

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนศึกษา เฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยอยู่ 3 ประการคือ 1.) ศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางนา 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับความเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางนา 3.) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการ การรับแจ้งความ การสอบสวน และแก้ไขในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัย และ/หรือ ทำงานอยู่ในเขตบางนา จำนวน 300 คน ปรากฏว่ามีข้อมูลที่สามารถใช้ได้ 249 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t - test และ F - test

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีสถานภาพสมรสแล้ว และมีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัว ประกอบอาชีพค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ทำงานประจำ ส่วนใหญ่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา พักอาศัยอยู่ในเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลบางนา ระยะเวลาต่ำกว่า 5 ปี สถานที่พักเป็นบ้านพักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่เป็นตัวอย่างของการศึกษามีทัศนคติต่อพนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางนามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน กล่าวคือ ด้านการให้บริการของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.79) ด้านการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.73) และด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.77)

การศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางนาตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มากขึ้น 2) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการของพนักงานสอบสวนและมีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ 3) ผู้บังคับบัญชาควรสอดส่องดูแลการทำงานของพนักงานสอบสวนอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาได้รับทราบเพื่อนำไปพัฒนาตนเองในการให้บริการแก่ประชาชนและควรดำเนินการวิจัยทุก 2 ปี เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาสถานีตำรวจนครบาลบางนาในอนาคตต่อไป

The main purposes of the study were: (1) to find out the people's opinion on the services at the Bangna Metropolitan Police Station (2) to study the factors affecting the people's opinion on the services of investigator police and (3) to apply the results from the study to improve the services of the police station as well as to solve the problem related to the services

The sample of the study were 249 people who came to get all kind of services at the Bangna Metropolitan Police Station. The tool utilized in the study was the questionnaires created by the researcher. The method utilized to obtain the information was the interviewing and answering the questionnaires. The statistical tool that be used to analysis the data such as :percentage, arithmetic mean, t-test and F- test.

The most respondents in the study were males. They were between 21-40 years old, married and completed educational high school level. Their homes were in Bangkok and the average regular incomes less than 5000 baht per month. The most of them had never came to visit and contact the police at this station before.

It was found that the people's opinion on investigator police's performance was at a moderate level. If consider in each item individually, they were found to be at moderate level for all items. In the item of the services of investigator police, the respondent was mean = 2.79. In the item of then crime notification acceptace, the respondent was at mean =2.73. And in the item of interrogations, the respõndent was at mean=2.77 respectively.

There are some recommendations to improve the services of investigator police at the Bangna Metropolitan Police Station in the following aspects(1)It should be increase more amount of investigators police.(2) It should be take a shorter procedure to operate in the service task or/and show the flowchart of the procedure clearly.(3)The superior should be support , take care and force the investigator police in the sending of crime notification on time and effectively. Moreover, it should be declare the research result that be obtained and should be do the research in this area every 2 years.