

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	กมลเทพ ทนพุดชา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เบญญาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman Zeithaml & Berry; Lovelock and Wright ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 295 คน นำมากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน ได้ จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้านและ ระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

Kamonthep Thonphutcha