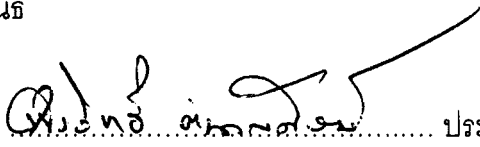
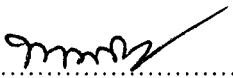
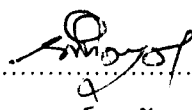


ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีดำรวจ
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ร้อยตำรวจเอกจตุรงค์ มหิทธิโชติ
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ทองศักดิ์ คุ่มไชนะ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่เป็นอยู่ 2) พัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และ 3) ทดสอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการดังกล่าว โดยได้ออกแบบการวิจัยเป็นแบบที่มีกลุ่มศึกษาเพียงกลุ่มเดียว กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยต้องเป็นผู้ที่มาใช้บริการ 2 ครั้งขึ้นไปในช่วงก่อนเดือนกุมภาพันธ์ 2541 และหลังเดือนกรกฎาคม 2541 ได้กลุ่มตัวอย่าง 81 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีดำรวจ ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมแทรกแซง ได้แก่ การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี การปรับปรุงการบริการ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ

ในการศึกษาสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีดำรวจ ส่วนการทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหามีวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ McNemar test และ t-test

การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจ พบว่า การให้บริการของสถานีดำรวจยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนอันมีสาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของ

สถานี่ไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีผังแสดงห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่องานต่าง ๆ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ระบบงานบริการไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ข้อบังคับที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เสียเวลาไม่เสร็จสิ้น ณ สถานี่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเข้าใจ และสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ประชาชนผู้มาใช้บริการยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่องาน ไม่เข้าใจภาระหน้าที่ของสถานี่ตำรวจ จากปัญหาดังกล่าว จึงได้ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกแซงตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541 เป็นระยะเวลารวม 6 เดือน จากนั้นได้ประเมินผลการพัฒนาผลการศึกษาพบว่า หลังการใส่กิจกรรมแทรกแซงประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี่ตำรวจในด้านต่าง ๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านงานการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้นสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้