

ชูชาติ แสนโสม.(2556) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก การค้นคว้าอิสระ ปร.ม.บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันรัชภาลัย กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.วิเศษฐ เทพเฉลิม

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
ตำรวจนครบาลหัวหมาก มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจาก
สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก จำแนกตาม
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่
ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ตำรวจนครบาลหัวหมาก จำนวน 375 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้มาติดต่อราชการอย่าง
ครบครันและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีการ
จัดลำดับการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่
มีความเต็มใจที่จะให้บริการและให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน และการให้บริการจาก
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านความ
รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้าน
การให้บริการที่มีคุณภาพ