

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ : ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน : พันตำรวจโท นิธิพัฒน์ พัฒนถาวร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : สาขาวิชาการ เมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ประจิด ฌ บางช้าง กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วงศ์อภัย กรรมการ

บทคัดย่อ

งานศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญอันเป็นมูลเหตุให้สถานีตำรวจภูธรอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปางเป็นสถานีตำรวจดีเด่น ที่พัฒนาปรับปรุงตามโครงการ "โรงพักของเรา" ได้เป็นอย่างดี เพื่อทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจรวมถึงความต้องการ และข้อเสนอของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ตลอดจนเพื่อทราบถึงวิธีการ และแนวทางในการจัดการ และแก้ปัญหาด้านบุคลากร อาคารสถานที่ และเครื่องมือของสถานีตำรวจภูธรอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ในการพัฒนาตามโครงการ "โรงพักของเรา"

วิธีการศึกษาประกอบไปด้วยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารตำราทางวิชาการ เกี่ยวกับ "ตำรวจกับประชาชน" แนวคิด ทฤษฎี และระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสถานีตำรวจให้เป็น "โรงพักของเรา" รวมถึงการศึกษาข้อมูลภาคสนาม โดยการออกแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 200 คน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการศึกษาวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1. สถานภาพทางสังคม และ เศรษฐกิจที่แตกต่างกันย่อมมีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจที่ต่างกัน
2. ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้น ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากที่ได้มีการพัฒนาตามโครงการ "โรงพักของเรา"

ผลการศึกษาวิจัย พบว่ากลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยส่วนรวมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหางฉัตรจังหวัดลำปาง ประชากรส่วนใหญ่ตอบว่าภาพพจน์ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประสพด้วยตนเองดีกว่าที่เคยรู้สึกนึกคิด มีความรู้สึกเฉย ๆ ต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ แต่มีความรู้สึกประทับใจในการบริการนอกสถานีตำรวจและมีความพึงพอใจในส่วนต่าง ๆ คือ อาคารสถานที่ การให้บริการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ซึ่งทางสถานีตำรวจได้มีการพัฒนาปรับปรุงขึ้น สามารถสรุปผลการวิจัยจากข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

1. สถานภาพทางสังคม และ เศรษฐกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจ ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายหลังจากที่ได้มีการพัฒนาตามโครงการ "โรงพักของเรา" ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และมีข้อเสนอควรมีการขยายปรับปรุงอาคาร สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหางฉัตร จังหวัดลำปางที่คับแคบและไม่ชัดเจน ซึ่งต้องอาศัยงบประมาณจากกรมตำรวจในการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งการฝึกอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทั้งนี้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะตัวผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานี ต้องให้ความสนใจ และดำเนินการอย่างจริงจัง

Independent Study Title : Public Attitudes towards Outstanding Police
Station Service in Amphoe Hangchat,
Changwat Lampang

Author : Police Lieutenant Colonel Nitipat Patanathabutr

M.A. : Political Science

Examining Committee : Assoc.Prof.Somsak Keawkingkeo Chairman
Assoc.Prof.Prachid Na Bangchang Member
Assist.Prof.Suwat Wongsapai Member

Abstract

The main objective of this independent study is to learn about the factors which make Hangchat provincial police station to receive the award in being the outstanding police station of "Our Police Station" project in Lampang province.

Documentary and field research are used as main research methodologies. The study sample size is 200 which are derived from interviews of people who visit Hangchat police station.

The study has 2 main hypotheses which are :

1. differences in socio-economic status have impacts on people's view towards the rendered services of the police station.
2. after the execution of "Our Police Station" project people's attitudes have been more favorable.

The study finds that :

the targeted samples have an over-all satisfaction to services as rendered by Hangchat provincial police station. However, the samples are impressed by the services which are rendered outside

police station. In addition, people have satisfaction to the police station's improvements of workplace, personnel administration and public relations service.

Also, it is found that the first hypothesis does not correspond to the findings while the second hypothesis does.

Nevertheless, the interviewed samples have high expectations that they would receive better services from the police station. Suggestions are made that Hangchat provincial police station should enlarge its buildings and premise. Police Department should provide more budget for various improvements which improvements of work place and personnel orientation come in the forefront of which provincial police at commander level should pay attention and attempt to accomplish these expectations.