

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทักษะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา
 ชื่อผู้เขียน : พันตำรวจตรี พิศิษฐ์ เนียมมันต์
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาทักษะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยอยู่ 3 ประการคือ 1.) ศึกษาระดับทักษะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางนา 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อระดับความเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางนา 3.) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการ การรับแจ้งความ การสอบสวน และแก้ไขในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประชากรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัย และ/หรือทำงานอยู่ในเขตบางนา จำนวน 300 คน ปรากฏว่ามีข้อมูลที่สมบูรณ์ใช้ได้ 249 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย $t - test$ และ $F - test$

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

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่เป็นตัวอย่างของการศึกษามีทักษะต่อพนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางนามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน กล่าวคือ ด้านการให้บริการของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.79) ด้านการรับแจ้งความ

T 130124

(2)

ของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.73) และด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 2.77)

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