

20 JUN 2002



**SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS INTERROGATION SERVICE
AT THE PASEEJAREUN POLICE STATION**

POL. LT. PIBOON CHEYTIM
๒

With compliments
of

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
.....

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(PUBLIC ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2002

ISBN 974-05-1041-8

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH

P584A

2002

C.2

Copyright by Mahidol University

4237719 SHPA/M : MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION ; M.A.

(PUBLIC ADMINISTRATION)

KEY WORDS : SATISFACTION OF PEOPLE /

PASEEJAREUN POLICE STATION

POL.LT.PIBOON CHEYTIM : SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS
INTERROGATION SERVICE AT THE PASEEJAREUN POLICE STATION:

THESIS ADVISOR : SIRIRAT CHOONHAKLAI, Ph.D., NARANAN
SURIYAMANE, Ed.D., RATCHADA THANADIREK, M.A.,MACC., POL.LT.
COL. PORNCHAI KUNTEE , Ph.D. 90 p. ISBN 974-05-1041-8

This study aimed to investigate the level of satisfaction of people who underwent the interrogation service at Paseejareun police station and the factors relating to the level of satisfaction. It was a survey research in which the population studied was 345 people who underwent the service as injured parties or alleged offenders from 1 January 1999 to 31 August 2000. The questionnaire was employed as the instrument, and the data was analyzed with the SPSS/PC program. The statistics employed were the percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation.

The study reveals that samples from both the injured parties and alleged offenders ranged from the average level of satisfaction towards the interrogation service to high level of satisfaction. Different personal factors i.e. status, age, income resulted in differences in satisfaction towards the interrogation service with the statistical significance at the 0.05 level. There were two important factors about the service officers: the ability of the service officers, and the attention or intention of the service officers, and three important factors about the service quality: the number of the service officers, the rapidity of the service and the service co-operation. These positively related to the satisfaction of people with the statistical significance at the 0.01 level. The study on the opinions also indicated that the factors that bring about people's satisfaction are a fast and agile operational system, the communication management system, co-operation and good human relations. Consequently, interrogation officers should consider these suggestions to improve the interrogation service in order to satisfy people, either injured parties or alleged offenders.

4237719 SHPA/M : สาขาวิชา : บริหารรัฐกิจ : ศศ.ม. (บริหารรัฐกิจ)

ร.ต.ท.พิบูลย์ เฉยทิม : ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวนที่สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ (SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS INTERROGATION SERVICE AT THE PASEEJAREUN POLICE STATION) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ศิริรัตน์ ชุณหทศชัย Ph.D. , นฤพันธ์ สุริยมณี Ed.D , รัชดา ธนาดิเรก M.A.MACC. , พ.ต.ท.พรชัย ชันดี Ph.D. 90 หน้า. ISBN 974-05-1041-8

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวนที่สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวนที่สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ ดำเนินการศึกษาโดยการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะผู้เสียหาย และผู้ต้องหาที่มารับบริการงานสอบสวน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2542 ถึง 31 สิงหาคม 2543 จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test One-way-ANOVA และ Pearson Product Moment Correlation

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งผู้เสียหายและผู้ต้องหา มีความพึงพอใจต่อบริการงานสอบสวนที่สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแนวโน้มไปในทิศทางสูง ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพของผู้รับบริการ อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้มีความพึงพอใจต่อบริการงานสอบสวนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของตัวแปรปัจจัยด้านผู้ให้บริการมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถของผู้ให้บริการ ความสนใจและเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านคุณภาพบริการมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเพียงพอของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานบริการ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจากการศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการงานสอบสวนได้แก่ ได้แก่ ระบบการทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ระบบบริหารการให้บริการที่มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจร่วมกัน การประสานงาน รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการงานสอบสวน จึงควรนำข้อเสนอดังกล่าวมาปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการงานสอบสวน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหา อันจะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการงานสอบสวนต่อไป