

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อสายงานทั้ง 5 ของสถานีตำรวจนครบาลบางมด และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของแต่ละสายงานในการให้บริการประชาชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวิธีการศึกษาคือการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary survey) และการสำรวจภาคสนาม (field survey) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (close ended questions) และคำถามปลายเปิด (open ended questions) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) จำนวน 323 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ f-test ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ในการติดต่อใช้บริการทั้งห้าด้านของสถานีตำรวจนครบาลบางมด โดยด้านงานจราจรมีผู้มาติดต่อมากที่สุด ด้านสอบสวนรองลงมา ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างคือระดับมัธยมศึกษามากที่สุด รองลงมาคือระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด โดยมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด คือมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ส่วนวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อเพื่อชำระค่าปรับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

บางมด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ด้านงานสอบสวนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับความพึงพอใจในด้านงานจราจร และกลุ่ม
ตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ป้องกันปราบปรามในระดับพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับงานสืบสวน
ด้านงานอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด จำแนกตามสายงาน การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า

3.1 ด้านสืบสวน เจ้าหน้าที่มีน้อยใช้เวลารอนานมากกว่าจะได้พบ มักไม่ค่อยพบ
เจ้าหน้าที่ถ้ามาติดต่อในวันหยุด วันเสาร์ วันอาทิตย์ เจ้าหน้าที่บางนายขาดความสุภาพในการพูดจา
กับประชาชน

3.2 ด้านอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานล่าช้า ที่นั่งรอไม่เพียงพอ ไม่มี
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

3.3 ด้านจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานล่าช้า, ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้คำแนะนำ
และไม่ให้ความสำคัญแก่ผู้มาติดต่อ

3.4 ด้านป้องกันปราบปราม เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้นในการให้
บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาไม่สุภาพ

3.5 ด้านงานสอบสวน พนักงานสอบสวนทำงานล่าช้า ขาดมนุษยสัมพันธ์
อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ไม่ทันสมัย

สำหรับปัญหาอุปสรรคที่เป็นภาพรวมของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ได้แก่ ป้ายแสดง
ที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาลบางมดไม่เด่นชัด ยังขาดป้ายแจ้งทางเข้าสถานีตำรวจ บริเวณที่
จอดรถคับแคบมาก ไม่มีที่จอดรถ ทางเข้าคับแคบ ถนนไม่เรียบร้อย ที่นั่งรอมีน้อย ขาดน้ำดื่ม
บริการประชาชน ห้องน้ำไม่สะอาดและมีน้อยมาก

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่ระบุดังกล่าวข้างต้น
เช่น ควรมีการอบรมมนุษยสัมพันธ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพิ่มอัตรากำลังตำรวจให้เพียงพอ มี
การปรับปรุงกายภาพและสภาพแวดล้อมภายในและรอบบริเวณสถานีตำรวจ นอกจากนี้ ยัง
เสนอแนะว่าควรตั้งด่านจับรถจักรยานยนต์ให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะแก๊งค์แข่งรถจักรยานยนต์

เข้มงวดกับรถจักรยานยนต์ที่วิ่งย้อนศร และควรจะมีการจัดสายตรวจบริเวณป้ายรถเมล์ที่ตลาด
ฝั่งหลวง

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ 2 ประการ คือประชาชนที่มีปัจจัยภูมิหลัง
แตกต่างกัน ย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลบางมดแตกต่างกัน
และประชาชนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน ย่อมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน ยกเว้นวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรอิสระซึ่งเป็นภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับ
การศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็น
ตัวแปรตาม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความ
พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตัวแปรวัตถุประสงค์ในการ
มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ มีความแตกต่างจากผลการวิจัยของ
อนันต์ไธ (2529) ซึ่งพบว่าปัจจัยภูมิหลัง อายุ และระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับ
ความรู้สึกรู้สึกต่อภาพพจน์ของตำรวจ ส่วนตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ไม่มี
ความสัมพันธ์แต่อย่างใด เช่นเดียวกับ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) พบว่า อายุ และระดับการ
ศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ

การที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีตัวแปรที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่นที่ยังไม่เคยนำมาทดสอบ
คือ วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสายงานนั้นประการหนึ่ง กับอีก
ประการหนึ่ง คือ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเจาะลึกถึงความสัมพันธ์การติดต่อกันระหว่างตำรวจกับ
ประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจริง ณ. ระยะเวลาที่
กำลังและหรือแล้วเสร็จสิ้นจากการใช้บริการจากตำรวจ ส่วนงานวิจัยทั้งสองที่อ้างถึง เป็นเพียงการ
สำรวจความเห็นจากประชาชนทั่วไป ที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจและความพึงพอใจที่มีต่อการให้

บริการของตำรวจ ซึ่งมีได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่กำลังหรือเพิ่งเสร็จสิ้นจากการติดต่อการให้บริการกับตำรวจจริง ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จึงพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการจากตำรวจในสายงานทั้งงานในด้านสอบสวน สืบสวน จราจร ป้องกันปราบปราม และงานด้านอำนวยการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังปรากฏในตารางที่ 31 สายงานด้านป้องกันปราบปรามและงานด้านสอบสวนมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด (3.97 และ 3.94) แต่สายงานด้านจราจรมีความพึงพอใจต่ำที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.98) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าน่าจะมีสาเหตุหรือปัจจัยที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีเหตุผลจากความแตกต่างของการรับบริการ กล่าวคืองานด้านป้องกันปราบปรามนั้นประชาชนมาติดต่อเพื่อแจ้งเบาะแสคนร้ายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอาชญากรรม ลักษณะเป็นการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อผลประโยชน์ของตนเองในเวลาต่อมา ส่วนงานด้านสอบสวนเป็นงานที่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากพนักงานสอบสวนในเมื่อประชาชนประสบทุกข์ภัยจากอาชญากรรมจึงมากล่าวโทษร้องทุกข์ แจ้งความให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดหรือเป็นพยานในคดีอาญาซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียหายและพนักงานสอบสวนและผู้ถูกกล่าวหาเองก็ยังมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาติดต่อในฐานะผู้เสียหาย (3.94) พยาน (3.71) ส่วนผู้ถูกกล่าวหา มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.39 เท่านั้น ซึ่งประเด็นที่สี่พนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาลบางมดไม่เคยมีคดีอื้อฉาวเจกเช่น สถานีตำรวจอื่นที่ปรากฏเป็นข่าวพนักงานสอบสวนบิบบังคับเค้นหาความจริง ด้วยวิธีการอันมิชอบด้วยกฎหมายแต่การการที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านจราจรต่ำที่สุด น่าจะเป็นที่เข้าใจได้ไม่ยากถึงเหตุผลว่าเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น เมื่อพิจารณาตัววัตถุประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น วัตถุประสงค์ที่ต้องมาใช้บริการเนื่องมาจากเหตุผลสำคัญซึ่งไม่มีประชาชนคนใดอยากใช้บริการในลักษณะเช่นนี้ คือการต้องมาชำระค่าปรับหรือมาติดต่อเนื่องจากถูกยึดใบอนุญาตขับขี่รถยนต์

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนยังไม่พอใจในการให้บริการที่ใช้เวลานานเกินไป และการให้บริการยังขาดความเสมอภาค ปัญหาความไม่เพียงพอในด้านสถานที่ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ตลอดจนปัญหาบุคลากรที่มีจำนวนน้อย ทำให้ต้องรอนานส่วนงานเอกสารบางอย่างหากใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยจะทำให้ไม่เสียเวลานาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดการวัดความพึงพอใจในบริการ (satisfaction in service) ของ John D. Millet (1954) กล่าวคือบริการนั้นจะเป็นที่พอใจหรือไม่สามารถวัดจากการให้บริการอย่างเป็นธรรมเสมอภาค (equity service) การให้บริการ

ต้องรวดเร็วทันเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) และการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทั้งคุณภาพและปริมาณ (progressive service)

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสายงานด้านต่างๆ

ผลการวิจัยพบว่าสายงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สายงานด้านป้องกันปราบปราม สายงานด้านสืบสวน สายงานด้านสอบสวน สายงานด้านการอำนวยความสะดวก และสายงานด้านจราจร การที่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสายงานแตกต่างกันไปย่อมขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่และคุณประโยชน์ของประชาชน ซึ่งจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีสายงานด้านสืบสวน ป้องกันปราบปรามนั้น ประชาชนมาติดต่อเพื่อแจ้งหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดหรือแหล่งอาชญากรรมและติดตามการจับกุมคนร้าย ส่วนงานด้านอำนวยความสะดวกนั้น ประชาชนมาติดต่อด้วยความจำเป็นเนื่องจากเอกสารหาย จึงต้องมาติดต่อเพื่อดำเนินการขอรับหลักฐานประกอบคำขอเอกสาร และการยื่นคำร้องขอใบอนุญาตสำหรับงานด้านสอบสวนเป็นงานที่ประชาชนต้องใช้บริการเนื่องจากเป็นผู้เสียหาย จึงมาร้องทุกข์ให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเป็นต้น ส่วนงานจราจรประชาชนมาติดต่อใช้บริการด้วยอารมณ์และความรู้สึกไม่สู้ดีคือมิใช่มารับบริการ แต่ต้องมาตามคำสั่งของเจ้าพนักงานกล่าวคือต้องมาชำระค่าปรับตามใบสั่งและหรือถูกยึดใบอนุญาตขับขี่ยานยนต์อันเนื่องมาจากการกระทำผิดกฎจราจร ฉะนั้น สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อนั้น ทุกคนจะเป็นผู้มาใช้หรือรับบริการจากตำรวจ ยกเว้นผู้ถูกกล่าวหาและผู้มาชำระค่าปรับเท่านั้น ที่อยู่ในฐานะของผู้ถูกกล่าวหาและผู้กระทำผิด จึงถูกลงโทษปรับ ผู้ที่ได้รับประโยชน์กับผู้สูญเสียประโยชน์ย่อมมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจแตกต่างกัน แม้เจ้าหน้าที่จะให้บริการดีเพียงใดก็ตาม

4. ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชน

ผลการวิจัยพบว่าทุกสายงานทั้ง 5 ด้าน ล้วนแล้วแต่มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้วยกันทั้งสิ้น ทั้งนี้เกิดจากการให้บริการหรือการบริหารงานภายใต้ทรัพยากร คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่จำกัด แต่อย่างไรก็ตามก็มีใจจะเป็นอุปสรรคทั้งหมด ประเด็นที่ต้องพิจารณาคือ จะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไรภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว นอกจากนี้ ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ก็สามารถแก้ไขได้ในระดับสายงานเช่นเดียวพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การใช้เวลาไม่สุภาพ การขาดมนุษยสัมพันธ์ ความไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ การไม่ใส่ใจผู้มาติดต่อ

สิ่งเหล่านี้ ล้วนสามารถแก้ไขปรับปรุงพัฒนาได้ในระดับสายงาน หรือทุกสายงานจะร่วมกันทำการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจให้บริการ (service mind) ได้ในระดับสถานีดำรง

สำหรับปัญหาที่เป็นภาพรวมของสถานีดำรง เช่น ป้ายแสดงที่ตั้งสถานี ป้ายแจ้งทางเข้าสถานี ถนนทางเข้า สถานีที่จอดรถ การจัดภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมของสถานี ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่ไม่เพียงพอและไม่สะอาด ปัญหาเหล่านี้ น่าจะแก้ไขได้ไม่ยากเนื่องจากไม่ต้องใช้ทรัพยากรงบประมาณจำนวนมาก และอาจจะประสานกับหน่วยงานบริการอื่นๆ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีทรัพยากรช่วยปรับปรุงเพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบายและการบริหารของสถานีดำรง

1.1 ควรมีการสัมมนาฝึกอบรมเทคนิคการทำงานกับประชาชนหรือเทคนิคและวิธีในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ (image) ที่ดีของดำรง จะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือของประชาชน ในการเป็นพยานในคดีอาญา แจ้งเบาะแสข้อมูลของคนร้าย เป็นต้น

1.2 ควรดำเนินการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและทางเข้าสถานีดำรงให้เด่นชัด เพื่อความสะดวกในการติดต่อของประชาชน

1.3 ควรทำการปรับปรุงถนนทางเข้า ภายในสถานี และที่จอดรถเพื่อผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ

1.4 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถานี เช่น จำนวนห้องน้ำและความสะอาด เพิ่มที่นั่งของประชาชนผู้มาติดต่อ การมีน้ำดื่มไว้บริการ การบริการเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนควรมีเครื่องแจกบัตรคิว เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

2.1 ควรมีการตั้งด่านตรวจจับรถจักรยานยนต์ให้ต่อเนื่อง สม่ำเสมอและจับกุมกลุ่มผู้แข่งรถจักรยานยนต์ ตลอดจนจับกุมรถจักรยานยนต์วิ่งย้อนศร อย่างเข้มงวดกวดขัน

2.2 ควรเพิ่มสายตรวจหรือความถี่ในการตรวจตราบริเวณป้ายรถประจำทาง ตลาด ผังหลวง และบริเวณโรงเรียน เพื่อป้องกันเหตุร้าย และเป็นการตัดช่องโอกาสการกระทำผิดของคนร้ายและการก่อเหตุทะเลาะวิวาทของนักเรียน การมั่วสุมของวัยรุ่น เป็นต้น

2.3 ควรปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้เวลาในการให้บริการประชาชน อาทิ การแจ้งเอกสารหาย ควรใช้เวลาดำเนินการเสร็จภายในกี่นาที การรอกพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจสายสืบ การใช้เวลาในการรอกคอยกึ่งนาที ถ้าหากมิได้เป็นไปตามมาตรฐานเวลาในการให้บริการประชาชนจะติดต่อแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนได้ที่ใคร เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการวิจัยเรื่องแนวทางส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของสถานีตำรวจ

3.2 ควรมีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ