



ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นางเยาว์ กิจที่พึง

53400

ศูนย์วิทยบริการ	
เลขทะเบียน	1096
เล่มที่	ดប់ที่
วัน เดือน ปี	17 ต.ค. 2548
เลขเรียก	2
	46 353.36

พ 146 ก

2548

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มกราคม 2548



THE SATISFACTION OF PEOPLE RECEIVING THE SERVICE OF PROVINCIAL
POLICE STATIONS IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

NONGYAO KITIPHUNG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in General Management

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

January 2005



ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นางเยาว์ กิจที่พึ่ง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มกราคม 2548

ISBN 974-429-242-3


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา




หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย สืบตำรวจเอกหญิง นางเยาว์ กิจที่พึง
สาขา การจัดการทั่วไป
คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ จันตะนี ประธานกรรมการ
พันตำรวจตรี ตระกูล สิริยะเสถียร กรรมการ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ จันตะนี)


..... กรรมการ
(พันตำรวจตรี ตระกูล สิริยะเสถียร)


..... กรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนี แสนศักดิ์)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.สินธุ์ชัย มังคลพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.บุรพาหิส พลอยสุวรรณ)

มกราคม พ.ศ. 2548



นงเยาว์ กิจที่พึ่ง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี,
พันตำรวจตรี ตระกูล สิริยะเสถียร.

บทคัดย่อ

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 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความเสมอภาค
การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้าย
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหว
ของสถานีตำรวจให้สมกับ คำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”



Nongyao Kitiphung. (2005). **The Satisfaction of People Receiving the Service of Provincial Police Stations in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** Master's Thesis of Business Administration Degree. (General Management). Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Assoc Prof. Dr. Aphinan Chantane, Pol. Maj. Trakoon Siriyasatian.

ABSTRACT

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”



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีผู้เขียนขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์
จันตะณี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พันตำรวจตรี กระจุก สิริยะเสถียร กรรมการ
ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนี้อยู่ แสนภักดี ดร.สินธุ์ชัย มังคลพันธุ์ กรรมการ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด
และขอขอบพระคุณอาจารย์ไพฑิณี ศรีสะอาด อาจารย์บรรณารักษ์ที่กรุณาตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ
โอกาสนี้

ผู้เขียนขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา และเพื่อนข้าราชการตำรวจทุกท่านที่ให้การสนับสนุน
ในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอดนอกจากนี้ยังขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทและเจ้าหน้าที่
บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาตั้งแต่ต้น
จนสำเร็จลงได้ด้วยดี

คุณประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอบแต่ บิดา มารดา ครู อาจารย์
ญาติพี่น้องที่รักยิ่งทุกท่าน ซึ่งคอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ
จนทำให้ผู้เขียนมีความพยายาม มานะบากบั่นทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

นงเยาว์ กิจที่หึ่ง



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน....	9
ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ.....	9
โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ.....	11
การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ.....	20
ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานีตำรวจ.....	24
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	25
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารองค์การและการจัดการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	29
แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36



สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
	การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	48
	ส่วนที่ 2 หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย...	53
	ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	59
	ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ.....	81
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
	สรุปผลการวิจัย.....	83
	อภิปรายผล.....	85
	ข้อเสนอแนะ.....	86
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้.....	86
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	87
	บรรณานุกรม.....	88
	ภาคผนวก	96
	ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	97
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	107
	ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	109



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย....	111
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	114



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรแยกตามอำเภอ.....	41
2	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	48
3	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	49
4	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศาสนา.....	50
5	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	51
6	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	52
7	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การมาติดต่อในฐานะ.....	53
8	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลา การมาติดต่อใช้เวลารอเจ้าหน้าที่.....	54
9	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามใช้ระยะ เวลาดำเนินการภารกิจที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทั้งหมด.....	55
10	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลา ที่มาใช้บริการ.....	56
11	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะ การมาติดต่อของประชาชน.....	57
12	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเจ้าหน้าที่ คนแรกที่พบ.....	58
13	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ ที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานอื่น.....	59
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการบริการทั่วไป.....	60
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา.....	61
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	62



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการควบคุมและการจัดการจราจร.....	63
18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน.....	64
19 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม.....	65
20 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา.....	66
21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามเพศ.....	67
22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ.....	68
23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุ.....	69
24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ.....	70
25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอาชีพ.....	71
26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนก ตามรายได้.....	72
27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามรายได้.....	73
28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	75
30 แสดง การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ.....	76



สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามลักษณะ การมาติดต่อ.....	77
32	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	78
33	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม ประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	79
34	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ.....	80
35	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม ช่วงเวลาที่มารับบริการ.....	81



สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 แสดงโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	14
3 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1.....	15
4 แสดงโครงสร้างของสถานีตำรวจระดับสถานีตำรวจภูธรอำเภอและ สถานีตำรวจภูธรตำบลของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	16
5 แสดงโครงสร้างของสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจระดับผู้กำกับการ.....	17