

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

ร.ต.อ.ภัทรวุฒิ

อุตภิระ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์

ลดาวลย์ ณ อยุธยา

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดำรงค์

รัตนพฤษย์

กรรมการ

อาจารย์ไพรัช

ตระการศิรินนท์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ (2) ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ (3) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง (4) ศึกษาผลกระทบต่อสังคม สภาพแวดล้อม ของพื้นที่อำเภอสันกำแพง อันเกิดจากการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ทำการสถานีตำรวจ และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 458 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่สถานีตำรวจ จำนวน 89 คน และกลุ่มบุคคลที่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับผลกระทบจากการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ซึ่งได้แก่หัวหน้าส่วนราชการ นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้ค้าขาย รวม 13 คน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจพอสมควร โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับในด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการให้บริการนั้น ถือว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ พบว่าสถานีตำรวจยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน พบว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่าการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ มีการพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้นส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

Independent Study Title Quality of Service of San Kamphaeng Police Station,
Chiang Mai Province

Author Pol.Cap.Pattarawau Utaphira

M.P.A.

Examining Committee

Assoc.Prof.Siripong	Ladavalya Na Ayuthaya	Chairman
Asist.Prof.Damrong	Ratanapruck	Member
Lecturer Pairat	Trakarnsirinont	Member

ABSTRACT

This study has the following objectives : 1) To study the quality of service of San Kamphaeng District Police Station, Chiang Mai Province. 2) To study the people's satisfaction towards all types of service as provided by San Kamphaeng District Police Station, Chiang Mai Province. 3) To study the effectiveness of the performance of San Kamphaeng District Police Station 4) To study the social and environment consequences that happen, as a result of San Kamphaeng District Police Station's service

In this study, the samples were divided into three groups, that is, 458 people who live in the San Kamphaeng District, 89 San Kamphaeng Police officers, and 13 elites. The results of the study were found that : the people see that the quality of San Kamphaeng Police Station is not at the high level. And the people were satisfied with

all types of service provided by San Kamphaeng District Police Station at the middle level. It also found that, the most is traffic management and the least is to protect the security in life and property. For readiness and obstacle, it was found that, San Kamphaeng Police Station still lack of tools and equipment, eg. patrol car, communication set, office supplies etc. In regards to the effectiveness in the operation, it can meet the target. As to the social impact, it was showned in very good image.