

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน ร้อยตำรวจเอก เกรียงศักดิ์ ตงศิริ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.วินัส ฤาชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์สุรภร วิศิษฐ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์วัชรวิ พลฤทธิกันนท อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และการประเมินค่าตามแบบลิเคอท (Likert Scale)

ผลการศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครฯ ในอันดับแรกในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านบุคคลคือ ความมีอัธยาศัยไมตรี การพูดจาแสดงกิริยาท่าทาง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชน ด้านการจัดการ คือ การขอรับบริการของประชาชนไม่ซับซ้อน และสับสนในวิธีการขอรับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ การประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร ข้อมูล เพื่อที่ประชาชนมาติดต่อให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจนและมาใช้บริการอย่างถูกต้อง และด้านอาคารสถานที่ คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในอันดับแรกในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา คือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่นการระงับเหตุ การจับกุมคนร้าย เป็นต้น ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม คือ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลคอยสะกัด โดยมีอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานด้วยนั้น ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม และมีผลการปฏิบัติงานดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Factors Influencing the Service of Doi Saket Police Station, Chiang Mai Province	
Author	Police Capt. Kriengsak Trongsiri	
Degree	Master of Arts (Political Economy)	
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Dr. Venus Rauechai	Advisor
	Associate Professor Suraporn Wisitsuwan	Co-advisor
	Associate Professor Watcharee Prugsiganont	Co-advisor

Abstract

This independent study had two objectives as follows: 1) to study the people's attitude toward the quality of services provided at Doi Saket Police Station, Chiang Mai Province and 2) to study the people's satisfaction with the services at Doi Saket Police Station.

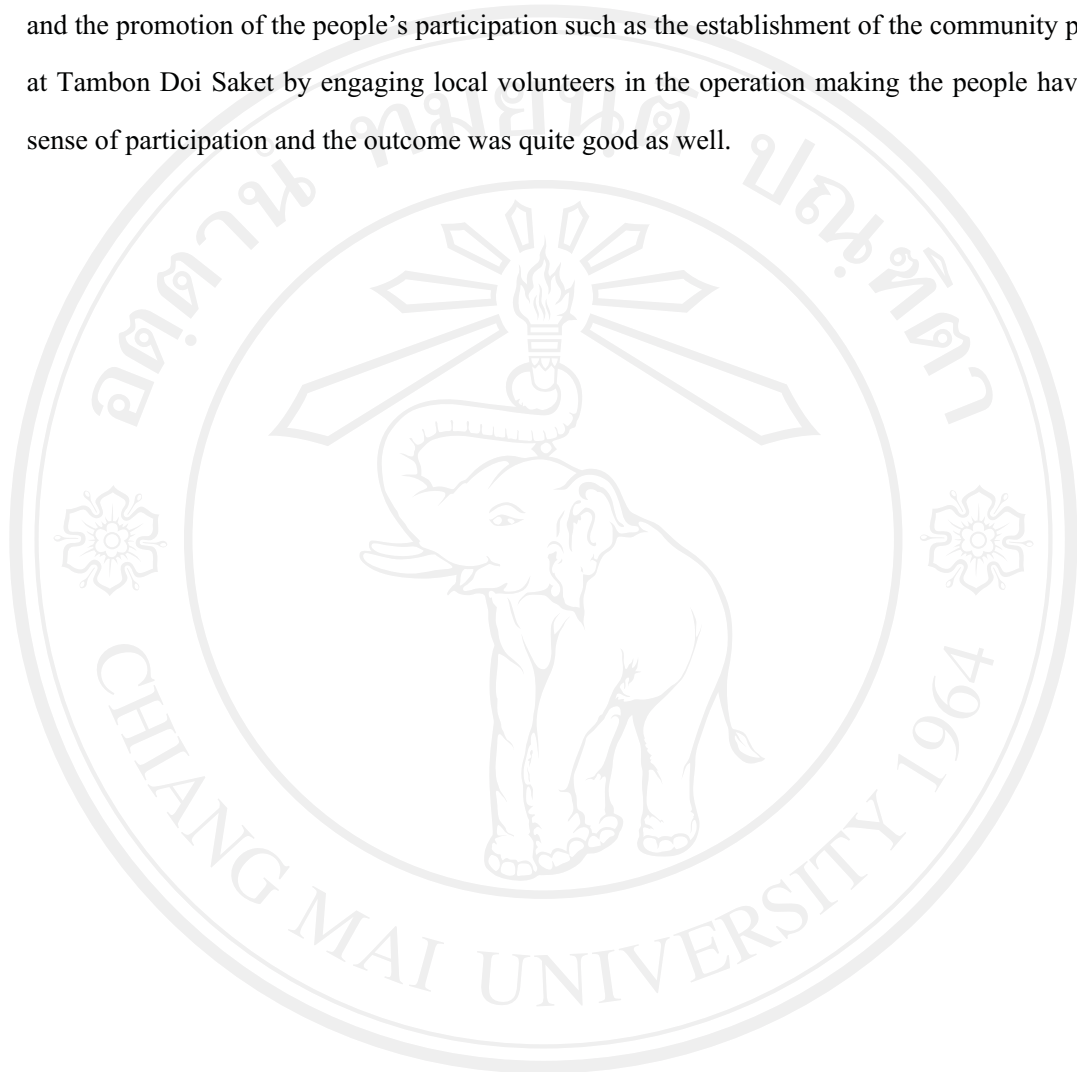
The data used in this study was primary data obtained from a questionnaire distributed to 300 people who were accidentally selected and were residents of the area overseen by Doi Saket Police Station. The data was analyzed by descriptive statistics and evaluated by using Likert's Scale.

The study results were as follows:

As for the people's attitude toward the quality of the service, various aspects of the quality of services at Doi Saket Police Station that the sample grouped ranked in the high order were personnel: hospitality, good manners, and friendliness that the police showed toward the people; management: uncomplicated and not confusing method of applying for the services; public relations: dissemination of information that provides clarity for the public to appropriately use the services and facilities, especially cleanliness and neatness of the buildings and places.

The study on the people's satisfaction showed that most of the people in the sample group ranked the following aspects of the services in a high level: general services such as the officer's hospitality and attentiveness in providing services; criminal justice facilitation such as the officers' knowledge and competence in investigating and collecting evidence; security of life

and property such as providing surveillance services and ability to accomplish their tasks in stopping crimes or correcting the criminals; the station and environment were well kept and clean and the promotion of the people's participation such as the establishment of the community police at Tambon Doi Saket by engaging local volunteers in the operation making the people have the sense of participation and the outcome was quite good as well.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved