

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและคำอธิบายประกอบข้อมูล ตามลักษณะงานบริการประชาชนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 งานธุรการ

ตอนที่ 2 งานสอบสวน

ตอนที่ 3 งานสืบสวน

ตอนที่ 4 งานจราจร

ตอนที่ 5 งานป้องกันปราบปราม

โดยในแต่ละงานแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ตอน คือ

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร

อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

3. ปัญหา ข้อขัดข้อง และข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 งานธุรการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	36	72.0
หญิง	14	28.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตาราง 2 จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 25 ปี	2	4.0
26 - 45 ปี	38	76.0
46 - 60 ปี	10	20.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานธุรการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 45 ปี

ตาราง 3 จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นประถมศึกษา	12	24.0
มัธยมศึกษา	20	40.0
อนุปริญญา	6	12.0
ปริญญาตรี	10	20.0
ปริญญาโท	2	4.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานธุรการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา

ตาราง 4 จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	16	32.0
ทำงานบริษัทเอกชน	2	4.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	14	28.0
เกษตรกร	8	16.0
รับจ้างทั่วไป	8	16.0
นักเรียน-นักศึกษา	2	4.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานธุรการอันดับแรกมีอาชีพรับราชการ และรองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 5 จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เสียหาย / ผู้ร้องทุกข์	2	4.0
เยี่ยมผู้ต้องหา	16	32.0
แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	26	52.0
ขออนุญาตต่าง ๆ	6	12.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานธุรการส่วนใหญ่มาติดต่อในสถานะภาพของการแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน

ตาราง 6 จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

เวลาที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 15 นาที	16	32.0
16 - 30 นาที	20	40.0
31 นาที - 1 ชั่วโมง	8	16.0
ครึ่งวัน	4	8.0
หนึ่งวัน	2	4.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานธุรการอันดับแรกใช้เวลาในการติดต่อระหว่าง 16 ถึง 30 นาที และรองลงมาคือระหว่าง 1 ถึง 15 นาที

## 2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

ตาราง 7 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านกิจกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.56	0.86	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.72	0.78	มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน	3.56	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3.48	1.07	ปานกลาง
5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	3.60	0.76	มาก
6. ความพอเพียงของน้ำดื่ม	3.56	0.76	มาก
7. ความพอเพียงของเก้าอี้นั่งพัก	3.72	0.73	มาก
8. ความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์	3.64	0.80	มาก
9. ความพอเพียงของที่จอดรถ	3.52	0.95	มาก
10. ความพอเพียงของห้องสุขา	3.32	0.79	ปานกลาง
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานีตำรวจ	3.44	0.99	ปานกลาง
12. การจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวก และสามารถติดต่องานได้เป็นระบบ	3.80	0.76	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องของความพอเพียงของห้องสุขา ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และเรื่องเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านพฤติกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.96	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพ	3.76	0.77	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี	3.56	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจ ในเรื่องที่มาติดต่อ	3.44	0.81	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ประชาชน	3.52	0.76	มาก
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน	3.56	0.81	มาก
7. การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ	3.40	0.81	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องการจัดเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจในเรื่องที่มาติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านคุณภาพบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตาม ข้อกำหนดได้อย่างชัดเจน	3.52	0.71	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับ ความต้องการ	3.48	0.81	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหของท่าน ได้เป็นที่น่าพอใจ	3.52	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ	3.72	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า ให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	3.84	0.62	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถไกล่เกลี่ยในกรณีที่ ประชาชนเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นบนสถานีตำรวจ	3.88	0.59	มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บนสถานีตำรวจฯ ได้เป็นอย่างดี	3.92	0.70	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านคุณภาพบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้ความ  
ช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหา ข้อขัดข้อง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้าน  
บริการ

ปัญหาและข้อขัดข้อง

1. ตอนพักเที่ยง ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ
2. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด
3. สถานที่สำหรับจอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรจัดเวรยามให้มีเจ้าหน้าที่ประจำในตอนพักเที่ยงและช่วงกลางคืน

ตอนที่ 2 งานสอบสวน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 10 จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	12.0
หญิง	12	24.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสอบสวนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตาราง 11 จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	2	4.0
18 - 25 ปี	10	20.0
26 - 45 ปี	35	70.0
46 - 60 ปี	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสอบสวนส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 26 ถึง 45 ปี

ตาราง 12 จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	10	20.0
มัธยมศึกษา	12	24.0
อนุปริญญา	7	14.0
ปริญญาตรี	21	42.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสอบสวนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี

ตาราง 13 จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	12	24.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	9	18.0
เกษตรกร	5	10.0
รับจ้างทั่วไป	16	32.0
นักเรียน-นักศึกษา	8	16.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสอบสวนอันดับแรกประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาคือ รับราชการ

ตาราง 14 จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามสถานะภาพของผู้มาติดต่อ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เสียหาย / ผู้ร้องทุกข์	44	88.0
พยาน	3	6.0
ผู้ต้องหา	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสอบสวนส่วนใหญ่มีสถานะภาพมาติดต่อในเรื่องผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์

ตาราง 15 จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

เวลาที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
16 – 30 นาที	17	34.0
31 นาที – 1 ชั่วโมง	11	22.0
ครึ่งวัน	14	28.0
หนึ่งวัน	2	4.0
มากกว่า 1 วัน	6	12.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสอบสวนอันดับแรกใช้เวลาในการรับบริการระหว่าง 16 ถึง 30 นาที รองลงมาคือ ครึ่งวัน

## 2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

ตาราง 16 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านกิจกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.18	0.63	ปานกลาง
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.70	0.71	มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน	3.54	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3.42	0.78	ปานกลาง
5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	3.44	0.79	ปานกลาง
6. ความพอเพียงของน้ำดื่ม	3.40	0.73	ปานกลาง
7. ความพอเพียงของเก้าอี้นั่งพัก	3.44	0.67	ปานกลาง
8. ความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์	3.38	0.81	ปานกลาง
9. ความพอเพียงของที่จอดรถ	3.22	0.82	ปานกลาง
10. ความพอเพียงของห้องสุขา	3.42	0.67	ปานกลาง
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานีตำรวจ	3.82	0.69	มาก
12. การจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวก และสามารถติดต่องานได้เป็นระบบ	3.74	0.56	มาก

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และการจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวกและสามารถติดต่องานได้เป็นระบบอยู่ในระดับมาก

ตาราง 17 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านพฤติกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาสื่อภาพ	3.90	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี	3.76	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจ ในเรื่องที่มาติดต่อ	3.48	0.81	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ประชาชน	3.94	0.65	มาก
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน	3.76	0.74	มาก
7. การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ	3.60	0.88	มาก

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจในเรื่องที่มาติดต่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านคุณภาพบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตาม ข้อกำหนดได้อย่างชัดเจน	3.82	0.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับ ความต้องการ	3.80	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหของท่าน ได้เป็นที่น่าพอใจ	3.68	0.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ	3.82	0.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	3.64	0.63	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถไกล่เกลี่ยในกรณีที่ ประชาชนเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นบนสถานีตำรวจ	3.78	0.51	มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บนสถานีตำรวจฯ ได้เป็นอย่างดี	3.64	0.63	มาก

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านคุณภาพบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง

### 3. ปัญหาข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

#### ปัญหาและข้อขัดข้อง

1. มีร้อยเวรคนเดียวทำให้ไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น กรณีที่ร้อยเวรออกไปตรวจที่เกิดเหตุ ผู้มาติดต่อต้องคอยร้อยเวร หรือเมื่อเกิดเหตุ ร้อยเวรไปถึงที่เกิดเหตุช้า
2. สถานที่สำหรับจอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ

#### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรจัดร้อยเวรในแต่ละวันให้มีมากกว่า 1 คน โดยแยกทางคดีอาญา จราจร เป็นต้น
2. ควรมีป้ายแจ้งบอกการอยู่หรือ ไม่อยู่ของร้อยเวร รวมทั้งจัดทำบอร์ดนัดพบพนักงานสอบสวนไว้บนสถานีตำรวจ

### ตอนที่ 3 งานสืบสวน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 19 จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวนจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	86.0
หญิง	7	14.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสืบสวนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตาราง 20 จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวนจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	6	12.0
18 - 25 ปี	9	18.0
26 - 45 ปี	24	48.0
46 - 60 ปี	8	16.0
61 ปีขึ้นไป	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสืบสวนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 45 ปี

ตาราง 21 จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวนจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	14	28.0
มัธยมศึกษา	19	38.0
อนุปริญญา	8	16.0
ปริญญาตรี	9	18.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสืบสวนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา

ตาราง 22 จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวนจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	6.0
ทำงานบริษัทเอกชน	6	12.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	6.0
เกษตรกร	7	14.0
รับจ้างทั่วไป	23	46.0
นักเรียน-นักศึกษา	8	16.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสืบสวนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

ตาราง 23 จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวนจำแนกตามสถานะภาพของผู้มาติดต่อ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พยาน	39	78.0
ผู้ต้องหา	11	22.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสืบสวนส่วนใหญ่มีสถานะภาพมาเป็นพยาน

ตาราง 24 จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวนจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

เวลาที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 15 นาที	3	6.0
16 – 30 นาที	6	12.0
31 นาที – 1 ชั่วโมง	10	20.0
ครึ่งวัน	24	48.0
หนึ่งวัน	7	14.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานสืบสวนส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการประมาณครึ่งวัน

## 2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

ตาราง 25 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านกิจกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.06	0.68	ปานกลาง
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.58	0.73	มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน	3.32	0.71	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3.04	0.88	ปานกลาง
5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	3.26	0.69	ปานกลาง
6. ความพอเพียงของน้ำดื่ม	3.04	0.88	ปานกลาง
7. ความพอเพียงของเก้าอี้นั่งพัก	3.26	0.69	ปานกลาง
8. ความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์	3.78	0.79	มาก
9. ความพอเพียงของที่จอดรถ	2.90	0.89	ปานกลาง
10. ความพอเพียงของห้องสุขา	2.96	0.86	ปานกลาง
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานีตำรวจ	3.80	0.76	มาก
12. การจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวก และสามารถติดต่องานได้เป็นระบบ	3.04	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์ และเรื่องความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 26 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านพฤติกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.40	0.81	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพ	3.44	0.81	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี	3.56	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจ ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	3.76	0.77	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ประชาชน	3.52	0.76	มาก
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน	3.56	0.81	มาก
7. การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ	3.96	0.67	มาก

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ  
เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 27 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านคุณภาพบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตาม ข้อกำหนดได้อย่างชัดเจน	3.52	0.95	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับ ความต้องการ	3.48	0.81	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหของท่าน ได้เป็นที่น่าพอใจ	3.52	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ	3.72	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	3.84	0.62	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถไกล่เกลี่ยในกรณีที่ ประชาชนเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นบนสถานีตำรวจ	3.88	0.59	มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บนสถานีตำรวจฯ ได้เป็นอย่างดี	3.92	0.70	มาก

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านคุณภาพบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้ความ  
ช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

### 3. ปัญหาข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

ปัญหาและข้อขัดข้อง

สถานที่สำหรับจอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรมีมาตรการให้ความปลอดภัยแก่ผู้ที่มาเป็นพยานให้มากกว่านี้

#### ตอนที่ 4 งานจราจร

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 28 จำนวนผู้มาติดต่อกับงานจราจรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	29	58.0
หญิง	21	42.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่อกับงานจราจรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตาราง 29 จำนวนผู้มาติดต่องานจราจรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 25 ปี	18	36.0
26 - 45 ปี	26	52.0
46 - 60 ปี	6	12.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานจราจรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 45 ปี

ตาราง 30 จำนวนผู้มาติดต่องานจราจรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นประถมศึกษา	12	24.0
มัธยมศึกษา	11	22.0
อนุปริญญา	12	24.0
ปริญญาตรี	15	30.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานจราจรอันดับแรกมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา และอนุปริญญา

ตาราง 31 จำนวนผู้มาติดต่องานจราจรจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	12	24.0
ทำงานบริษัทเอกชน	9	18.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	6.0
เกษตรกร	12	24.0
รับจ้างทั่วไป	11	22.0
นักเรียน-นักศึกษา	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานจราจรอันดับแรกมีอาชีพรับราชการ และเกษตรกร รองลงมาคืออาชีพอาชีพรับจ้างทั่วไป

ตาราง 32 จำนวนผู้มาติดต่องานด้านจราจรจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เสียหาย / ผู้ร้องทุกข์	6	12.0
เปรียบเทียบปรับ / จราจร	44	88.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานจราจรส่วนใหญ่มีสถานะภาพมาติดต่อในเรื่องเปรียบเทียบปรับ / จราจร

ตาราง 33 จำนวนผู้มาติดต่องานจราจรจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

เวลาที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 15 นาที	11	22.0
16 – 30 นาที	21	42.0
31 นาที – 1 ชั่วโมง	9	18.0
ครึ่งวัน	6	12.0
หนึ่งวัน	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานจราจรส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการระหว่าง 16 – 30 นาที

## 2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

ตาราง 34 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านกิจกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.28	0.83	ปานกลาง
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.40	0.78	ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน	3.46	0.61	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3.58	0.99	มาก
5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	2.98	0.77	ปานกลาง
6. ความพอเพียงของน้ำดื่ม	3.22	0.89	ปานกลาง
7. ความพอเพียงของเก้าอี้นั่งพัก	3.24	0.82	ปานกลาง
8. ความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์	3.18	0.80	ปานกลาง
9. ความพอเพียงของที่จอดรถ	3.00	0.70	ปานกลาง
10. ความพอเพียงของห้องสุขา	2.94	0.24	ปานกลาง
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานีตำรวจ	3.28	0.67	ปานกลาง
12. การจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวก และสามารถติดต่องานได้เป็นระบบ	3.28	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 35 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านพฤติกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.58	0.93	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพ	3.46	0.79	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี	3.64	0.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจ ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	3.40	0.78	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ประชาชน	3.58	0.78	มาก
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน	3.66	0.69	มาก
7. การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ	3.64	0.60	มาก

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความ  
กระตือรือร้นในเรื่องที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 36 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านคุณภาพบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตาม ข้อกำหนดได้อย่างชัดเจน	3.40	0.86	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับ ความต้องการ	3.34	0.85	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหของท่าน ได้เป็นที่น่าพอใจ	3.58	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ	3.58	0.78	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	3.46	0.71	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่สามารถไกล่เกลี่ยในกรณีที่ ประชาชนเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นบนสถานีตำรวจ	3.58	0.70	มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บนสถานีตำรวจฯ ได้เป็นอย่างดี	3.64	0.69	มาก

จากตาราง 36 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านคุณภาพบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้ความ  
ช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตามข้อกำหนดได้อย่างชัดเจน และ  
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาข้อขัดข้องและข้อเสนอนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านบริการ

ปัญหาและข้อขัดข้อง

ตอนพักเที่ยงไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ

ข้อเสนอนะอื่น ๆ

ควรจัดทำเอกสารคู่มือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานจราจรแจกแก่ประชาชน อาจช่วยป้องกัน  
และลดการเกิดปัญหาจราจรได้มากขึ้น

ตอนที่ 5 งานป้องกันปราบปราม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 37 จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	76.0
หญิง	12	24.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตาราง 38 จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	3	6.0
18 - 25 ปี	9	18.0
26 - 45 ปี	35	70.0
46 - 60 ปี	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 38 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 45 ปี

ตาราง 39 จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นประถมศึกษา	3	6.0
มัธยมศึกษาปี	32	64.0
อนุปริญญา	12	24.0
ปริญญาตรี	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 39 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา

ตาราง 40 จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	29	58.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	6	12.0
เกษตรกร	6	12.0
รับจ้างทั่วไป	3	6.0
นักเรียน-นักศึกษา	6	12.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 40 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ

ตาราง 41 จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ขออนุญาตต่าง ๆ	22	44.0
แจ้งข่าวอาชญากรรม / ยาเสพติด	28	56.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 41 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามส่วนใหญ่มีสถานะภาพมาแจ้งข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรม / แจ้งเบาะแสยาเสพติด

ตาราง 42 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

เวลาที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประมาณ 1 – 15 นาที	12	24.0
ประมาณ 16 – 30 นาที	32	64.0
ประมาณ 31 นาที – 1 ชั่วโมง	4	8.0
ประมาณครึ่งวัน	2	4.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 42 แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการประมาณ 16 ถึง 30 นาที

## 2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบริการ

ตาราง 43 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านกิจกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.54	0.50	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.76	0.56	มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน	3.56	0.50	มาก
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3.56	0.61	มาก
5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	3.60	0.56	มาก
6. ความพอเพียงของน้ำดื่ม	3.46	0.79	ปานกลาง
7. ความพอเพียงของเก้าอี้นั่งพัก	3.26	0.75	ปานกลาง
8. ความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์	3.14	0.70	ปานกลาง
9. ความพอเพียงของที่จอดรถ	3.26	0.66	ปานกลาง
10. ความพอเพียงของห้องสุขา	3.32	0.79	ปานกลาง
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ	3.50	0.70	ปานกลาง
12. การจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวกและสามารถติดต่องานได้เป็นระบบ	3.64	0.60	มาก

จากตาราง 43 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านกิจกรรมบริการ ในเรื่องของ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมชัดเจน เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก และการจัดผังสถานีทำให้เกิดความสะดวก และสามารถติดต่องานได้เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่อง ความพอเพียงของน้ำดื่ม ที่นั่งพัก ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ที่จอดรถ ห้องสุขา และความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 44 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจ ด้านพฤติกรรมบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.62	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพ	3.74	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี	3.68	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจ ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	3.68	0.68	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ประชาชน	3.62	0.70	มาก
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน	3.50	0.61	ปานกลาง
7. การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ	3.64	0.60	มาก

จากตาราง 44 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติ  
งานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านพฤติกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความเป็น  
ระเบียบเรียบร้อยของ โต๊ะทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 45 ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ด้านคุณภาพบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตาม ข้อกำหนดได้อย่างชัดเจน	3.74	0.44	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับ ความต้องการ	3.70	0.46	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหของท่าน ได้เป็นที่น่าพอใจ	3.82	0.39	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ	3.82	0.39	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	3.84	0.42	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถไกล่เกลี่ยในกรณีที่ ประชาชนเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นบนสถานีตำรวจ	4.06	0.24	มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บนสถานีตำรวจฯ ได้เป็นอย่างดี	4.06	0.24	มาก

จากตาราง 45 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง

### 3. ปัญหาข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านบริการ

#### ปัญหาและข้อขัดข้อง

สายตรวจมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ดูแลประชาชนไม่ทั่วถึง

#### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรจัดสายตรวจตามหมู่บ้านให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงกลางคืน
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนตามหมู่บ้านให้บ่อยครั้งยิ่งขึ้นเพื่อให้ความรู้  
ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมาย จราจร อาชญากรรม ยาเสพติด เป็นต้น

### แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

จากการสรุปความคิดเห็นจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจ ประกอบ  
กับการศึกษาเอกสาร งานวิจัย และการสัมภาษณ์ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่  
ผู้ศึกษาได้ประมวลเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ในงานต่าง ๆ 5 งาน ดังต่อไปนี้

#### 1. งานธุรการ

##### 1.1 ด้านกิจกรรมบริการ

- 1.1.1 การจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนโดยเฉพาะในช่วงตอนพักกลางวัน  
หรือในเวลากลางคืน ควรมีการผลัดเปลี่ยนเวรเจ้าหน้าที่ โดยอาจจัดเป็นผลัด ตลอด 24 ชั่วโมง
- 1.1.2 การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้น กระชับและง่ายต่อการ  
ทำความเข้าใจ โดยอาจลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนออกไป
- 1.1.3 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลในเรื่องของกฎระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน  
และแผนผังการบริการ โดยจัดทำป้ายนิเทศแสดงให้เห็นได้ชัดเจน
- 1.1.4 การจัดสร้างหรือปรับปรุงซ่อมแซมห้องสุขาให้พอเพียงแก่ประชาชนที่มา  
ติดต่อพร้อมจัดให้มีนักรการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

## 1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ

1.2.1 การจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มงานธุรการต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ทันที โดยให้เจ้าหน้าที่ของงานแต่ละประเภทรับผิดชอบ

1.2.2 การปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โดยอาจทำการเสนอของบประมาณไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง หรืออาจขอการสนับสนุนจากชุมชนในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในงานธุรการ

## 1.3 ด้านคุณภาพบริการ

การปรับเปลี่ยนบุคลากรให้ตรงกับงาน รวมไปถึงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการบริการประชาชน

## 2. งานสอบสวน

### 2.1 ด้านกิจกรรมบริการ

2.1.1 การจัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณคดี และจัดทีมงานสนับสนุนสอบสวน โดยอาจจัดผู้ช่วยสอบสวนพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับตรวจสถานที่ เหตุ พยาน พร้อมรถร้อยเวรเพื่อเตรียมพร้อมที่จะออกปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที

2.1.2 การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนางานสอบสวน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยอาจใช้คอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายรูประบบดิจิทัล และเครื่องแสกนเนอร์ เพื่อใช้ในการทำรายการสอบสวน

2.1.3 การเพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น โดยอาจเพิ่มศักยภาพของเครือข่ายวิทยุในการรับแจ้งเหตุให้กว้างขวาง โดยการประสานขอความร่วมมือจากเครือข่ายวิทยุของส่วนราชการอื่น ๆ เช่น อาสาสมัคร กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อสามารถแจ้งเหตุได้รวดเร็ว

2.1.4 การอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่นายตำรวจสัญญาบัตรสายงานอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติที่จะเป็นพนักงานสอบสวนได้ ให้มีความรู้ ความสามารถในการสอบสวนและขออนุมัติไว้ล่วงหน้าเมื่อมีความจำเป็นให้หัวหน้าสถานี ส่งการให้มาปฏิบัติงานสอบสวนได้ทันที

### 2.2 ด้านพฤติกรรมบริการ

2.2.1 การจัดทำป้ายจรรยาบรรณและคุณธรรมของพนักงานสอบสวนติดไว้ในห้องสอบสวนเพื่อให้พนักงานสอบสวนรับทราบและถือปฏิบัติ

2.2.2 ประเมินผลและจัดอันดับของพนักงานสอบสวน โดยจัดทำตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสอบสวนมีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

### 2.3 ด้านคุณภาพบริการ

การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานสอบสวนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นในเรื่อง การสร้างจิตสำนึก อุทิศการณ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอาชญากรรมประเภทใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

## 3. งานสืบสวน

### 3.1 ด้านกิจกรรมบริการ

การให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรมอย่าง เข้มงวดและจริงจัง โดยอาจทำโดยพยายามปกปิดผู้ที่มาเป็นพยานให้มากที่สุด สืบสวนและติดตาม ความเคลื่อนไหวของคู่กรณี จัดกำลังเจ้าหน้าที่ให้ความคุ้มครองในคดีที่อุจฉกรรจ์ เพื่อเสริมสร้างความ มั่นใจแก่พยาน

### 3.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ

การสร้างเครือข่ายการสืบสวน โดยประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ และสถานี- ตำรวจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานสืบสวน รวมถึงฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และ สามารถใช้ประโยชน์จากงานวิชาการตำรวจ เพื่อสนับสนุนงานสืบสวนและรวบรวมพยาน หลักฐานให้มากยิ่งขึ้น

### 3.3 ด้านคุณภาพบริการ

การปรับปรุงในเรื่องของความสามารถในการให้บริการ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในงานสืบสวน เช่น การตรวจพิสูจน์ลายพิมพ์นิ้วมือแฝง การตรวจคราบโลหิต สาร- พันธุ์กรรม เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ

## 4. งานจราจร

### 4.1 ด้านกิจกรรมบริการ

4.1.1 การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณ หรือจุดที่มีปัญหาจราจรคับคั่ง โดยอาจจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเสริมกำลังงานจราจร ในเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลา 07.00 – 08.00 และ ช่วง 16.00 – 17.00 น. โดยอาจให้ค่าตอบแทนพิเศษ แก่เจ้าหน้าที่ในรูป ของเบี้ยเลี้ยง

4.1.2 การอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้ รถใช้ถนน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป โดยอาจทำในรูปของแผ่นพับ ใบปลิว หรือ วีดีโอ แจกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมไปถึงการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สถานศึกษา เพื่อเข้าไปจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องของงานจราจร

4.1.3 การใช้สื่อกระจายเสียงในท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเสริมสร้างวินัยจราจรและการป้องกันอุบัติเหตุ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสายชุมชน

4.1.4 การอำนวยความสะดวกในการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร โดยอาจจัดให้มีการเสียค่าปรับทางไปรษณีย์หรือเสียค่าปรับผ่านระบบธนาคาร

#### 4.2 ด้านพฤติกรรมบริการ

4.2.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ ได้รับความเห็น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจราจร

4.2.2 การจัดโครงการสัมมนาเกี่ยวกับปัญหาจราจรในท้องถิ่น เพื่อระดมความคิดเห็นขอความร่วมมือจากประชาชน องค์กรภาคเอกชน และหน่วยงานราชการในพื้นที่ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาจราจร

### 5. งานป้องกันปราบปราม

#### 5.1 ด้านกิจกรรมบริการ

5.1.1 การจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจกำหนดแผนการตรวจเยี่ยม มีการมอบหมายภารกิจให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติภารกิจเสร็จสิ้น

5.1.2 การปรับปรุงระบบตู้ยามและป้อมตำรวจให้มีความพร้อมในการสกัดจับคนร้ายโดยกำหนดให้ตู้ยามและที่พักระบายตรวจอยู่ในเส้นทางที่คนร้ายน่าจะใช้หลบหนีเป็นจุดสกัด หรือจุดอุปสรรค และเครื่องมือเครื่องใช้ในงานปราบปรามให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5.2 ด้านพฤติกรรมบริการ

การรณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน หน่วยงานเอกชน อาสาสมัคร และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ร่วมกัน โดยอาจจัดทำเป็นโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม แจ้งเบาะแสยาเสพติด เป็นต้น

#### 5.3 ด้านคุณภาพบริการ

การจัดให้มีการอบรมแนะแนวทางการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอย่างสม่ำเสมอ และมีการปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการประชาชนแก่ข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ตำรวจและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน