

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 ดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง
 จังหวัดสมุทรปราการ

ชื่อผู้เขียน : ร้อยตำรวจโทสิทธิชัย ศรีโสภากเจริญรัตน์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2545

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยด้านประสบการณ์ และปัจจัยด้านความรู้ ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ หรือไม่ 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 120 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลด้านชีวสังคม 2) แบบวัดความรู้เกี่ยวกับงานสอบสวน 3) แบบวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวน 4) คำถามปลายเปิดให้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) การทดสอบค่าที (t - test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ผลการศึกษาคั้งนี้ มีดังนี้

1) ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจมากที่สุด คือ การที่พนักงานสอบสวนมีมนุษยสัมพันธ์ดีเต็มใจพร้อมให้บริการ ส่วนที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องความตรงไปตรงมาและความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

2) กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 52.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 30.8 มีอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 34.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 52.5 มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 40.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 38.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 6,001 - 9,000 บาท ร้อยละ 60.8 มีตำแหน่งในหน้าที่การงานเป็นลูกจ้างทั่วไป ร้อยละ 62.5 ไม่รู้จักและไม่คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจนี้ ร้อยละ 45.8 ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ไม่ได้ใช้บริการสถานีตำรวจนี้ ร้อยละ 65.0 ไม่ได้ใช้บริการด้านงานสอบสวนที่นี้ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับงานสอบสวนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ กล่าวคือ ประชาชนชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนมากกว่าประชาชนหญิง ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูง (ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา/ปวส. และตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำ (ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า) ประชาชนที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนมากกว่าประชาชนที่เป็นเกษตรกร/ ค้าขาย

4) จากคำถามปลายเปิด ประชาชนในกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญในการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจฯ ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น ควรให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ของการบริการ และควรบริการด้วยความซื่อสัตย์และซื่อตรง

ผลการศึกษาคั้งนี้ ทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้ คือ 1) พนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และซื่อตรง 2) พนักงานสอบสวนควรปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็วและต่อเนื่อง และ 3) พนักงานสอบสวนควรให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้มาใช้บริการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มสตรี กลุ่มการศึกษิต่ำ และกลุ่มเกษตรกรและพ่อค้า มีความพึงพอใจในบริการด้านงานสอบสวนมากยิ่งขึ้น

Title of Research Paper : Factors Related to People's Satisfaction with the Interrogation Work of the Provincial Police Satation in Tambon Samrongnue, Muang District, Samutprakarn Province.

Author : Police Liutenant Sittichai Srisopacharoenrat

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The three purposes of the survey were 1) to measure the degree of people's satisfaction with the interrogation work of the provincial police station in Tambon Samrongnue, Muang District, Samutprakarn Province, 2) to point out whether the factors – i.e., personal factors, economic factors, social factors, and experience – were related to people's satisfaction with the interrogation work there, and 3) to use the survey results to improve the interrogation work there. The sample consisted of 120 people who came to use the interrogation service at the provincial police station in Tambon Samrongnue, Muang District, Samutprakarn Province. They were selected by accidental sampling. The questionnaire used to gather the data was composed of four parts : 1) personal data, 2) knowledge about interrogative work, 3) satisfaction with the interrogation service, and 4) open-ended questions to elicit the respondents' opinions and suggestions on improving the service. One-way Analysis of Variance , t-test , correlation (r) were used to test the hypothesis.

The findings were briefly stated as follows:

1) The people who came to use the interrogation service at the police station were found to be satisfied with the service at a moderate level. The most satisfactory was the police officers' human relations and willingness to give service, and the least satisfactory was their straight forwardness and work continuity.

2) Most of the samples were male (52.5%). About 30.8 percent were not more than 25 years old. About 34.2 percent had a Bachelor's degree or higher. About 52.5

were single. About 40.8 were employees at private companies. About 38.3 percent had an average monthly income of 6,001-9,00 baht. About 60.8 percent were general wage earners. About 62.5 percent had not known or had intimacy with any police officer in this police station. About 45.8 percent had never used the police station's services before. About 65.0 percent had never used the interrogation service before and had a moderate knowledge about interrogation work.

3) The factors found to be significantly related to the people's satisfaction with the interrogation work of the provincial police station in Tambon Samrongnue, Muang District, Samutprakarn Province were gender, education, and occupation. That is, men were more satisfied with the interrogation service than women. Those who get a high school certificate/an Associate degree/a higher vocational certificate and a Bachelor's degree or higher were more satisfied with the interrogation service than those with secondary school certificate or lower education. Those who were government officials/state enterprise employees and private company employees were more satisfied with the interrogation service than those who were engaged in agriculture/small trades.

4) The samples suggested in the open-ended question part that the police station should be improved the service speed and give advice to the people on service procedures, and that the service should be given with fairness and honesty.

To meet the needs of the people, the following should be improved : (1) The interrogators must do their duty with fairness and honesty. (2) They should serve the people speedily and continuously or provide convenience to them. (3) They should give advice to the people about service procedures so that the service users especially group of women, group of people with secondary school certificate or lower education and group of agriculturist/small trader will be increasingly satisfied with the service.