

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ
ชื่อผู้เขียน	:	พ.ต.ท.บุญชู รัตกิจนगर
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2545

---

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งเป็นเพศชาย มีอายุ 34 ปีขึ้นไป ประมาณครึ่งมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าไม่ถึงครึ่งมีการประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และมีงานประจำทำ ประมาณครึ่งไม่เคยมาแจ้งความ ส่วนใหญ่ไม่เคยมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา และครึ่งหนึ่งไม่เคยมาติดต่อเรื่องคดี

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ และในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบอยู่ในระดับดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากร จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ในทหารมาเยี่ยมหรือการประกันตัวผู้ต้องหา

1. ด้านการจัดระบบ

1.1 อาคารที่ตั้งสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ บริเวณชั้นล่างมีพื้นที่จำกัด มีห้องสุขาตั้งอยู่ไว้ให้ประชาชนใช้บริการ จึงเห็นควรแบ่งแยกออกให้เป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน จัดให้มีป้ายติดให้เห็นเด่นชัด กำหนดด้านซ้ายเป็นห้องสุขาหญิง และด้านขวาเป็นห้องสุขาชาย

1.2 ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยจัดทาสีตัวอาคารและรอบบริเวณ ให้เห็นเด่นชัด จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดภายในอาคารสถานีตำรวจห้องสุขา ห้องควบคุมตัวผู้ต้องหาและพื้นที่รอบบริเวณให้มีความสะอาด โดยกระทำอย่างต่อเนื่องและมีการฉีดยาป้องกันยุงลงในท่อน้ำทิ้งเป็นระยะ

1.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเพื่อให้มาใช้บริการร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในบริเวณด้านหลังสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ว่าอาหารมีคุณภาพ ราคายุติธรรม

1.4 จัดมาตรการในการอำนวยความสะดวกการให้บริการแก่ประชาชนที่เดินทางเข้ามาในบริเวณสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยจัดให้มีที่จอดรถเป็นสัดส่วน จัดให้มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะและเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ และติดประกาศขอกฎหมายที่ประชาชนควรทราบให้เห็นเด่นชัด

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1 ควรกำหนดมาตรการการปฏิบัติงาน กำหนดหมวดหมู่ ลำดับความสำคัญของแต่ละเรื่อง เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 ควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยให้มีเพียงพอ และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้บริการแก่ประชาชน

2.3 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทั่วพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนในเรื่องการป้องกันอาชญากรรม และการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุด่วน เหตุร้าย

2.4 ควรจัดให้มีขั้นตอนการรับแจ้งความทางโทรศัพท์ ให้มีแบบแผนเพื่อความรวดเร็วในการบริการประชาชน เช่น โครงการฝากบ้านของประชาชน การแจ้งความเรื่องต่าง ๆ

2.5 ควรจัดให้มีระบบการรับแจ้งความนอกสถานที่ โดยกำหนดจุดที่ตั้งให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เช่น การรับแจ้งเหตุเรื่องเล็กน้อย แจ้งเอกสารหาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาแจ้งยังที่ทำการสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ

2.6 ควรจัดให้มีเวลาเยี่ยมผู้ต้องหาในช่วงเวลาดังกล่าว

3. ด้านบุคลากร

การจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีการปรับตัว มีการพัฒนาตนเอง มีจิตสำนึกในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน ให้ความสนใจและช่วยเหลือในการรับแจ้งความ รับคำร้องทุกข์ของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบต้องอยู่ประจำ คอยให้บริการแก่ประชาชน ผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสถานี ต้องกำกับดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิด การปล่อยตัวชั่วคราวของผู้ต้องหาต้องกระทำโดยเร็ว มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เป็นไปตามหลักกฎหมายรัฐธรรมนูญที่ได้บังคับ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน ทำหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว ต่อเนื่อง เสมอภาค ถูกต้อง และเป็นธรรม

**Title of Research Paper** : People's Opinion on Public Service of Thonglor Police Station Staffs  
**Author** : Pol. Lt. Col. Boonchu Ratkijnagon  
**Degree** : Master of Arts (Social Development)  
**Year** : 2002

---

The objectives of this study were 1) people's opinion level on public service of Thonglor Police Station Staffs. 2) the factors affecting their opinion.

The data were collected by questionnaires to 300 samples in responsibility area. The data analysis were used percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The finding could be stated briefly as follows :

Most subjective were males, age were 34 years or higher, single status, graduated bachelor degree or higher, working in private organization, earning between 10,001 - 15,000 baht monthly, occupying with full time job, never done police report, visit or bail suspect and contact the lawsuit.

The majority were found to be satisfied with the system arrangement at a high level. The moderate level was found in service process and staffs.

Factors affecting people's opinion on public service were age, marital status, education, experienced in visiting or bailing suspect.

Recommendations :

1. System Arrangement

1.1 Toilets in Thonglor Police Station should be separated into male and female section with noticeable sign board.

1.2 Thonglor Police Station should be renovated by repainting the building and surrounding area, cleaning all parts of the station regularly, spray insecticide continuously.

1.3 Let the public know about the qualify cantene behind the Thonglor Police Station.

1.4 Provide all important facilities to serve the public who visit the station by arranging parking area, public phone, photocopy machine and give notice about important rules on the wall.

**2. Service Process**

2.1 To specify work process to decrease serving process.

2.2 Provide modern and adequate equipments and use new technology to serve public.

2.3 Making noticeable sign board to inform process of crime prevention and emergency case.

2.4 Should provide police report via telephone to convenience to serve public such as leave house with the police project, police report.

2.5 Should provide police report at the outside area to convenience to serve public without come in to the Thonglor Police Station.

2.6 The arrangement of duration to visit suspect at night time.

**3. Staffs**

Training continuously to develop themselves to show service minds should pay more attention and provide assistance to the public. Staffs in charge must always be responsible for their duty. The chief of police station must closely control all processes according to the law and staffs must be polite, transparent, fast, continuity, equity and accuracy service.