

การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

Public Service Rendering of Kosumpee District Police Station of Kumphaeng Phet

เทวิน โพธิ์ศรี¹* และ พรเพ็ญ โชชัย²
Tawin Phosri¹* and Pornpen Chochai²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการประชาชนซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนในอำเภอโกสุมพินคร โดยใช้แบบสอบถาม ผลวิจัยพบว่าสภาพการให้บริการของสถานีตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ด้านการบริการทั่วไปพบมากที่สุด รองลงมา ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และต่ำสุดด้านการจัดการจราจร ส่วนแนวทางการพัฒนาในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญามากกว่าด้านอื่น และควรบริการเชิงรุกกับประชาชน และต้องสร้างจิตสำนึกในคุณธรรม และด้านการจัดการจราจรในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจมีสภาพน้อยที่สุด

คำสำคัญ: การบริการ, การให้บริการ, สถานีตำรวจ

Abstract

This research. Study provides the citizens of temple police Station in the city Kamphaeng Phet province. To study the conditions of the people who were collecting information from people in the district in the city of temple. By the query the results showed that the condition

¹ มหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

² รองศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

¹ Master of the government. Kamphaeng Phet Rajabhat University.

² Associate Professor, Lecturer, Kamphaeng Phet Rajabhat University.

* Corresponding author. Tel. 085-7379381

of the police service as a whole in the middle level is the most common, followed. By general director of criminal justice and a minimum of traffic management. The development of public services including police stations. The general services and the director of criminal justice on the other side and should be proactive with the public service. The need to create a sense of morality. Traffic management in the public service of the police state is minimal.

Keywords: Services, Service Rendering, Police Station



ความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั้งในการให้บริการในสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งมีสภาพปัญหาต่างๆ โดยทั่วไปน่าจะเป็นโครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้นไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องกับสัมพันธกันและไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจไม่สุภาพแสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน มีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมโดยลำพัง โดยตนเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้นขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมร่วมกันของประชาชน จึงปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว ไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน ขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า (สถานีตำรวจภูธรทุ่งเสลี่ยม, 2554)

จากสถานการณ์นี้จึงได้มีการเริ่มโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือโรงพักเพื่อประชาชน โดยกำหนดตามที่รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณลักษณะความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ.2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540-2544 และคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (สถานีตำรวจนครบาลลำผักชี, 2554) เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวโดยมุ่งเน้นให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนทำให้ข้าราชการตำรวจมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือร่วมใจกัน ผลักดันให้องค์กรของตนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ

ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยรวม (Administrator; นามแฝง, 2552, หน้า 1) การดำเนินการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมได้นั้น จึงต้องกำหนดไว้ในนโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” โดยเร่งรัดดำเนินการภายในระยะเวลา 6 เดือน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติ ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนอย่างแท้จริง สถานีตำรวจถือเป็น “จุดแตกหัก” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีการกอบทพาทหน้าที่สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชนโดยตรง ทั้งนี้จะเน้นที่การปรับปรุงข้าราชการตำรวจและระบบการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักให้มีประสิทธิภาพอาศัยกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแนวทางการปฏิบัติตาม “โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการทั้งตัวข้าราชการตำรวจและระบบการให้บริการ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” จึงดำเนินการเพื่อนำนโยบายของตำรวจไปสู่การปฏิบัติ และการดำเนินการ 5 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้ยังแนวทางการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชนในการอำนวยความสะดวกให้มีความพึงพอใจในการรับบริการตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกำหนดไว้ 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อม และด้านการปกครองบังคับบัญชา (สถานีตำรวจภูธรทุ่งเสลี่ยม, 2554) ส่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2552, หน้า 6) ให้แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติให้กับสถานีตำรวจใน 5 ด้าน เพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนา อาทิ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้ Administrator; นามแฝง (2552, หน้า 1) กล่าวถึงการจัดให้บริการแก่ประชาชนสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่งและสถานีตำรวจนครบาลลำผักชี (2554) ไว้ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไปและบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวจึงต้องมีการให้บริการกับประชาชนเพื่อใช้เป็นแนวนโยบายให้บรรลุผลและประกอบกับสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดและสัมผัสประชาชนมากที่สุดเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หากเป็นภารกิจหลักของตำรวจแล้วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มากประชาชนในพื้นที่ย่อมได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานดังกล่าวในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น หากปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่สถานีตำรวจก็จะส่งผลให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552, หน้า 1-3)

สถานีภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่เกิดปัญหา และอุปสรรคของการเกิดอุบัติเหตุ การจราจร และอาชญากรรมต่างๆ กระทั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน เป็นต้นจากสถานการณ์และสถิติปี 2552 มีการกล่าวหาร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตและละเลยหน้าที่ จำนวน 235 เรื่อง มีการก่ออาชญากรรมจำนวน 931 เรื่อง (สถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร, 2552, หน้า 20) ดังกล่าวจึงมีแนวคิดปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก และเป็นธรรมให้สอดคล้องกับตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ.2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ

ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540-2544 และคำสั่งกรมตำรวจ พ.ศ.2541 เรื่องให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน คำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยใช้กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก เพื่อจะปลูกฝังตำรวจให้มีจิตบริการก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสนใจที่ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินครจังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาสภาพ ข้อเสนอแนะแนวความคิดการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
- 4 ด้าน คือ
- 1.1 ด้านการบริการทั่วไป
 - 1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
 - 1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 1.4 ด้านการจัดการจราจร
2. ขอบเขตด้านประชากร
- 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 28,216 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งสุ่มจากตารางเครจซี่และมอร์แกน จำนวน 378 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ คือ สถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
 4. ขอบเขตด้านเวลาการวิจัยครั้งนี้ คือ ดำเนินงานเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน พ.ศ. 2554

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการประชาชน
2. ศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และจดบันทึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้ค่าความเชื่อมั่น ค่า IOC จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะและแนวความคิด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบพรรณนาเชิงบรรยาย



ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้นำเสนอสภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีสภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และต่ำสุดด้านการจัดการจราจร ซึ่งพิจารณาสภาพการให้บริการของสถานีตำรวจเป็นรายด้านและข้อ พบว่า

1. ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดบริการแบบจุดเดียว One stop service รองลงมา ตำรวจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และต่ำสุดวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลังและสถานีตำรวจสะอาด และเป็นระเบียบเท่ากัน

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีจัดเตรียมตำรวจสอบสวนเพื่อเตรียมพร้อมให้กับผู้มาติดต่อรองลงมา ตำรวจสอบสวนควรสืบหาข่าวร่วมกับร้อยเวรชุดเจนขึ้น และต่ำสุดตำรวจปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบสูง

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา มีความรวดเร็วในการมาดูแลสถานการณ์ที่เกิดเหตุ และต่ำสุดมีการวางแผนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

4. ด้านการจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์กฎจราจรอย่างเคร่งครัด รองลงมา ตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด และต่ำสุดมีการกวดขัน จับกุมบนท้องถนนอย่างจริงจัง



สรุป อภิปรายผล

จากการสรุป อภิปรายผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งควรนำมาอภิปราย คือ ศักยภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีศักยภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และต่ำสุดด้านการจัดการจราจร ซึ่งพิจารณาศักยภาพการให้บริการของสถานีตำรวจเป็นรายด้านและข้อ พบว่า

1. ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดบริการแบบจุดเดียว One stop service รองลงมา ตำรวจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และต่ำสุดวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลังและสถานีตำรวจสะอาด และเป็นระเบียบ ทั้งนี้เนื่องมาจากต้องตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน เพื่อเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริการทั่วไป โดยจัดทำแบบแผนความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชน พร้อมกับการทำแผนนโยบายใหม่ๆ ในการปฏิบัติของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวีรพันธ์ พิละกันทา (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจในจังหวัดลำพูน กล่าวว่าต้องให้ความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และศึกษาความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธร และสอดคล้องกับการศึกษาของกนกศรี ธุระทอง (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ตามโครงการ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม กล่าวว่าต้องมีการนำมาปรับในการให้บริการเกิดประสิทธิภาพ และต้องมีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานตามโครงการต่อไป

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดเตรียมตำรวจสอบสวนเพื่อเตรียมพร้อมให้กับผู้มาติดต่อ รองลงมา ตำรวจสอบสวนควรสืบหาข่าวร่วมกับร้อยเวรชุดเจเนชั่น และต่ำสุดตำรวจปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากต้องเน้นหลักแห่งการปกครองโดยการให้ความเป็นธรรม การดำเนินการต่อเนื่อง และตามเจตนารมณ์ของประชาชน เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน โดยให้อิสระในการมีส่วนร่วมออกกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล และการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา กล่าวว่าต้องการให้มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้บริการของประชาชน

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา มีความรวดเร็วในการมาดูแลสถานการณ์ที่เกิดเหตุ และต่ำสุดมีการวางแผนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เนื่องมาจากต้องสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้นำชุมชนเฉพาะทาง และการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ และการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพกับการครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนาวิ เสมามักดี

(2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191 กล่าวว่าการบริการประชาชนต้องการให้มีการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

4. ด้านการจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์กฎจราจรอย่างเคร่งครัด รองลงมา ตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด และต่ำสุดมีการกวดขัน จับกุมบนท้องถนนอย่างจริงจัง ทั้งนี้เนื่องมาจากการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตร เอื้ออาทร ให้มีความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามเคร่งครัดกฎระเบียบการจราจร ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ และมีการจัดทำแผนแม่บทการจัดการจราจรโดยมีแนวทางการทำงานที่เป็นรูปธรรมทั้งแผนระยะยาวและระยะสั้น เพื่อแก้ไขการจราจร การรักษาสภาพแวดล้อม และการรองรับการขยายตัวของเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนภุต เนื่องพุด (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจอำเภอบ้านบึง กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเคร่งครัด รักษากฎ ระเบียบการจราจร โดยเน้นศักยภาพการให้บริการกับประชาชนเพื่อแก้ปัญหาได้ทันที่



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แนวคิดการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ได้นำสภาพและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นนั้นมากำหนดในวางแผนพัฒนาการให้บริการสถานีตำรวจโดยเฉพาะ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดศักยภาพขึ้น ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร โดยนำผลจากการศึกษาสภาพด้านการบริการทั่วไปด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการจัดการจราจร ได้แก่ วิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง สถานีตำรวจสะอาด เป็นระเบียบ และได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการ ตำรวจปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบสูง ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของคุณธรรม และหลักฐานในการสอบสวนมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ มีการวางแผนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ความปลอดภัยและเดินทางไปทำธุระนอกบ้านเป็นเวลาหลายๆ วัน และมีการใช้ตู้แดงในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีการกวดขัน จับกุมบนท้องถนนอย่างจริงจัง การเสริมสร้างวินัยจราจรควรกระทำโดยการปลูกจิตสำนึก และการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เรื่องกฎหมายจราจร จากสภาพดังกล่าวควรมีแนวการพัฒนาในการอบรม ความรู้ความเข้าใจ และสร้างทัศนคติในการให้บริการ โดยสร้างจิตสำนึก และจิตอาสาแก่ตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

2. การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรควรจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปอย่างเคร่งครัด และมีมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหา ปัจจัย การสนทนา และการหาแนวทางพัฒนาที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
2. ควรมีการดำเนินงานวิจัยการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
3. ควรนำผลการวิจัยไปจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และสร้างมาตรฐานในการให้บริการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- Administrator; นามแฝง. (2552). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. ลำพูน : สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง.
- กนกศรี ชูระทอง. (2547). การประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2548). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึก การให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : คณะปฏิรูปราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). การบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ = Services Marketing. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. (2552). คู่มือการปฏิบัติงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ธนกฤต เนืองพุด. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาวิ เสมอศักดิ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). การบริหารการขาย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : บิสิเนสเวิร์ด.

- ปณัย เปสลาพันธ์. (2544). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารระดับสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา เมียนเพชร. (2532). การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรรณธิดา ชนสันติ. (ม.ป.ป.). งานบริการ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- โรงพักเพื่อประชาชน. (2552). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.chaibadancrime.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538689891>. [2554, 1 กุมภาพันธ์].
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2552). อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอกอสัมพินคร_จังหวัดกำแพงเพชร. [2554, 1 กุมภาพันธ์].
- วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีรพันธ์ พิลังกันทา. (2543). ทศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ = Service Marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริรัตน์ ใจชุม. (2550). คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สถานีตำรวจนครบาลลำผักชี. (2554). โรงพักเพื่อประชาชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://lumpakchee.metro.police.go.th/yutsad.htm>. [2554, 1 กุมภาพันธ์].
- สถานีตำรวจนครบาลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ. (2553). การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.somdejpolice.org/index.php?lay=show&ac=article&Id=539157062&Ntype=1>. [2554, 1 กุมภาพันธ์].
- สถานีตำรวจภูธรโกสัมพินคร. (2554). สถานีตำรวจภูธรโกสัมพินคร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.policekosamphhee.com/index.php>. [2554, 1 กุมภาพันธ์].
- สถานีตำรวจภูธรโกสัมพินคร. (2552). คู่มือการปฏิบัติงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน). กำแพงเพชร: สถานีตำรวจภูธรโกสัมพินคร.
- สถานีตำรวจภูธรทุ่งเสลี่ยม. (2554). แนวทางการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://tslpolice.com/police-pople.htm>. [2554, 1 กุมภาพันธ์].

- สมชาติ กิจบรรยง. (2537). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิทธิพร ชารากุลทิพย์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีตำรวจตามโครงการ
โรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด
อุดรธานี**. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุขสันต์ ส่งประเสริฐ. (2542). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ :
ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย**.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2542). **ตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). **ความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีบัตรประกัน
สุขภาพโดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ = Service Psychology**.
กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2549). **Human resource Management and Development : Case Study**.
กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาศยา โชติพานิช. (ม.ป.ป.). **ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี**. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.