when classifying by career . However, there was a significant difference at the .05 level in progressive service. The farmers had less satisfaction toward job services than students, heads of the family or housewives.
5. There were significant differences at the .05 level for satisfaction of people towards job service of the police under the jurisdiction of Chon Buri Provincial Police Station, when classifying different division connecting. Furthermore, there were significant differences at the .05 level in equitable and progressive services. The traffic and investigation division had lower satisfaction level toward job services than the administrative division. However, there were no significant differences at the .05 level in timely service, sufficient service and continuous service.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
คำถามของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
โครงสร้างตำราวรรณกรรมจังหวัดชลบุรี.....	11
หน้าที่ความรับผิดชอบของตำราวรรณกรรมจังหวัดชลบุรี.....	13
หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำราวรรณกรรมในสังกัดตำราวรรณกรรม จังหวัดชลบุรี.....	14
แนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	15
แนวคิดในเรื่องความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจาก หน่วยงานของรัฐ.....	15
แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ.....	18
การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ.....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
งานวิจัยในประเทศ.....	30
งานวิจัยต่างประเทศ.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	85
ภาคผนวก ค.....	87
ประวัติย่อของผู้ทำวิจัย.....	93

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	36
2	แสดงจำนวนเพศของประชาชนที่มามีติดต่อ.....	42
3	แสดงอายุของประชาชนที่มามีติดต่อ.....	42
4	แสดงอาชีพของประชาชนที่มามีติดต่อ.....	43
5	แสดงแผนงานที่ประชาชนมามีติดต่อ.....	43
6	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	44
7	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	45
8	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	46
9	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	47
10	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	48
11	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	49
12	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	51
14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	52
15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ.....	54
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	56
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	57
18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	58
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า.....	59
20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ.....	60
21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่มาติดต่อ ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า.....	62
23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่มาติดต่อ โดยรวม.....	63
24 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	86

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
2 โครงสร้างและตำแหน่งในสายงานการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี.....	13