

**ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว  
สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

**STRATEGIES TO DEVELOP THE ONE STOP SERVICE OF MUANG KHON KAEN  
POLICE STATION, KHON KAEN PROVINCE**

วงศ์กร วันชัย<sup>1</sup>  
ธีระ ฤทธิรอด<sup>2</sup>  
วีรพล ทวีนนท์<sup>3</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ และเสนอกลยุทธ์การพัฒนาบริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จำนวน 400 คน จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการแจ้งความเอกสารหาย แจ้งความและถอนคำร้องทุกข์คดีจราจร ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการ หัวข้อความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน จำนวนเก้าอี้นั่งคอย หัวข้อมีป้ายแจ้งลำดับขั้นตอนและจุดให้บริการต่างๆ หัวข้อบัตรคิวแจ้งลำดับการรับบริการ และมีความพึงพอใจระดับน้อยหัวข้อความสะดวกของสถานที่จอดรถ ปัญหาที่ประชาชนต้องการแก้ไข คือ เพิ่มป้ายบอกลำดับขั้นตอนต่างๆ และเพิ่มช่องทางด่วนชำระค่าปรับจราจร และความรวดเร็วในการให้บริการ และกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 โครงการ คือ โครงการที่ 1 ภาคร่วมใจมุ่งมั่นพัฒนาโครงการที่ 2 สภ. ออนไลน์ โครงการที่ 3 ปรับโฉมศูนย์ One Stop Service โครงการที่ 4 โรงพักสัญจรพบประชาชน และสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ชุมชน โครงการที่ 5 บริการฉับไว รวดเร็วทันใจ และโครงการที่ 6 Fine drive through จ่ายไว ไม่รอ

**คำสำคัญ:** การพัฒนาการให้บริการ ความพึงพอใจ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น

**Abstract**

The objectives of this research were 1) to study satisfaction and on using the services 2) approach to develop the services of the One Stop Service of Muang Khon Kaen Police Station, Khon Kaen province. Questionnaires which were used to inquire 400 people who used the services of the One Stop Service of Muang Khon Kaen Police Station The results showed that: most people used the service of reporting lost or stolen document, reporting the case, withdrawing the complaint on traffic case. The people were satisfied at moderate level in swiftness of service, information of service, number of seats, signs information, and queue card. The people were satisfied in parking topic at low satisfied level. There should be signs about the steps of work to be taken as well as rapidity of the service. Based on the study results, 6 projects were suggested as the approach for servicing development of the One Stop Service of Muang Khon Kaen Police Station, Khon Kaen province: Project 1 Parties unite commitment, Project 2 Online police station, Project 3 One stop service new look, Project 4 Shed passer and networking community volunteers, Project 5 Quick and fast service, and Project 6 Fine drive through.

**Keywords:** Develop Service, satisfaction, One Stop Service, Muang Khon Kaen Police Station

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โทรศัพท์ 081-5710582

E-mail: real\_wwanchai@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup> รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำหลักการบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่ง ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ [1] สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่นเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีการดำเนินงานภายใต้นโยบายการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม โดยการเปิดศูนย์บริการแบบ One Stop Service ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2557 เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี ทั้งการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 เพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม รองรับอนาคตของเมืองขอนแก่น นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงภูมิทัศน์พื้นที่ทั้งหมด และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ ในการสนับสนุนเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพื่อความผาสุกของประชาชนชาวขอนแก่น โดยรวบรวมร้อยเวรสอบสวนคดีต่างๆ การลงบันทึกประจำวันเอกสารต่างๆ และเปรียบเทียบปรับจราจร มาร้อยรวมกันจากเดิมที่อยู่คนละที่ โดยศูนย์บริการฯ ประกอบด้วย ส่วนประชาสัมพันธ์ ห้องแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญา-จราจร แยกเป็นสัดส่วน ได้แก่ ส่วนบริการรับแจ้งเอกสารหาย แจ้งความลงประจำวันเป็นหลักฐาน ห้องชี้ตัวผู้ต้องหา ห้องสอบสวนเด็ก เยาวชน สตรี และห้องสอบสวนคดีพิเศษ รวมทั้งมีการนำระบบคิวอัตโนมัติมาให้บริการประชาชน จัดให้มีตู้น้ำดื่มสำหรับประชาชน และปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ เป็นต้น [2]

จากการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการแบบ One Stop Service ตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนสิงหาคม 2557 พบว่า การให้บริการยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนที่ตั้งไว้ คือ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และเกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ เนื่องจากมีจดหมายร้องเรียน จำนวน 10 ฉบับ แม้จดหมายร้องเรียนมีจำนวนน้อย แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว [3] อย่างไรก็ตามจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น และภาคีเครือข่ายภาคประชาชนมีความต้องการให้ สภ. เมืองขอนแก่น มีการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น สภ. เมืองขอนแก่น จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น เพื่อนำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น
2. เพื่อเสนอกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

## วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น ซึ่งจากข้อมูลของ สก.เมืองขอนแก่น [4] พบว่า มีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 8,895 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สูตรของ Yamane [5] ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเท่ากับ 383 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูล จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวมแบบสอบถาม 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเอกสารแบบฟอร์มและการให้ข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ มี 5 ระดับของลิเคิร์ต คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด [6]

ส่วนที่ 4 สิ่งที่ต้องการให้ สก. เมืองขอนแก่น ปรับปรุงในการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัต ได้ค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.7 - 0.9 ดังนั้นแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี [7] สามารถนำไปใช้ได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเสนอกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการบริหาร ทำการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการบริหาร ทั้ง 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมภายในการบริหารงานของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น ดังนี้

(1) สภาพแวดล้อมของการบริหารงาน ประกอบด้วย ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยทางเทคโนโลยี [7] ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาจากเว็บไซต์ เอกสารรายงานต่างๆ จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ สก. เมืองขอนแก่น เป็นต้น

(2) สภาพแวดล้อมการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเอกสารแบบฟอร์มและการให้ข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม [8]

2) การจัดทำ SWOT Analysis เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม ของการบริหารงานศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น

3) การจัดทำ TOWS Matrix นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT มาจัดทำ TOWS Matrix [9] เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกในการพัฒนา แล้วนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น และภาคีเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อหากลยุทธ์ที่เหมาะสมในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

### ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น

ผลจากแบบสอบถามพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.25) อายุ 20 – 30 ปี (ร้อยละ 37.50) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (ร้อยละ 33.25) อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 33.50) รายได้ตั้งแต่ 10,000 บาท - ไม่เกิน 15,000 บาท (ร้อยละ 25.00) ใช้บริการชำระค่าปรับคดี อาญา - จราจร (ร้อยละ 44.25) และแจ้งความเอกสารหาย (ร้อยละ 39.00) ช่วงเวลามาใช้บริการ คือ 12:01 - 16:30 น. (ร้อยละ 46.00) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ (ร้อยละ 37.75)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในหัวข้อความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ หัวข้อการเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ ความแม่นยำของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ หัวข้อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของสถานที่ และหัวข้อการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดหัวข้อการแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ หัวข้อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อการแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียน และตอบข้อสงสัย ในเรื่องราวร้องทุกข์ หัวข้อการให้บริการประชาชนตามลำดับคิว หัวข้อการให้คำแนะนำของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง หัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการ หัวข้อความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน จำนวนเก้าอี้ที่นั่งคอย หัวข้อมีป้ายแจ้งลำดับขั้นตอนและจุดให้บริการต่างๆ หัวข้อบัตรคิวแจ้งลำดับการรับบริการ และประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อยหัวข้อความสะอาดของสถานที่จอดรถ (ตารางที่ 1)

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต้องการให้ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ควรมีการปรับปรุง คือ เพิ่มช่องทางด่วนชำระค่าปรับจราจร (ร้อยละ 72.25) และความเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 45.75)

2. กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

สิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปของการบริหารงาน และสิ่งแวดล้อมภายในในการบริหารงาน ทำให้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม นำมาจัดทำ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกในการพัฒนา (ดังตารางที่ 2) จากผลการศึกษาได้จัดทำแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ภาคีร่วมใจมุ่งมั่นพัฒนา โครงการที่ 2 สก. ออนไลน์ โครงการที่ 3 ปรับโฉมศูนย์ One Stop Service โครงการที่ 4 โรงพักสัญจรพบประชาชน และสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ชุมชน โครงการที่ 5 บริการฉับไว รวดเร็วทันใจ และโครงการที่ 6 Fine drive

through จ่ายไว ไม่รอ ใช้งบประมาณดำเนินการ 346,000 บาท โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น และภาคีเครือข่ายภาคประชาชน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หลังจากดำเนินโครงการแล้วช่วงเวลานี้แล้ว พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มขึ้น

## สรุป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว รายได้ตั้งแต่ 10,000 บาท - ไม่เกิน 15,000 บาท ใช้บริการชำระค่าปรับคดี อาญา – จราจร และแจ้งความเอกสารหาย ช่วงเวลามาใช้บริการ คือ 12:01 – 16:30 น. บุคคลที่มีสิทธิพลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการ หัวข้อความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน จำนวนเก้าอี้ที่นั่งคอย หัวข้อมีป้ายแจ้งลำดับขั้นตอนและจุดให้บริการต่างๆ หัวข้อบัตรคิวแจ้งลำดับการรับบริการ และมีความพึงพอใจระดับน้อยหัวข้อความสะดวกของสถานที่จอดรถ ปัญหาที่ประชาชนต้องการแก้ไข คือ เพิ่มป้ายบอกลำดับขั้นตอนต่างๆ และเพิ่มช่องทางด่วนชำระค่าปรับจราจร และความรวดเร็วในการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ภาคร่วมใจมุ่งมันพัฒนา โครงการที่ 2 สก. ออนไลน์ โครงการที่ 3 ปรับโฉมศูนย์ One Stop Service โครงการที่ 4 โรงพักสัญจรพบประชาชน และสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ชุมชน โครงการที่ 5 บริการฉับไว รวดเร็วทันใจ และโครงการที่ 6 Fine drive through จ่ายไว ไม่รอ (ตารางที่ 3)

## ข้อเสนอแนะ

หลังดำเนินโครงการแล้วควรมีการประเมินโครงการอย่างต่อเนื่องว่ามีความประสบผลสำเร็จหรือไม่ เพียงใด และควรมีออกจัดโครงการโรงพักสัญจรพบประชาชน และสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการฝึกปฏิบัติและซ้อมแผนอาสาสมัครให้มีความพร้อมในการช่วยงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น และภาคีเครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สก. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา

## เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556). นโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗. ค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2557, จาก [http://division2.immigration.go.th/images/banner/policy\\_police57.pdf](http://division2.immigration.go.th/images/banner/policy_police57.pdf)
- [2] สทท.ขอนแก่น. (2557). สก.เมือง ขก. เปิดศูนย์บริการประชาชน One Stop Service. ค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2557, จาก [http://www.prd.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=78600](http://www.prd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=78600)

- [3] สภ. เมืองขอนแก่น. (2557).
- [4] สภ. เมืองขอนแก่น. (2557). **ศูนย์บริการประชาชน One Stop Service**. ค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.youtube.com/watch?v=p7dF1Kb8YOM>
- [5] Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper and Row Publication.
- [6] Babbie, E.R. (2005). **The Basics of Social Research**. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- [7] กิ่งพร ทองใบ. (2549). **กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ = Business strategy & policy**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- [8] เอกชัย บุญยาพิษฐาน. (2553). **คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- [9] Wheelen, T.L., & Hunger, J.D. (2008). **Strategic Management and Business Policy Toward Global Sustainability**. 13th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson.

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

การให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>		
ความซื่อสัตย์ต่อการให้ บริการ	4.46	มากที่สุด
การเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ	4.25	มากที่สุด
การแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.07	มาก
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.91	มาก
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>		
ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.58	มากที่สุด
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.51	มากที่สุด
การแก้ไขปัญหาร้องเรียน และตอบข้อสงสัย ในเรื่องราวร้องทุกข์	4.11	มาก
การให้บริการประชาชนตามลำดับคิว	4.06	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.34	ปานกลาง
<b>ด้านการให้ข้อมูลการบริการแก่ประชาชน</b>		
ความแม่นยำของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	4.25	มากที่สุด
การให้คำแนะนำของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการ	4.18	มาก
ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน	3.35	ปานกลาง
<b>ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>		
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของสถานที่	4.53	มากที่สุด
การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน	4.24	มากที่สุด
จำนวนเก้าอี้ที่นั่งคอย	3.29	ปานกลาง
ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	2.03	น้อย

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

การให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก</b>		
มีป้ายแจ้งลำดับขั้นตอนและจุดให้บริการต่างๆ	3.38	ปานกลาง
บัตรคิวแจ้งลำดับการรับบริการ	3.31	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</p> <p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p><b>จุดแข็ง</b></p> <p>S1 สก. เมืองขอนแก่นได้รับหน้าที่ในบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน</p> <p>S2 มีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำ</p> <p>S3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมี Service Mind</p> <p>S4 พนักงานสอบสวนหญิงสำหรับคดีที่เกี่ยวข้องกับเพศ และเยาวชน</p> <p>S6 มีการแยกส่วนให้บริการประชาชนตามประเภทคดี</p> <p>S7 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p>	<p><b>จุดอ่อน</b></p> <p>W1 บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ</p> <p>W2 จำนวนที่นั่งรอเรียกคิวไม่เพียงพอ</p> <p>W3 จำนวนช่องรับแจ้งเอกสารหาย ลงบันทึกประจำวันต่างๆ และเปรียบเทียบปรับจราจร ไม่เพียงพอ</p> <p>W4 ไม่มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการใช้บริการ</p> <p>W5 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร</p> <p>W6 ระยะเวลารอคอยรับบริการจากเจ้าหน้าที่นาน</p>
<p><b>โอกาส</b></p> <p>O1 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี</p> <p>O2 ภาครัฐเครือข่ายภาคประชาชนให้การสนับสนุนการทำงานของ สก. เมืองขอนแก่น</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)</b></p> <p>โครงการที่ 1 ภาครัฐร่วมใจมุ่งมั่นพัฒนา (S1O2)</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)</b></p> <p>โครงการที่ 2 สก. ออนไลน์ (W5O1)</p> <p>โครงการที่ 3 ปรับโฉมใหม่ศูนย์ One Stop Service (W1W2W3W4O2)</p>
<p><b>ภาวะคุกคาม</b></p> <p>T1 การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ</p> <p>T2 ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ประชาชนบางส่วนอาจก่อปัญหาอาชญากรรมเพิ่มขึ้น</p> <p>T3 จำนวนประชากรในพื้นที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น</p> <p>T4 จำนวนรถยนต์ในพื้นที่อำเภอเมืองขอนแก่น มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น</p> <p>T5 ประชาชนบางส่วนไม่มีระเบียบวินัย ไม่เคารพกฎหมาย และขาดสามัญสำนึก</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy)</b></p> <p>โครงการที่ 4 โรงพักสัญจรพบประชาชน และสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ชุมชน (S1T3)</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy)</b></p> <p>โครงการที่ 5 บริการฉับไว รวดเร็วทันใจ (W6T3T4)</p> <p>โครงการที่ 6 Fine drive thru จ่ายไฉ่ ไม่รอ (W6T4)</p>



**ตารางที่ 3** สรุปกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมือง  
ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)
โครงการที่ 1 ภาครัฐร่วมใจมุ่งมั่นพัฒนา	วันพุธ สัปดาห์ที่ 4 ของเดือน	25,000
โครงการที่ 2 สภ. ออนไลน์	เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2558	1,000
โครงการที่ 3 ปรับโฉมศูนย์ One Stop Service	เดือนพฤศจิกายน 2557	100,000
โครงการที่ 4 โรงพักสัญจรพบประชาชน และสร้าง เครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ชุมชน	สัปดาห์ที่ 2 ของเดือน	120,000
โครงการที่ 5 บริการฉับไว รวดเร็วทันใจ	เดือนพฤศจิกายน 2557	50,000
โครงการที่ 6 Fine drive through จ่ายไว ไม่รอ	เดือนมีนาคม 2558	50,000
<b>รวมงบประมาณ</b>		<b>346,000</b>