

บทคัดย่อ

169508

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ: ศึกษากรณี
เปรียบเทียบสถานีตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ
เพื่อประชาชน

ชื่อผู้เขียน : ร้อยตำรวจเอก นิพนธ์ อ่าพิน

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา : 2546

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์สนธิ์ บางยี่ขัน ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา
3. ศาสตราจารย์ศิริโรตม์ ภาคสุวรรณ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการ
บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในกิจกรรม
ต่าง ๆ รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) การปรับปรุงอาคารสถานที่และ
สภาพแวดล้อม 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ด้านการประชา
สัมพันธ์ 5) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ในการศึกษานี้ ได้เลือกตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาล
ปทุมวัน จำนวน 110 ตัวอย่าง และสถานีตำรวจนครบาลบางนา จำนวน 110 ตัวอย่าง
รวมทั้งสิ้น 220 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจ
ทั้ง 2 แห่ง พบว่า

1. ประชาชนรู้สึกพอใจในการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

169508

2. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนรู้สึกพอใจในด้านการบริการทั่วไปมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาพอใจในด้านการปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.20$) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.12$) โดยด้านการควบคุมและจัดการจราจรประชาชนรู้สึกพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.97$)

3. เพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และเหตุที่เข้ารับบริการ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4. ช่วงเวลารับบริการ การให้ความยอมรับนับถือ และการให้ความร่วมมือกับตำรวจ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการเปรียบเทียบระหว่างสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ระหว่างสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง ไม่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสถานีตำรวจนครบาลบางนา ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมจัดการจราจร

ABSTRACT

169508

Thesis Title : Quality Development of Public Service: A Case Study
of Contrast Police Stations Development Program of
Police Station for People

Student's Name : Police Captain Niphon Aumphin

Degree Sought : Master of Arts

Major : Political Science

Academic Year : 2003

Advisory Committee :

1. Assoc. Prof. Sonth Bangyeekhun Chairperson
2. Assoc. Prof. Pornchai Thappaunya
3. Prof. Sirod Bharksuwan

The research paper is to study the people's opinion on the public service of police stations the development program of police station for people in the section of 1) the general service 2) the physical and environment of police station 3) the security for people 4) the public relation 5) the traffic management.

The study was conducted by sampling from the people on Pratumwan metropolitan police stations service and Bang-Na metropolitan police stations service. Data collection using questionnaires as a tool was acquired from Pratumwan metropolitan police stations 110 samples and Bang-Na metropolitan police stations 110 samples.

The following conclusions is founded from the study:

1. Majority of sampling group to be satisfied of the services of both metropolitan police stations on the medium degree ($\bar{X} = 3.18$)

2. The examine of service section is founded from the study: The majority of sampling group to be satisfied on general service ($\bar{X} = 3.48$), subsequently to be satisfied on physical and environment of police station ($\bar{X} = 3.20$), the next to be satisfied on the security for people ($\bar{X} = 3.13$) and public relation ($\bar{X} = 3.12$) and the hindmost satisfied on the traffic management ($\bar{X}=2.97$)

3. Sex of majority of sampling group was the individual factor that has influence to opinion of people station service.

4. The period of police station service, the respect and concede to police, and the common cause to police were the external factor that has influence to opinion of people for police station service.

The comparative study between Pratumwan metropolitan police stations service and Bang-Na metropolitan police stations were as follows:

1. Majority of sampling group have the same opinion for the service both police stations

2. Majority of sampling group have satisfied on the general service, and the security for people, and the traffic management of Pratumwan metropolitan police more than Bang-Na metropolitan police.