

ศิริรัตน์ แสงทอง. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :

ดร.จิรภา แสนเกษม

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชน 385 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD.

ผลงานวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนพบว่าส่วนใหญ่จับรถส่วนตัวมาติดต่อกับสถานีตำรวจ มาใช้บริการใน ช่วงเวลา 6.00 น.-11.00 น. ประชาชนไม่เคยไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น และประชาชนมาแจ้งความเอกสารหาย

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียดพบว่าด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านบุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

3. ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประชาชนที่มีลักษณะการมาติดต่อกับประชาชน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ การไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น และประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Sirirat Sangthong. (2007). **The Behavior and Satisfaction of People Receiving the Services of Anghong Provincial Police Station.** A Term Paper for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Jirapha Sankasem.

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to 1) examine the behavior of people receiving the services of Anghong Provincial Police Station, 2) investigate the satisfaction levels of people receiving the services of Anghong Provincial Police Station, 3) compare the satisfaction levels of people receiving the services of Anghong Provincial Police Station, and 4) compare the satisfaction levels of people receiving the services of Anghong Provincial Police Station in relation to behavior. The sample group consisted of 386 people receiving the services. The research tool was the questionnaire. The statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD.

Findings are as follows :

1. Most people drive their own cars to receive the services at the police station from 06.00 to 11.00. They never received the services from the other police stations. They filed a complaint for their lost documents.

2. All aspects of the satisfaction levels: general services, justice of the criminal services, personnel, places and surroundings were at a high level. The satisfaction levels of property and life security, traffic control, public relations and seeking for cooperation from people were at a moderate level.

3. The satisfaction levels of people with different sexes and monthly incomes were not different. People with different marital status, educational backgrounds and jobs had different satisfaction levels at a significant level of .05.

4. The people with different contacts, periods of receiving the services, services from other police stations, kinds of services had different satisfaction levels at a significant level of .05