

- ชื่อวิทยานิพนธ์ : คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์
- ผู้วิจัย : นายเกรียงไกร พิมพ์สวรรค์
- ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
- : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร. พธ.บ., ศศ.ม., รป.ด.
- : อ.ดร.อัศวเดช พรหมกัลป์ ศศ.บ., พธ.ม., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
- วันสำเร็จการศึกษา : ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ดำเนินการวิจัยโดยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๒๗ คน โดยการใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๔๐ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อย คำถามปลายเปิดนำเสนอเป็นบทความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๘ ท่าน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.88$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.80$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.78$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.75$)

๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

๓) ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเลือกปฏิบัติ โดยให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อน การให้บริการล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดนัดไว้ขาดการเอาใจใส่ ในการให้บริการและไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ ควรมีความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการให้การบริการ จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และชี้แจงถึงขั้นตอนและระยะเวลาเสร็จของงานก่อน การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการในทุกด้าน และควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่มีอคติ ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการโดยยึดกฎหมาย และระเบียบของหน่วยงานให้ตรงเวลาที่กำหนดนัดไว้