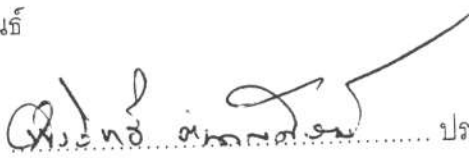



ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีดำรวจ

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ร้อยตำรวจเอกจตุรงค์ มหิทธิโชติ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนคิดป์)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ทองศักดิ์ คุ่มไชนะ)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ)

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

ในการศึกษาสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีดำรวจ ส่วนการทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหาก็ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ McNemar test และ t-test

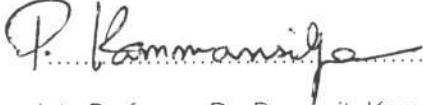
การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจ พบว่า การให้บริการของสถานีดำรวจยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนอันมีสาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของ

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 ด้านงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้นสามารถบรรลุจุดหมายตามที่คาดหวังไว้


THESIS TITLE: IMPROVING QUALITY OF SERVICES AT A POLICE STATION

AUTHOR: POLICE CAPTAIN. JATURONG MAHITTICHOT

THESIS ADVISORY COMMITTEE:

..... Chairman
(Associate Professor Dr. Peerakit Kamnuansilpa)

..... Member
(Dr. Tanongsuk Koomkainam)

..... Member
(Assistant Professor Supawatanakorn Wongthanavasu)

ABSTRACT

The objectives of this operations research were: 1) to analyze the services problems of the police station in Muang District of Loei Province; 2) to develop an appropriate solution for the problems; and 3) to validate the solution. Post test- Only Design was used in this research.

A purposive sample of 81 persons who had received services from the police station more than one time during the months of February and July, 1998, was employed. The dependent variable in this study was quality of services. Development interventions which were consisted of a renovation of the police station, improving service provision system, strengthening the potentiality of police personnel and providing service information to people who came to receive services at the police station, were treated as a combined single independent variable.

Through qualitative research technique, necessary data for problem analyses and solution development were solicited at several group discussion sessions. In an

3

attempt to validate the effects and impact of the solution on the problems, a questionnaires interview technique was used to collect necessary data. These data which were collected from people who had gone to receive the services at the police station were used in several statistical analyses. More specifically, frequency count, percentage, McNemar test ,and t-test were used in this study.

The results from problem analyses indicated that the quality of services at the police station was still unsatisfactory. The main causes of the problems were due to poor office decoration, no direction sign for personnel offices, no description of the steps and processes involved in getting the services done. All these caused inconvenience. Adding to the list of the causes of problems were: improper grouping of required tasks in each type of service; complicated and unnecessary regulations; slow services; lack of motivation to provide services among the policemen; lack of service conscience; improper conduct; and lack of understanding of the service provision steps and the roles of the police men, on the part of the service receivers.

In order to rectify these problems, development interventions were carried out for 6 months from February through July, 1998. Upon the completion of the interventions, it was found that the levels of satisfaction of services among the interviewees increased significantly. People who went to receive the services indicated that they were satisfied with the appearance of the office building, service provision system, police personnel and useful information and service guidelines they had received. It can be concluded, therefore, that the interventions did help achieve better service quality which was the goal of this study.