

การให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรลำสนธิ
จังหวัดลพบุรี

The Public Service According to Police Station Policy for the People, Lam Sonthi
Police Station, Lop Buri Province

ธีรเมธ ณ วิเชียร, ศิริชัย เพชรรัักษ์ และวราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง

Teerameth Na Wichian, Sirichai Petcharak and Warabhon Subruangtong

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Master of Public Administration Program Thepsatri Rajabhat University

Received: September 25, 2020 Revised: October 30, 2020 Accepted: December 28, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี 2) เปรียบเทียบการให้บริการประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และกิจกรรมการใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 398 คน คำนวณจากสูตรของยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าเอฟ โดยใช้ข้อมูลทางสถิติเปรียบเทียบรายคู่ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับดี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตามลำดับ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 รายด้านบางด้านแตกต่างกัน และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การให้บริการประชาชน, สถานีตำรวจเพื่อประชาชน, จังหวัดลพบุรี

Abstract

The objective of this study was to 1) study the public service according to police station policy for the people, Lam Sonthi police station, Lop Buri province. 2) comparison of public services by gender, age, education, occupation, average monthly income and activities using the Lam Sonthi Police Station, Lop Buri province. The sample group was 398 people, calculated from the Yamane formula at a 95% confidence level and a tolerance of 0.05%. The questionnaire was used as a tool for data collection. Data analysis using a package. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, T-test, one-way ANOVA, F-test using double comparison data for respondents with 3 or more groups of statuses.

The results of the research showed that 1) The level of opinion in the public service according to police station policy for the people, Lam Sonthi police station, Lop Buri province overall in good level and considering each aspect found that the criteria were at a good level in all 4 aspects, including 1. general services 2. criminal justice administration 3. life and property security and 4. traffic control and management, respectively. 2) comparison of public services according to police station policy for the people, Lam Sonthi police station, Lop Buri province by gender, age, and different occupation overall, there were no different opinions on the service in all 4 aspects. When considering each aspect, it was found that they were different, classified by education level. Overall, there is a statistically significant difference at the level of .001. Some aspects different and are classified by monthly income. Overall, it was found to be no different, all aspects are no different, except for general services, which are statistically significant differences at .05 level.

Keywords: The Public Service, Police Station Policy for the People, Lop Buri Province.

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นปัญหาสำคัญที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมและความรุนแรงในสังคมที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตำรวจซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการรักษาความสงบสุขของสังคมจึงต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้รับทราบแนวทางการดำเนินการ จึงได้จัดทำนโยบายขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการตำรวจและผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น มีความเข้าใจตรงกันสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะที่เป็นองค์กรสูงสุดของตำรวจ ได้ตระหนักว่าสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดในการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานในระดับยุทธศาสตร์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและดูแลใกล้ชิดกับประชาชนอันเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวคือ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจ จะอยู่ที่สถานีตำรวจเป็นสำคัญประชาชนและสังคมจะอาศัยการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นผลสะท้อนถึงประสิทธิภาพตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543: 125)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจขึ้น สำหรับมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนี้ กรมตำรวจได้ประกาศนโยบายเน้นหนักในการบริหารงานของกรมตำรวจ เมื่อ 3 มกราคม 2540 ไว้หลายด้าน ซึ่งหนึ่งในนโยบายเน้นหนักดังกล่าว คือ การพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน รวมทั้งมุ่งกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจด้วยการเน้นการพัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจงานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานอำนวยความยุติธรรม งานสืบสวนสอบสวนและข้อมูลท้องถิ่น งานจราจร ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตลอดจนกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุด ภายหลังการประกาศใช้นโยบายเน้นหนักและมาตรการรองรับดังกล่าว กรมตำรวจได้พยายามศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจในปกครอง รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริงและปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จนกระทั่งในที่สุดก็ได้มีคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 119/2541 ลง 29 มกราคม 2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (เรียกโดยย่อว่า โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน) โดยมีจุดเน้นในการดำเนินงาน ซึ่งเริ่มโครงการตั้งแต่ ปี 2541 – 2544 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543: 11)

ต่อมาเพื่อความต่อเนื่องของโครงการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตั้งคณะกรรมการศึกษาเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2544 – 2549)เป็นโครงการที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงานโดยยึดหลักทางสายกลางเพื่อให้หน่วยงานรอดพ้นจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในการนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543: 56)

เนื่องจากการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 – 2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ.2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ ในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำและเสนอการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัด จึงให้มีการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555 – 2558) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543: 89)

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามนโยบาย “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ว่าได้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติตั้งไว้ โดยศึกษาจากการรับทราบและแจกแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและผู้ที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรลำสนธิจังหวัดลพบุรีได้ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเข้าสู่โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตั้งแต่เริ่มโครงการ ผู้วิจัยรับราชการตำรวจในสถานีตำรวจ จึงได้เลือกสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรีในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานในสถานีตำรวจภูธรลำสนธิต่อไป แม้ว่าผลการวิจัยอาจจะไม่สามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของโครงการได้ทั้งหมดแต่ผลการศึกษานี้ก็น่าจะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานและกิจกรรมในด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจอื่นๆ ที่มีการปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกัน และมีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกัน ให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และกิจกรรมการใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร ลำสนธิ จังหวัดลพบุรี และผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิจังหวัดลพบุรี
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546: 224) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเพื่อใช้ในการสำรวจประชาชนที่รับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงข้อมูลบุคคล (personal data) และข้อมูลทั่วไป (demographic data) ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์เจาะลึกถึงความแตกต่างในด้านสถานภาพเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามตามสภาพภูมิหลังและตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามกลุ่มตัวอย่างถึงการให้บริการประชาชนตามนโยบาย “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ของ สถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามชนิดจัดอันดับคุณภาพ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบค่าเอฟ โดยใช้ข้อมูลทางสถิติเปรียบเทียบรายคู่ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

จากการทำวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปลักษณะสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์จำแนกตามพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.39 จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.68 จำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.83 จำแนกตามมีรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.36 ตามลำดับไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ของ สถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี พบว่าได้ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อแล้วจะพบว่าด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยดีทุกรายการเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการจัดให้มีเจ้าหน้าที่

ประชาสัมพันธ์ไว้คอยต้อนรับด้วยท่าทางสุภาพ อ่อนน้อมและช่วยเหลือเกื้อกูล รองลงมาด้านการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ และเท่ากัน 2 ด้านคือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยการรวมการไว้ในบริเวณเดียวกันเพื่อให้งานเสร็จสิ้นในจุดเดียวกันตามลำดับ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อแล้วจะพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ การจัดให้มีป้ายประกาศให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนของการแจ้งความร้องทุกข์และประกันตัวผู้ต้องหา รองลงมาการจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนทั้งที่บนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจและการแจ้งผลการจับกุมให้แก่ญาติผู้ถูกจับกุมได้ทราบอย่างรวดเร็วทันที ตามลำดับ

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อแล้วจะพบว่าด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ท่านมั่นใจว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง/วันและเมื่อรับแจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุโดยรวดเร็ว รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย เช่น การแจ้งเบาะแสคนร้าย และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีสำคัญ คดีอุกฉกรรจ์และคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชนได้ตามลำดับ

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อแล้วจะพบว่าด้านการจัดการจราจรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งจุดตรวจเพื่อกวดขันวินัยจราจร รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการให้ความรู้ และการประชาสัมพันธ์รณรงค์เรื่องกฎหมายจราจร และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการระดมกำลังเพื่ออำนวยความสะดวกการจัดการจราจรในช่วงเทศกาลวันหยุดสำคัญ ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับดี ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาอยู่ในระดับดี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับดี และด้านการควบคุมและจัดการจราจรอยู่ในระดับดี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

การศึกษาศึกษาการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการศึกษพบว่า ระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ที่เป็นเช่นนี้เพราะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในด้านบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการต้อนรับเมื่อมีประชาชนมาติดต่อ

ราชการ และการให้บริการของพนักงานสอบสวนใส่ใจในความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ และในการรักษาความปลอดภัยในเขตรับผิดชอบทางสถานีตำรวจภูธรลำสนธิมีการวางแผนด้านสายตรวจรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ที่มีการออกตรวจทุกชั่วโมง เพื่อเป็นการปราบคนที่คิดทำผิดกฎหมาย และในด้านการจราจรได้จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านการจราจร แก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปตลอดเวลา และมีการอำนวยความสะดวกบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่าด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการทั่วไป รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และลำดับถัดมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการควบคุมและการจัดการด้านจราจร เพราะการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรไม่เพียงพอในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร เช่น สี่แยกหน้าสถานศึกษาเป็นต้น จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของสุวตถ์ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษะวิน (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน คือด้านการบริการทั่วไปด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการควบคุมการจราจรด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยประชาชนที่มี เพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรชัยลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการควบคุมและการจัดการจราจร เพราะจากการสำรวจทั้ง 4 ด้าน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจรอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้เพียงพอกับการบริการประชาชนในการอำนวยความสะดวกในช่วงเร่งด่วนและบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น หน้าโรงเรียนช่วงเช้าและช่วงเย็นหลังเลิกเรียน และบริเวณหน้าตลาดสดในเวลาที่มีการจราจรหนาแน่น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ปัจจัยด้านการบริการทั้ง 4 ด้าน ที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการให้บริการ เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป เมื่อรวมการให้บริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวแล้ว ต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและมีการจัดลำดับคิวในการให้บริการประชาชน เพื่อบริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว สร้างจิตสำนึกเหมาะสมในการให้บริการ และมีการฝึกอบรมระเบียบ วินัยตำรวจอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ให้เพิ่มพนักงานสอบสวนให้เพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนเมสสิตติการต่างๆ เพื่อให้พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรมและรวดเร็ว ให้คำแนะนำข้อกฎหมายและสิทธิต่างๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าใจอย่างถูกต้อง และให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของงานสอบสวนอย่างเคร่งครัด

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารโดยดูแลรักษาเครื่องมือสื่อสารให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ครอบคลุมพื้นที่ วางจุดตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ และสั่งการเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุดเมื่อได้รับแจ้งเหตุ เพื่อรักษาสถานที่เกิดเหตุและจะได้ติดตามจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่และดำเนินงานอย่างจริงจังเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในด้านการป้องกันอาชญากรรมและยาเสพติด ส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชน, หมู่บ้าน, และตำบล ให้จัดระบบรักษาความปลอดภัยของตนเองโดยการประสานกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อสนับสนุนจัดการฝึกอบรม เป็นต้น

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร การตั้งจุดตรวจเพื่อกวดขันวินัยจราจรต้องดำเนินการอย่างจริงจัง มีการจับกุมผู้กระทำผิดโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ มีการอบรมเผยแพร่ความรู้ด้านการจราจร และประชาสัมพันธ์และปลูกฝังวินัยจราจรให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนทราบโดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น แจกแผ่นพับ, ใช้หอกระจายเสียงของชุมชนหรือหมู่บ้าน ให้มีการประสานเพื่อขอความร่วมมือและความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาจราจร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน ครั้งต่อไปผู้สนใจควรจะทำการศึกษาถึงสถานภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ ตลอดถึงปัจจัยด้านโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การ ที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนตามโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน”

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาการให้บริการประชาชนตามนโยบาย “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี แต่ในด้านปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มีการศึกษาควรทำการศึกษาปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2543). *คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจพักเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท..

สุรียรี ศิริโกคาภิรมย์. (2546). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

สุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 1(1), 100-111.