

ชื่อเรื่องการกั้นก้วแบบอิสระ	แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	
ชื่อผู้เขียน	นางสาวทัศนีย์ อารมย์เกลี้ยง	
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชาอาชีวศึกษา	
คณะกรรมการสอบการกั้นก้วแบบอิสระ	อาจารย์ ดร.แสนย์ สายสุภลักษณ์	ประธานกรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวนิตย์ เจริญชัย	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลสิทธิ์ สิริวิชฌมภู	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นการขอความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า

1. งานธุรการ ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการ พฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการประจำตลอดเวลา ควรดูแลความสะอาดของห้องสุขา และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
2. งานสอบสวน ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีป้ายนิเทศแจ้งเตือนการอยู่เวรของร้อยเวร และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

3. งานสืบสวน ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีมาตรการให้ความปลอดภัยแก่ผู้ที่มาเป็นพยาน และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

4. งานจราจร ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับมากและมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดเจ้าหน้าที่เวรให้อยู่เวรตลอดเวลา และควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับงานจราจรไว้บริการประชาชน

5. งานป้องกันปราบปราม ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมากและมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดสายตรวจออกไปตามหมู่บ้าน โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืนและจัดเจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับงานจราจรและอาชญากรรมต่าง ๆ

แนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านบริการประชาชนมีดังนี้

1. ด้านกิจกรรมบริการ: ให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการสลับเปลี่ยนเวรในแต่ละผลัดให้เพียงพอในงานทุกงาน และมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในทุกงาน
2. ด้านพฤติกรรมบริการ: ควรมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรให้ตรงกับความสามารถและความถนัดของงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการประชาชน
3. ด้านคุณภาพบริการ: ควรมีการปลูกจิตสำนึกด้านการบริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้บังคับบัญชาในสถานีตำรวจ ต้องให้ความสนใจ ดูแลความประพฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้บังคับบัญชาตลอดเวลา รวมไปถึงการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

Independent Study Title	Guidelines for Improvement of Police's Services at Chiang Dao Police Station, Chiang Mai Province	
Author	Miss. Tasanee Aromkreg	
M.Ed.	Vocational Education	
Examining Committee	Lect. Dr. San Saisuphaluck	Chairperson
	Asst. Prof. Souwanit Charoenchai	Member
	Asst. Prof. Palasit Sittichompoo	Member

Abstract

The objectives of this study were to survey the state of police's services and to find guidelines for improvement of the services at Chiang Dao Police Station, Chiang Mai Province. A sample group consisted of 250 people who came to receive police's service on the station. A questionnaire was used to ask the people's opinion. Then, the Station Head was interviewed for setting the guidelines. Data were analyzed through uses of frequency, percentage, mean, standard deviation, and descriptive report.

The results of the study were as follows:

1. The administrative task: The activity, behavior and quality of the services performed by the policemen were rated by most people at high levels. They suggested that police be on duty all the time, the cleanliness of toilets be inspected, and the car parking lot be provided more space.
2. The investigative task: The services' activity, behavior, and quality the police performed were rated at high level. There should be an information sign telling who was on duty at that time. The car parking lot was also suggested that the space should be provided more.
3. The inquisitive task: The service's activity was rated at a medium level whereas its behavior and quality were at high levels. The suggestions made by people were that the measure of witnesses' security should be more concerned and the parking lot should be provided more space.

4. The traffic task: Most people expressed that the activity of service was at medium level and the behavior and quality of services at high levels. Personnel should be on duty all the time. Handbook on traffic regulation should be distributed to people.

5. The suppressive task: The activity of service was rated at medium level while the behavior and quality of services were rated at high levels. The suggestions made by people were that there should be police on patrol duty around community all the time, especially in nighttime. Moreover, people should be informed about knowledge of traffic law and knowledge of crime.

Guidelines for improvement of police's services could be concluded as follows:

1. The service's activity: There should be enough police on duty for each shift. Modern technology- computer should be provided for each task.

2. The service's behavior: Police personnel should be replaced according to their expertise and ability.

3. The service's quality: The awareness of public service should be fostered to all personnel. The superior personnel must pay attention to their subordinators. Finally, the morale of subordinators should be supported.