

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านบริการ และแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกับประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ โดยแยกออกเป็น 5 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และงานป้องกันปราบปราม รวมทั้งหมด 250 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน และการสัมภาษณ์ หัวหน้าสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงบรรยาย

สภาพการปฏิบัติงานบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สรุปตามงานได้ดังนี้

1. งานธุรการ ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-45 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามาติดต่อในเรื่องของการแจ้งความ และใช้เวลาประมาณ 16-30 นาที ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการ พฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการประจำตลอดเวลา ควรดูแลความสะดวกของห้องสุขา และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

2. งานสอบสวน ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-45 ปี จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มาติดต่อในเรื่องของการแจ้งความ โดยใช้เวลาประมาณ 16-30 นาที ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีป้ายนิเทศจัดแสดงการอยู่หรือไม่อยู่เวรของร้อยเวร และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

3. งานสืบสวน ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-45 ปี จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้างมาติดต่อในฐานะพยาน ใช้เวลาประมาณครึ่งวัน ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีมาตรการให้ความปลอดภัยแก่ผู้ที่มาเป็นพยาน และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

4. งานจราจร ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-45 ปี จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการในอัตราส่วนเท่าๆ กับเกษตรกร มาติดต่อในเรื่องของการเปรียบเทียบปรับ โดยใช้เวลาประมาณ 16-30 นาที ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดเจ้าหน้าที่เวรให้อยู่เวรตลอดเวลา และควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับงานจราจรไว้บริการประชาชน

5. งานป้องกันปราบปราม ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-45 ปี จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา มีอาชีพรับราชการมาติดต่อในเรื่องของการแจ้งข่าวอาชญากรรมและแจ้งเบาะแสยาเสพติด ใช้เวลาประมาณ 16-30 นาที ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการครั้งหนึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และอีกครั้งหนึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านพฤติกรรมบริการและคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดสายตรวจออกไปตามหมู่บ้าน โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน และจัดเจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับงานจราจร และอาชญากรรมต่าง ๆ

สำหรับแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเห็นในการปรับปรุงงานทั้ง 5 งาน คือ งานธุรการ งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และงานป้องกันปราบปราม ที่ต้องปรับปรุงร่วมกัน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีแนวทางการปรับปรุงโดย
  - 1.1 เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการบริการประชาชนในทุกจุดที่เห็นว่ามีปัญหา
  - 1.2 จัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน
  - 1.3 เพิ่มพูน ความรู้ คุณธรรม และปลูกจิตสำนึกด้านบริการประชาชน
  - 1.4 สร้างขวัญ และกำลังใจ แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งอาจทำในรูปของการจัดสวัสดิการ เช่น โครงการอาหารกลางวัน โดยจัดบสนับสนุนเป็นรายเดือนจากนายตำรวจ รวมถึงจัดให้มีร้านค้าสวัสดิการ และกองทุนเพื่อการศึกษาของบุตรข้าราชการตำรวจ

2. ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
  - 2.1 ปรับปรุง ซ่อมแซมห้องสุขาให้สะอาด พร้อมทั้งบริการประชาชน
  - 2.2 ขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดสถานที่จอดรถ
  - 2.3 จัดทำป้ายนิเทศ แสดงข้อมูลรายละเอียดขั้นตอนในการติดต่องาน
3. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี และอื่น ๆ
  - 3.1 นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการประชาชน เช่น การติดตั้งคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ
  - 3.2 สร้างเครือข่ายในการบริการประชาชน โดยการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน ผู้นำชุมชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดในพื้นที่

### อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกิจกรรมบริการ พบว่า ผู้มาติดต่อในงานธุรการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้มาติดต่อในงานธุรการ ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการน้อย ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะรอดำเนินการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องของความพอเพียงของห้องสุขา ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ ความพอเพียงของที่จอดรถ และความพอเพียงของที่อ่านหนังสือพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่องานธุรการมีจำนวนมาก แต่พื้นที่ของอาคารสถานที่ ห้องสุขา รวมไปถึงสถานที่จอดรถของสถานีตำรวจมีพื้นที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถรองรับกับจำนวนของประชาชนที่มาติดต่อพร้อมกันได้อย่างยิ่งถึงส่วนในงานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และงานป้องกันปราบปราม มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่อมีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อย จึงอาจทำให้การบริการไม่ทั่วถึง จึงเสนอแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบริการ ให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการผลัดเปลี่ยนเวรในแต่ละกะให้เพียงพอ ในงานทุกงานและมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในงานด้านกิจกรรมบริการ

2. ด้านพฤติกรรมบริการ พบว่า ผู้มาติดต่อในงานธุรการ งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และงานป้องกันปราบปราม มีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องของการจัดเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะลักษณะของงานบางงานที่ต้องคาบเกี่ยวกันและมีเอกสารทางวิชาการบางส่วนต้องใช้ร่วมกันอยู่ รวมถึงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้เหนื่อยล้า บางครั้งลักษณะการแสดงออกของเจ้าหน้าที่อาจไม่เป็นที่น่าพอใจ ประทับใจของผู้รับบริการ ดังที่ ปรีทรรศ ศิลปกิจ (2538) ได้กล่าวถึง ลักษณะของพฤติกรรมว่า คือ ลักษณะของการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดเวลา ที่ทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะแสดงในด้านทัศนคติความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ด้านบุคลิกลักษณะภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทางด้านการพูด การสื่อสารด้วยวาจา สำหรับบัญชา เศรษฐกร (2537) ได้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในเขตอำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ที่มีความคุ้นเคยกับตำรวจจะมีทัศนคติในทางบวกกับพฤติกรรมของตำรวจมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคยกันมาก่อน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะของพฤติกรรมบริการที่ดี มีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมกับกิจธุระ ตามความประสงค์ของการบริการที่ดีด้วยพฤติกรรมที่ดึงมำมาซึ่งความสุข ความพอใจ และความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย และได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมบริการ คือ การปรับเปลี่ยนบุคลากรให้ตรงกับความสามารถ เพื่อที่จะได้เกิดพฤติกรรมที่ดึงมำต่อการบริการประชาชน

3. ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ผู้มาติดต่อในงานธุรการ งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และงานป้องกันปราบปราม มีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตามข้อกฎหมายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่อราชการต่างก็มีปัญหาที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ ซึ่งอาจเป็นผลทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ต้องตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบในทางกฎหมาย อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าตำรวจไม่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้ทุกเรื่อง หรืออาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนขาดจิตสำนึกที่ดีต่อความต้องการบริการประชาชน ดังที่ นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร (2539) ได้ทำการค้นคว้าแบบอิสระในเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ

ดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพบริการต้องเริ่มจากความรู้สึกละหลังรับบริการ จึงได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านคุณภาพบริการ ไว้ดังนี้ คือ มีปลุกจิตสำนึกด้านการบริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งอาจทำโดยจัดวิทยากรฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ และผู้บังคับบัญชาในสถานีตำรวจต้องให้ความสนใจดูแลความประพฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้บังคับบัญชาตลอดเวลา รวมไปถึงการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งอาจทำในรูปของการจัดสวัสดิการแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น โครงการอาหารกลางวัน โดยจัดบสนับสนุนเป็นรายเดือนจากนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ของสถานีตำรวจเพื่อเลี้ยงอาหารกลางวันแก่ผู้ได้บังคับบัญชารวมถึงจัดให้มีร้านค้าสวัสดิการ กองทุนเพื่อการศึกษาของบุตร ข้าราชการตำรวจ เพราะการที่จะปรับปรุงคุณภาพของงานบริการนั้น จะต้องเริ่มจากการปรับปรุงที่ตัวบุคคล ผู้ให้บริการก่อน คือ หากผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจที่ดีแล้ว ก็จะสามารถพัฒนาศักยภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการ และเพื่อนำปัญหาและข้อขัดข้องมาประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของตำรวจในเรื่องของปัญหา ข้อขัดข้อง ข้อจำกัดอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการนอกสถานีตำรวจ เช่น ป้อมยาม จุดตรวจ สายตรวจรถจักรยานยนต์ และสายตรวจรถยนต์ เป็นต้น