

หัวข้อค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรงตาม
โครงการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ชื่อนักศึกษา พันตำรวจเอกไพศาล ไชยบุตร
หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ วิเชษฐ์ เทพเฉลิม
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของประชาชนเพศหญิงและเพศชายที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรสว่างแดน ดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยประชากรที่ ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 200 คน ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรต้น เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ตัวแปรตาม ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและ สภาพแวดล้อม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ สถานภาพ อายุ เพศ อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ดำรงตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติทั้งหมด 4 ด้าน 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน 3. ด้านการ ประชาสัมพันธ์ 4. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ t – test แบบ Independent samples ใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติงานตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีผลการปฏิบัติในระดับดี และประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี
3. ปัจจัยเกี่ยวกับ อาชีพ รายได้ และเพศของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
4. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 4 ด้านตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้แก่ 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
5. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กิริยามารยาทในการพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนโยน และแสดงท่าทีเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน