



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจ

นครบาลบางบอน เขตบางบอนกรุงเทพมหานคร

ทศพร สายปัญญา*

สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

DroidSM.ID@Gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ

การให้บริการแก่ประชาชนของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน107,118 คนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของTaro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพ, การให้บริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Quality of Service For Bang Bon Division Police Station

Bang Bon, Bangkok

Todsaporn Saipanya

Police Administration Faculty of Humanities and Social Sciences

DroidSM.ID@Gmail.com

Abstract

The study Public Satisfaction on Quality of Service for Bang Bon division Police Station. Bang Bon, Bangkok purposes for study Public Satisfaction on Quality of service for bang bon division police station for data processing on expand system. People used to study is who used Service of Bang Bon Police Station and answer research data. The samples consisted people used Service of Bang Bon Police Station. Research creator used calculation formula of Taro Yamane have Samples 400 person. The research instrument was a Frequency percentage, standard deviation t-test for Difference Compare Between the 2group and used One-way ANOVA for Compare independent variables have 3 group up Scheduled significance significance at .05 level.

Keywords : Satisfaction, Quality, Service



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทั้งสี่เทคโนโลยี สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนที่มีการพัฒนา ปัจจัยทางด้านการเงินและค่าครองชีพมีอัตราที่สูงขึ้นตาม กระแสที่หมุนไปตามยุคโลกาภิวัตน์ความต้องการที่จะก่ออาชญากรรมที่เพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นความเสี่ยงต่อ ผู้อยู่อาศัยในแต่ละเขตพื้นที่

ดังนั้นความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ก็คือการได้รับการดูแลให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมและมีการ คุ่มครองสิทธิเสรีภาพในฐานะพลเมืองที่อยู่อาศัยและได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึง ต้องหามาตรการเพื่อลดความเสี่ยงในเขตชุมชนปกครอง สถานีตำรวจหรือที่ประชาชนเรียกกันว่าโรงพักเป็น หน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยตรงและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้นมีทั้งการให้บริการบน สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบันจึงต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และมีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบาง บอนจึงเป็นการเปิดให้ประชาชนในพื้นที่มีสิทธิที่จะเสนอแนะ ถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งยังสามารถ เสนอแนะแนวทางบอกเล่าถึงปัญหาเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จึงสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาต่อยอดในการ ทำงานของสถานีตำรวจและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงเป้าหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงาน สัมฤทธิ์ผล

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ของ กองบังคับ การสถานีตำรวจนครบาลบางบอนว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อประชาชนผู้มา ร้องทุกข์นั้นตรงต่อความต้องการมากน้อยเพียงใดเพื่อนำผลการสำรวจมาคิดหาแนวทางการพัฒนาและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในท้องที่ได้อย่างตรงจุดและให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับประโยชน์และความเป็นธรรม ได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการ สถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกอง บังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขต บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้และมี ขึ้นตอนการทำวิจัยแบ่งได้ 2 ส่วนดังนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 107,118 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ไปติดต่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการออกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองโดยใช้รูปแบบการสุ่มแบบบังเอิญ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยในครั้งนี้หลังจากที่ได้ข้อมูลมาจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุดของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรผู้ที่มาใช้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร รวมถึงกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและได้นำข้อมูลที่มีทั้งหมดมาคีย์ข้อมูลลงในโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าเฉลี่ย และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยทั้ง 5 ด้านปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ อยู่ในลำดับที่ 1 ที่มีค่าเฉลี่ย 3.51 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 รองลงมาคือด้านความเป็นธรรมในการบริการ อยู่ในลำดับที่ 2 ที่มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในลำดับที่ 3 ที่มีค่าเฉลี่ย 3.28 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมาคือด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในลำดับที่ 4 ที่มีค่าเฉลี่ย 3.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และอันดับสุดท้ายคือการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในลำดับที่ 5 ที่มีค่าเฉลี่ย 3.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากันส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24 - 30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพนักศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอนกรุงเทพมหานครโดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ความเป็นธรรมในการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 5) การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับต่อไปนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการเป็นอันดับแรกมาก รองลงมาคือ ความเป็นธรรมในการบริการ ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการในระดับมาก ตัวแปรทั้ง 5 คือ ด้าน เพศ , อายุ , สถานภาพสมรส , ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจของ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคล นั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของจุมพล สีนศิริพงษ์ (2548, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็น ของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่สถานี ตำรวจ กองบังคับการนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ให้บริการทั้งชายและหญิง อย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของสันต์ รอดสุด (2550, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานี ตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา การวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า อายุของประชาชนอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดที่ต่างกัน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ได้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกช่วงอายุ อย่างรวดเร็วจึงทำให้ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานครภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรื่องศรี (2550, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความ พึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบาง บอน กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมาย ผดุงโกเมตร (2552, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็น ของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2550, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็น ของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ได้รับการบริการอย่างดี เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในส่วนที่ผู้ศึกษา เห็นว่าน่าจะให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ ได้แก่ การสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการแม้จะอยู่ในระดับมากแต่ก็อยู่อันดับสุดท้ายและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ควรทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอนกรุงเทพมหานครสำเร็จลุล่วงได้ดั่งนั้นด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งโดยเฉพาะอาจารย์ บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ อาจารย์ผู้สอนในฐานะที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและการตรวจทานตลอดจนให้คำแนะนำ แก่ไข ให้คำชี้แนะในการดำเนินงานวิจัยพันตำรวจเอกยุทธ ปาลิวณิช ตำแหน่งผู้กำกับกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอนและ พันตำรวจโท นรินทร์ โภควณิช ตำแหน่งรองผู้กำกับกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอนที่คอยชี้แนะให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ที่ตอบสนองสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอนกรุงเทพมหานคร ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากถนนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่นาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107):ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตติกรสิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา