

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร สังกัดกองบังคับการนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 150 นาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ท่าพระ ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 นาย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับชั้นยศ และ ลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ

2.2 พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำนวน 25 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 7-25 กรกฎาคม 2551 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และลักษณะของการให้บริการประชาชน โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์พฤติกรรมกรการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนพฤติกรรมกรการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของพฤติกรรมกรการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 91.70 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 33.30 รองลงมา 41 ปี – 50 ปี ร้อยละ 30.60 สถานภาพสมรส ร้อยละ 76.80 รองลงมา โสด 17.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 65.80 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 25.90 ระยะเวลาในการรับราชการ (อายุราชการ) 10 ปี – 20 ปี ร้อยละ 43.50 รองลงมา 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.90 ระดับชั้นยศ ชั้นประทวน ร้อยละ 75.90 และชั้นสัญญาบัตร ร้อยละ 24.10 ลักษณะงาน จราจร ร้อยละ 30.60 รองลงมา ป้องกันปราบปราม ร้อยละ 26.90

2. พฤติกรรมกรการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมกรการให้บริการประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56-4.18$) จำนวน 20 รายการ 10 อันดับแรก คือ

1. การจัดสถานที่ห้องควบคุมผู้ต้องหาชนิดบุคคลภายนอกไม่สามารถมองเห็นได้
2. สถานีตำรวจมีพื้นที่กว้างขวาง เพียงพอสำหรับการให้บริการ
3. ห้องควบคุมผู้ต้องหา ชาย/หญิง/เยาวชน และเด็กเป็นสัดส่วนถูกต้องตามระเบียบ
4. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค
5. จุดให้บริการในแต่ละส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

6. สถานีตำรวจมีความสะอาดและเป็นระเบียบช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. สถานที่จอดรถของประชาชนที่มาติดต่อมีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน

8. ในกรณีเกิดเรื่องด่วน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

9. ห้องน้ำ สะอาด และมีเพียงพอ

10. ควรเพิ่มจำนวนข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับข้าราชการตำรวจเพศชายและเพศหญิง ระยะเวลาในการรับราชการ (อายุงาน) 10 ปี – 20 ปี และปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

3.1 ข้าราชการตำรวจที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละสถานภาพ ดังนี้

3.1.1 ข้าราชการตำรวจที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

3.1.2 ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. อายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน
2. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค
3. ในกรณีเกิดเรื่องด่วน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์
4. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา

3.1.3 ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 รายการ คือ

1. ระดับความรู้และการศึกษาอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทนายการใช้ความคิดริเริ่ม
3. ข้าราชการตำรวจให้คำปรึกษาและแนะนำการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้

อย่างเหมาะสม

4. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค

5. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา

3.1.4 ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 7 รายการ คือ

1. อัตรากำลังใจพลของผู้ปฏิบัติงานมีผลทำให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทนายการใช้ความคิดริเริ่ม

3. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปฏิบัติราชการลับให้เพียงพอ และผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างแท้จริง

4. ข้าราชการตำรวจให้คำปรึกษาและแนะนำการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้
อย่างเหมาะสม

5. ห้องควบคุมผู้ต้องหา ชาย/หญิง/เยาวชน และเด็กเป็นสัดส่วนถูกต้องตาม
ระเบียบ

6. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค

7. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ระดับความรู้และการศึกษาอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน

2. เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

3.2 ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 14 รายการ คือ

1. ควรเพิ่มจำนวนข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

2. ระดับความรู้และการศึกษาอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน

3. อายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน

4. ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน

5. เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

6. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทนายการใช้ความคิดริเริ่ม

7. ควรมีการประเมินผลข้าราชการตำรวจโดยทดสอบความรู้ความสามารถทุกปีในแต่
ละสายงาน

8. ควรจัดการสัมมนาระหว่างประชาชนในพื้นที่กับข้าราชการตำรวจทุกฝ่ายของสถานี
ตำรวจอย่างน้อยปีละครั้ง

9. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปฏิบัติราชการลับให้เพียงพอ และผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างแท้จริง

10. ข้าราชการตำรวจให้คำปรึกษาและแนะนำการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

11. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค

12. ในกรณีเกิดเรื่องด่วน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

13. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

14. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ จุดให้บริการในแต่ละส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

3.3 ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค

3. ในกรณีเกิดเรื่องด่วน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

4. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 รายการ คือ

1. ระดับความรู้และการศึกษาอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน

2. อายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน

3. ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน

4. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปฏิบัติราชการลับให้เพียงพอ และผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างแท้จริง

5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

3.4 ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการรับราชการ ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การให้บริการประชาชนมีความเสมอภาค

2. ในกรณีเกิดเรื่องด่วน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 รายการ คือ

1. สถานีตำรวจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมสามารถติดต่อได้สะดวก และรวดเร็ว
2. จุดให้บริการในแต่ละส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
3. ควรเพิ่มจำนวนข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
4. ระดับความรู้และการศึกษาอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน
5. อายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน
6. ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน
7. เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
8. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปฏิบัติราชการลับให้เพียงพอ และผู้ปฏิบัติงาน

ได้รับอย่างแท้จริง

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ และผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ พบว่า ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56 - 4.18$) 20 รายการที่สำคัญได้แก่

1. ในกรณีเกิดเรื่องด่วน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์
2. ควรเพิ่มจำนวนข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
3. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการปฏิบัติราชการลับให้เพียงพอ และผู้ปฏิบัติงาน

ได้รับอย่างแท้จริง

4. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา
5. ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน
6. ระดับความรู้และการศึกษาอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน
7. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทนายการใช้ความคิดริเริ่ม
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี
9. อายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน

10. ข้าราชการตำรวจให้คำปรึกษาและแนะนำการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประเสริฐ หนูดี (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมให้โทษ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานด้านการสืบสวนไว้ชัดเจน ในสถานีดำรวจทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นรารักษ์ บุญรัตน์ (2544) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: กรณีศึกษา กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษา สรุปได้บางประเด็น คือ (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากเกิดความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน โดยได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (2) พฤติกรรมการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการทำงานปกติ ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกที่ต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไป เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจจะรู้สึกภาคภูมิใจ พฤติกรรมในการทำงานพิเศษมักได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราว เมื่อได้รับมอบหมายจะรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเอง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุเทพ ศุภศิริ (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีดำรวจนครบาลบางขุนนนท์ และสถานีดำรวจนครบาลบางเสาธง ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมในสังกัดสถานีดำรวจนครบาลบางขุนนนท์และสถานีดำรวจนครบาลบางเสาธง มีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$) มีความพร้อมของปัจจัยภายในหน่วยงานต่ำ มีผลกระทบของปัจจัยภายนอกต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันอาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจอยู่ในระดับสูง จากข้อค้นพบดังกล่าว เป็นไปตามสถานภาพ และคุณลักษณะของตำรวจ ในความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ของประชาชน โดยทั่วไป นั่นคือ ตำรวจทุกคนที่ตัดสินใจเข้ามารับราชการตำรวจ เนื่องจากมีทัศนคติว่า อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่มั่นคง เช่นเดียวกับอาชีพของข้าราชการในหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีความคาดหวังว่า จะมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จลุล่วงอย่างดี ส่งผลให้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานด้านการบริการที่อำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว ให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีความเป็นมิตรกับตำรวจมากยิ่งขึ้น ตำรวจผู้ปฏิบัติ

หน้าที่ก็จะทำงานอย่างมีความสุข ทำงานด้วยความสนุก เพื่อให้งานในความรับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้ง ๆ ที่ปัญหาสำคัญของข้าราชการตำรวจตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน ผู้บริหารระดับบนยังไม่สามารถจัดการแก้ไขให้สำเร็จได้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนข้าราชการตำรวจที่มีน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณของประชาชน โดยเฉพาะในเมืองหลวง ซึ่งผู้คนอพยพเข้ามามากมาย เนื่องจากเป็นแหล่งที่สามารถประกอบอาชีพได้อย่างหลากหลาย นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งของกรมตำรวจ คือ งบประมาณมีไม่เพียงพอ ทำให้ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาวุธ เช่น ปืนชนิดต่าง ๆ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์การสื่อสาร อุปกรณ์สำนักงาน รวมทั้งงบประมาณที่ต้องจ่ายให้กับการทำงานล่วงเวลา หรือกรณีฉุกเฉิน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอย่างมากมานานนับสิบปี มีผลการศึกษาวิจัยนำเสนอตลอดเวลา แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขจากรัฐบาลหรือผู้บริหารระดับสูง ทุกยุคทุกสมัยที่ผ่านมา

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า

2.1 ข้าราชการตำรวจที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงาน อายุ และระยะเวลาในการรับราชการ ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เกรียงศักดิ์ ชุตินุวัฒน์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สอบสวน ชั้นยศ เงินเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธวัชชัย คำแหงพล (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการสืบสวนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้า ไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกหน่วยงาน นั่นคือ อายุ ลักษณะงาน และระยะเวลาในการรับราชการที่ต่างกัน ย่อมมีประสบการณ์

ในการปฏิบัติงานต่างกัน อันเนื่องมาจากการเรียนรู้ การอบรม ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเหตุการณ์เฉพาะหน้า ทำให้มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการสืบสวน สอบสวน หรือการป้องกันอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ แตกต่างกันได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการให้บริการของข้าราชการตำรวจที่ให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สถานีตำรวจควรจัดหาสถานที่ให้ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก เนื่องจากสถานีตำรวจนครบาลท่าพระนั้นตั้งอยู่ในซอยลึก การเดินทางมาใช้บริการนั้นค่อนข้างลำบาก

2. เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาวุธปืน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์การสื่อสาร อุปกรณ์สำนักงาน และงบประมาณสำหรับการปฏิบัติงาน ยังมีไม่เพียงพอทำให้ข้าราชการตำรวจต้องใช้เวลาส่วนตัวมาซื้อเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

3. อัตราค่าจ้างพลของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มจำนวนข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เพราะข้าราชการตำรวจบางหน่วยงานนั้นมีจำนวนน้อยและกำลังพลที่มีอยู่บางนายอาจมีอายุมากเกินไป อาจทำให้การทำงานไม่ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ อย่งไรก็ตามประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จของงานได้

4. ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจเพิ่มความรู้ จัดหาทุนเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจศึกษาต่อ หรือมีการจัดส่งให้ข้าราชการตำรวจเข้ารับการอบรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้นำความรู้ความสามารถจากการศึกษา อบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ควรมีการประเมินผลข้าราชการตำรวจ โดยมีการทดสอบความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจในแต่ละสายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันซึ่งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีการพัฒนาไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสืบสวนและสอบสวนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านการสืบสวนและจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี