

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 16 สถานีตำรวจ ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2547 จำนวน 400 คน และผู้กำกับการสถานีตำรวจ จำนวน 16 นาย ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t - test และ F - test

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้าน การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและ สภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการ บนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจระดับดี

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ ภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมา ติดต่อประสานงานที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความ พึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับ คำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”

The research “The Satisfaction of People Receiving the Service of Provincial Police Stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province” aims to 1) study factors affecting satisfaction of people in the performance of police officers of police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province; 2) compare levels of satisfaction of people receiving the service of provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province; and 3) employ the research findings as ways to improve effectiveness of the service provided by provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya for people. Data was collected from 400 people receiving the service of 16 provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province, between May–June 2004, and 16 superintendents of the police stations. The data was analysed using SPSS. Statistical methods employed included percentage, mean, and standard deviation. The differences were compared using t-test, and one-way ANOVA was analysed using F-test.

Findings were summarised as follows :

1. The satisfaction was divided into 7 aspects: general service, justice provision, security of life and possessions, traffic control and arrangement, public relations and cooperation seeking, location and environment improvement, and administration and governance. The people receiving the service of provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province expressed their satisfaction at a moderate level.

2. The comparison of levels of satisfaction of the people receiving the service of provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province indicated that differences in genders, ages, occupations, incomes, education levels, contact patterns, experiences of services received from police officers, and periods of time services of provincial police stations in

Phranakhon Si Ayutthaya Province were received, resulted in the difference in satisfaction in the management of the provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province.

3. Problems experienced by people receiving the service of provincial police stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province involved unequal treatments from police officers, maintenance and cleanliness of restrooms, areas for business contact, and signs for public relations on activities of police stations, informing the public about progress of the police stations. These problems should be dealt with to achieve the vision “The police station for people”