

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 242 คน ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการ ด้านงานสอบสวน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีภูมิลำเนาอยู่นอกพื้นที่อำเภอบางปะอิน

ลักษณะการมารับบริการของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจ ส่วนใหญ่มาชำระค่าปรับเป็นคดีอื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีใบอนุญาตขับขี่ ขับรถโดยประมาทมาเป็นครั้งแรก มีระยะเวลารอเจ้าหน้าที่ 10 – 20 นาที เวลาที่รับบริการ 1 – 30 นาที และมาใช้บริการช่วงเวลา 08.01 – 12.00 น.

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จากการนำข้อมูลมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนา โดยกำหนดโครงการการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานสอบสวนในการให้บริการ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติกรมทางอาญาโครงการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานสอบสวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกโครงการจัดและติดป้ายแสดงที่ตั้งตั้งและเส้นทางในการเดินทางมายังสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน และมีการสร้างห้องน้ำเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

2.4 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานสอบสวนในการให้บริการแยกประเภทของการให้บริการอย่างชัดเจน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการ ด้านงานสอบสวน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 26 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีภูมิลำเนาอยู่นอกพื้นที่อำเภอบางปะอิน อาจเนื่องมาจากประชาชนที่อาศัยมีอายุไม่สูงมาก อาจเนื่องมาจากทั้งจบการศึกษาปริญญาตรีพื้นที่อำเภอบางปะอินเป็นเขตอุตสาหกรรมทำให้คนนอกพื้นที่มาอาศัยเพื่อมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจงใจ เงินอำนวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไปรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

2. ลักษณะการมารับบริการของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจ ส่วนใหญ่มาชำระค่าปรับเป็นคดีอื่น ๆ ได้แก่ ใบขับขี่ รถชนมาเป็นครั้งแรก มีระยะเวลารอเจ้าหน้าที่ 10 – 20 นาทีเวลาที่รับบริการ 1 – 30 นาที และมาใช้บริการช่วงเวลา 08.01 – 12.00 น. อาจเนื่องจากประชาชนทำผิดกฎ ไม่พกใบขับขี่ทำให้ต้องมาสถานีตำรวจเพื่อชำระค่าปรับตามกฎหมาย ซึ่งคดีมีความไม่ยุ่งยากสามารถสรุปให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว จึงทำให้มีระยะเวลารอเจ้าหน้าที่พนักงานสอบสวนไม่นานมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงเยาว์ กิจที่พึง (2547 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านการบริการประชาชน ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจมาติดต่อแจ้ง

เอกสารหายกรมาติดต่อใช้เวลารอเจ้าหน้าที่เวลา 1 - 10 นาที ใช้ระยะเวลาทั้งหมดในการดำเนินการนาน 1 - 10 นาที ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่างเวลา 08.01 - 12.00 น.

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้แก่ ด้านสิทธิของผู้เสียหาย ด้านการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสถานีตำรวจภูธรบางปะอินได้คัดเลือกตำรวจที่มีบุคลิกภาพ มีความสุภาพเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการสามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัย ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจบางปะอินปฏิบัติตนเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่เอนเอียงไปเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ไม่ว่าจะเป็นผู้กล่าวหาหรือผู้ต้องหา รวมถึงพยานในคดีต่างๆ ให้ความเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และเป็นไปตามการอำนวยความสะดวกของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน ด้านสถานที่สถานีตำรวจ มีป้ายแสดงบอกที่ตั้งมายังสถานีชัดเจน ทำให้เป็นที่รู้จักของคนในพื้นที่และนอกพื้นที่เวลามาติดต่อกับทางราชการเวลามาติดต่อกับทางราชการสถานีตำรวจจะทำการแยกประเภทคดีอย่างชัดเจน โดยมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริรัตน์ แสงทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียดพบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านบุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับข้อคิดเห็นรายชื่อของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางและมาก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า ได้รับการมีส่วนร่วมจากประชาชนในด้านต่างๆ เช่น เน้นการบริการไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยมีการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการณรงค์ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ การเพิ่มขีดความสามารถในการแจ้งเหตุให้สูงขึ้น การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อ การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการมีส่วนร่วมดังกล่าวทำให้กิจการของสถานีตำรวจเกิดความราบรื่นและที่สำคัญไปกว่านั้นยังส่งผลให้มีการพัฒนาที่สมบูรณ์และเป็นไปอย่างยั่งยืน

ข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นว่ายุทธศาสตร์ที่เสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาสามารถแก้ปัญหาและสร้างความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนได้ในระดับพื้นฐาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน เช่น ด้านงานจราจร หรือด้านงานปราบปราม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในประสิทธิภาพ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอื่น ๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างทัดเทียมกัน