

T 148096

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว

กรอบในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคม ด้านภูมิหลังทางเศรษฐกิจ ด้านประสบการณ์ และด้านความรู้ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการ และด้านอำนาจความยุติธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานสอบสวนที่ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว จำนวน 200 คน เลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบสอบถามให้ประชาชนที่มาใช้บริการกรอก สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน(ค่าเฉลี่ย 3.73 , 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ)

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “พนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสอบสวนได้เป็นอย่างดี” ส่วนความพึงพอใจในด้านการอำนาจความยุติธรรม ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ “พนักงานสอบสวนอำนาจความยุติธรรมด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง”

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับงานสอบสวนในระดับมาก

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว คือ ระดับอายุ กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี

ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่เหลือ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์การใช้บริการที่สถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับงานสอบสวน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจัดให้มีเครื่องมือที่ทันสมัยที่ใช้ สำหรับการบันทึกการสอบสวนอย่างพอเพียงในสถานีตำรวจทุกแห่ง

2. ผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับงานสอบสวน โดย ผ่านสื่อต่างๆ

3. ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวน ควรกำชับให้พนักงานสอบสวนไปยังสถานที่เกิดเหตุโดยทันที ที่ได้รับแจ้งเหตุ

4. ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวน ควรกำชับให้พนักงานสอบสวนแจ้งญาติ ของผู้ต้องหาให้ทราบ โดยทันทีที่จับกุมผู้ต้องหาไปยังสถานีตำรวจ

The purpose of the study was two folds : 1) to find out the level of people's satisfaction with the interrogation service of the Lat Prao municipal police station , and 2) to identify the factors related to their satisfaction.

The study framework was composed of the independent variables, i.e. social background, economic status, experience, and knowledge, and the dependent variable, that is, people's satisfaction with the interrogation service at the Lat Prao municipal police station, which consisted of two dimensions – service and providing justice.

A questionnaire was collected from 200 people who came for services at the Lat Prao municipal police station. They were selected by accidental sampling. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analysis.

The finding were summed up as follows:

1. As a whole, the respondents were found to be very satisfied with the interrogation service at the Lat Prao municipal police station ($\bar{X}=3.73$). When the two dimensions—service and providing justice—were considered separately, they were also found to be very satisfactory ($\bar{X}=3.76$ and 3.69, respectively)

The highest mean score of service satisfaction belonged to the fact that the police interrogators had a good knowledge and ability and could give good advice about the interrogation process. With regard to provision of justice, the highest mean

TE 148096

score belonged to the fact that the police interrogators provided justice speedily and continuously.

2. Most of the respondents had a very good knowledge about the police interrogation service.

3. The factors found to be significantly related to people's satisfaction with the interrogation service at the Lat Prao municipal police station was age. That is, those aged 30 or more were more satisfied with the service than those aged below 30. Other factors, which were age, education, marital status, income, work position, experience in using services at the police station, and knowledge about the interrogation service, had no significant relationship with their satisfaction.

Recommendations

1. The administrators of the National Police Office should provide adequate modern equipment for recording the interrogations for all police stations.

2. The administrators of the National Police Office should give knowledge to people about interrogative work by mass media

3. The supervisor should insist that the police interrogators reach the scene immediately after being notified of the crime.

4. The superior should insist that the police interrogators inform the relatives of the accused about the arrest as soon as they reached the police station.