

วิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔
ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัย : ดาบตำรวจวัฒนา ภัทสังข์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระเทพปริยัติเมธี ผศ.ดร. ปธ.ศ., กศม., พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)

: ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม พธ.บ., M.A. Ph.D. (Pol.Sc)

: ผศ.ดร.วรภุต เกื้อนช้าง ปธ.ศ., ศษ.บ., ศศ.ม., ปธ.ด. (บริหารอุดมศึกษา)

วันสำเร็จการศึกษา : มีนาคม ๒๕๕๖

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ไปขอรับการบริการที่สถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๗๕ คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (T - test) และการทดสอบค่าเอฟ (F - test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (L.S.D) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔

ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$) ในด้านทานและด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.87$) ในด้านอัตถจริยา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุและการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือ ประชาชน ที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรม เข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจ แก่ ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชน ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการสมกับคำว่า “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ ดุจครอบครัว” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Thesis Title : The Satisfaction of People towards the Service Applying
the Four Sangahavatthus by Registration Department,
Muang District Office, Nakhon Sawan Province

Researcher : Miss Anongnat Kaewpaitoon

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst.Prof.Dr. Surapon Suyaprom
B.A.,M.A.,Ph.D. (Pol.Sc.)

: Phrakrusangharak Kiettisak Kittipapano
B.A.(1st Class),M.A.(Social Development)

: Phramaha Hai Thammamethee
Pali VI,B.A.,M.Ed.(Research and Development Of Education)

Date of Graduation : 21 March 2011

ABSTRACT

The objectives of this study on “The Satisfaction of People towards the Service Applying the Four Sangahavatthus by Registration Department, Muang District Office, Nakhon Sawan Province were to 1) study people’s satisfaction towards the Registration Department services; 2) make comparative study on satisfaction of various status of people; 3) discover problems and their solution applying the Four Principles of Service. The samples in this study comprised of 291 service users gathered by random sampling. The data gathered was carried out by using questionnaire. The data analysis was done with Social Science SPSS. The statistics used were values of frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis test with T-test, one way ANOVA and comparative pair differentiation.

The study results revealed that the people’s satisfaction towards services in average was at high level ($\bar{X} = 3.62$). According to each item of analysis, it turned out that people’s satisfaction towards Impartiality of the Four Objects of Sympathy was at the highest level ($\bar{X} = 3.75$) and towards Pleasant Speech was at the lowest level ($\bar{X} = 3.41$).

When comparing various personal differentiations of the samples, it showed that people with different sexes and education showed different levels of satisfaction with the statistic significance at .05 level. Different ages and careers did not show any statistic significance.

According to problems and solutions towards satisfaction applying the Four Principles of Service among Registration Department officers, it revealed that people were not clear on process and suitable service time of the Office. Also it showed problems on officers' coordination, inadequate parking places, unpleasant speech among Registration personnel, lack of enthusiastic to help, and service with bias among officers. The data analysis showed that people were not satisfied towards the services. It was recommended that service improvement should be performed; Office personnel should be more active and motivated in work. The training involving ethics especially training on applying the Four Principles of Service should be introduced. The officers should know how to apply Giving, Pleasant Speech, Life of Service, equality consisting in Impartiality of the Four Principles of Service to their work. Besides, the Registration officers should concern flexibility, satisfactory service and impressiveness provision while they were servicing people.