

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของ  
สถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ตามโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อ  
ประชาชน  
ชื่อผู้เขียน : ร้อยตำรวจโท กัมปนาท ณ วิชัย  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปี : 2545

---

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการ  
ของ สถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ตามโครงการ พัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน” มี  
วัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการบริการของ  
สถานีดำรงภูธรอำเภอเมือง ชลบุรี และ 2) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ  
ของ ประชาชน ต่อการให้บริการของ สถานีดำรงภูธรอำเภอเมือง ชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง ในการ  
ศึกษา เป็นประชาชน ที่มาใช้บริการของ สถานีดำรง ภูธรอำเภอเมือง ชลบุรี จำนวน 150 คน  
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามปัจจัย  
ภูมิหลัง และ 2) แบบวัดความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการบริการของ สถานีดำรงภูธรอำเภอ  
เมืองชลบุรี ครอบคลุมทั้ง 7 ด้านคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ในชีวิต  
และ ทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและ จัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ และ สภาพแวดล้อม  
ด้านการอำนวยความสะดวก ในทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์ และ แสวงหาความร่วมมือ  
จากประชาชน และ ด้านการบริหารงาน และ ปกครองบังคับบัญชา สำหรับ สถิติที่ใช้ในการ  
ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance)  
และ การทดสอบ t-test

ผลการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1) ประชาชนในกลุ่มตัวอย่าง มีความ พึงพอใจ ในการบริการ ของ สถานีดำรงภูธรอำเภอ  
เมืองชลบุรี ในด้านการบริการทั่วไปมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการปรับปรุง  
สถานที่และสภาพแวดล้อม ส่วน ด้านการอำนวยความสะดวกในทางอาญา นั้น ประชาชน มี  
ความพึงพอใจ ในการบริการ น้อยที่สุด

2) ปัจจัยภูมิหลัง ที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการบริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ รายได้ การศึกษา ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นญาติกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประสบการณ์การร่วมกิจกรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ ประสบการณ์ในการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี กล่าวคือ ประชาชนที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการบริการ มากกว่า ประชาชนที่เป็นเพศหญิง ประชาชนที่มี รายได้ต่อเดือน สูงกว่า มีความพึงพอใจในการบริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่ามีความพึงพอใจในการบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่า ประชาชนที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง หรือเป็นญาติ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความพึงพอใจในการบริการ มากกว่า ประชาชนที่ไม่เคยมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นญาติ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก่อน ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความพึงพอใจในการบริการ มากกว่า ประชาชนที่ไม่เคยร่วมกิจกรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนที่มีประสบการณ์ ในการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในการบริการ มากกว่า ประชาชนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มาก่อน

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ ผู้ศึกษามีแนวทาง เสนอแนะ สำหรับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในระดับผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ให้เกิดการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ และ สอดคล้อง กับ กฎหมายรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ดังนี้คือ 1) ควรจัดให้มีการ จัดการประชุม สัมมนา อบรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ ระดับผู้ปฏิบัติ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนมีจิตสำนึก ในการให้บริการประชาชน ด้วยความเป็นธรรม 2) ควรมีการปรับปรุงการบริการ ของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ในส่วนของการจัดเวรพนักงานสอบสวน ให้เหมาะสม ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ และ การให้ความคุ้มครอง ความปลอดภัย แก่ผู้เสียหาย หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างเร่งด่วน และ 3) ควรมุ่งเน้น ปรับปรุง การดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้วยหลักเหตุผลและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นในอันที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี มากยิ่งขึ้น

## ABSTRACT

TE135483

**Title of Research Paper** : Factors Related to People's Satisfaction with the Service at the Mueng Chonburi Provincial Police Station under the Police Station-For-People Development Project  
**Author** : Pol. Lt. Kumpanat Na Vichai  
**Degree** : Master of Arts ( Social Development )  
**Year** : 2002

---

The purpose of the study had two aspects : 1) to find out the level of people's satisfaction with the services at the Mueng Chonburi provincial police station , and 2) to identify the relational factors which related to their service satisfaction . The data was collected from 150 people who came for the service of the Mueng Chonburi provincial police station . The questionnaire was used to gather the data was divided into 2 sections . The first section dealt with the subjects' background data . The second section measured their satisfaction with the police station's services, which covered 7 elements : general service , providing safety and security , traffic control and management , improvement of the physical environment of the police station , providing a justice in criminal cases , public relation as well as the cooperation from people, and administration and supervision .One-Way Analysis of Variance and t-test Method were the statistical tests employed to test the hypothesis

The findings were summed up as follows :

1) The respondents were found to be extremely satisfied with the services at the Mueng Chonburi provincial police station . They were , in fact must satisfied with general service , followed by improvement of physical environment of the police station . However , They considered providing justice in criminal cases as the less satisfaction .

2) The background variables significantly related to people' s satisfaction with the services at the police station were sex , income , the level of education , experiences in participating with the police officers in doing s ome activities and

expertise in contacting the police station . That means men those who were more satisfied with services than women . People with a high monthly income were more satisfied with the services than those who had a low monthly income . People with the higher level of an education were more satisfied with the services than people with lower education . In addition to people who had some relationships with the police officers or even anyone whose relatives were policemen , there were more satisfied with the service than their counterparts . For those who used to get involved in doing some activities were more satisfied with the service than those who never did . People who had experience in contacting the police station were more satisfied with those who did not .

The following were recommended in order to develop the police station to serve people' s needs in line with the Constitution of the Thai Kingdom of 1997 :

- 1) Conferences , seminars and training programs should be held for the police staffs in order to get a good knowledge and a more highly positive attitude toward the effective services , understanding of their work tasks and having a service mindset .
- 2) Urgent improvement should be performed in providing justice in criminal cases, preparing work schedules for interrogators, accepting the notifications as well as the complaints. At the same time , protecting the victims and also the witnesses as well.
- 3) Emphasis should be on implementing the Police Station-For-People development project on the basis of reasoning in order to achieve the project goal .