

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา" ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์ วิธดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอในจังหวัดขอนแก่นใน

4 ประเด็น ดังนี้ คือ

- 1) สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา"
- 2) ปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา"
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา"
- 4) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา"

5.2 วิธดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 2,588 นาย ประกอบด้วย หัวหน้าสถานี 25 นาย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 2,563 นาย และ (2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอในจังหวัดขอนแก่น ช่วงเวลา 30 วัน ประมาณ 15,000 คน ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 355 นาย ประกอบด้วย หัวหน้าสถานี จำนวน 25 นาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ จำนวน 330 นาย และกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 375 คน

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขอบข่ายงาน ตามนโยบายโรงพักของเรา ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ และได้ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจ 30 นาย และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ จำนวน 30 คน ในสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง และอำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดย สถานที่อยู่ห่างไกลได้จัดส่งทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์ถึงหัวหน้าสถานีเพื่อชี้แจงและขอความร่วมมือในการให้เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามและรวบรวมส่งคืน ในกรณีที่อยู่ใกล้เคียงผู้วิจัยได้เดินทางเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากแบบสอบถามที่ส่งไป กรณีหัวหน้าสถานีได้รับคืน 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับคืน 325 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.48 และกรณีประชาชนผู้รับบริการได้รับคืน 375 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา" ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น สรุปผลได้ดังนี้

1) สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา"

(1) ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบาย

สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา" ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น ในส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง พบว่า ปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงมากใน 3 อันดับแรก คือ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่าย จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวก ประชาสัมพันธ์ และการจัดให้ประชาชนเข้าเป็นคณะกรรมการในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 109.09, 56.41 และ 44.44 ตามลำดับ ในขณะที่ปริมาณงานที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อย 3 อันดับสุดท้ายคือ จำนวนสถานีตำรวจย่อย จำนวนตุ้มยาปรับแก้เหตุ และหมายเลขโทรศัพท์รับแจ้งเหตุ ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.29, 16.28 และ 20.00 ตามลำดับ และยังพบว่า การอบรมให้คำแนะนำ ในการป้องกันอาชญากรรมและจราจรตามกิจกรรมที่กรมตำรวจกำหนด 5 กิจกรรมนั้น กิจกรรมที่มีปริมาณงานเปลี่ยนแปลงมากใน 3 อันดับแรก คือ โครงการครู 5 นาที การอบรมผู้ขับขี่รถรับจ้างสาธารณะ และการอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของธนาคาร เพิ่มขึ้นร้อยละ 716.67, 460.00 และ 325.00 ตามลำดับ ในขณะที่กิจกรรมที่มีปริมาณเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด คือ การอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมและห้างสรรพสินค้า เพิ่มขึ้นร้อยละ 250.00 และ 100.00 ตามลำดับ

(2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย

สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา" ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น มีการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีพอสมควร ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ก็พบว่า ส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับดีพอสมควรเช่นกัน ยกเว้น เรื่องการส่งเสริมและช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจ ซึ่งผู้น้อยให้มีอาชีพเสริม ที่เปลี่ยนแปลงขึ้นเล็กน้อย และมีข้อสังเกตว่า ในภาพรวมนั้นแม้ทุกด้านจะมีการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีพอสมควร แต่ด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 2.67$)

2) ปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา"

สถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น มีปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเราอยู่ในระดับ มาก ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดก็พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ยกเว้นบางเรื่องที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย คือ เรื่องผู้มาติดต่องานมีพฤติกรรมชมเชยใช้อำนาจ ทำให้กำลังใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตกต่ำ เรื่องผู้มาติดต่องานมีสภาพจิตใจและภาวะที่เดือดร้อนยากที่เจ้าหน้าที่จะตอบสนองความพึงพอใจได้ดี เรื่องผู้มาติดต่องานยังมีพฤติกรรมตามใจตัวเองไม่คำนึงถึงกฎระเบียบที่ถูกต้องของทางราชการ เรื่องสภาพปัญหาทางสังคมและคดีมีมากขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่มีแรงกดดันยากจะมีจิตใจให้บริการที่ดีได้ เรื่องเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายโรงพักของเราอย่างดีพอ เรื่องเจ้าหน้าที่ยังเลือกปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการชาวบ้านธรรมดาสามัญมักไม่ได้รับการบริการที่ดีเท่าที่ควร และเรื่องอำนาจในการสั่งการของหัวหน้าสถานีถูกอิทธิพลทางการเมือง หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ อยู่เบื้องหลัง

มีข้อสังเกตว่า ในภาพรวมนั้นแม้ทุกด้านจะมีปัญหาอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีปัญหามากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 2.73$)

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรา

ประชาชนผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอยู่ในระดับ มาก ทั้งโดยภาพรวม และรายเรื่องทุกเรื่อง โดยมีข้อสังเกตว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจมากกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ เรื่องการจัดป้ายปิดประกาศและประชาสัมพันธ์สถานีให้เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$) ในขณะที่เรื่องที่มีความพึงพอใจมากอันดับสุดท้าย คือ เรื่องการจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนได้เป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.21$)

4) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรา

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามนโยบายโรงพักของเราของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น 5 อันดับแรก ดังนี้ คือ

- 1) กรมตำรวจควรสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอและรวดเร็ว
- 2) กรมตำรวจควรประชาสัมพันธ์และชี้แจงนโยบายทางสื่อมวลชนทุกแขนงอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง

- 3) กรมตำรวจควรใช้ผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามนโยบายเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นสำคัญ
- 4) กรมตำรวจควรให้มีทีมงานติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง
- 5) กรมตำรวจควรมีสิ่งจูงใจเป็นพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละระดับที่ทุ่มเทตนเองให้กับงานตามนโยบาย

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น ปรากฏว่ามีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1) สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรา

(1) ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปริมาณงานที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด คือ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่าย ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ในปัจจุบันหน่วยงานทุกหน่วยงานได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการควบคุมด้านอัตรากำลัง และเน้นให้ทุกหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และในส่วนของการตรวจเองก็ส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดทุกระดับมีการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมซึ่งเป็นวิธีที่สะดวก และประหยัดงบประมาณ และในขณะเดียวกัน กิจกรรมที่มีความสำคัญแต่มีปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงน้อยกว่าที่สุด คือ จำนวนสถานีตำรวจย่อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกิจกรรมดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยงบประมาณ และบุคลากรสนับสนุน แต่กรมตำรวจไม่ได้จัดสรรงบประมาณและบุคลากรเพิ่ม ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานตามนโยบายบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพกรมตำรวจควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และบุคลากรอย่างเพียงพอ

ในส่วนของการอบรมให้คำแนะนำในการป้องกันอาชญากรรมและจราจร ตามกิจกรรมที่กรมตำรวจกำหนด ที่พบว่า มีปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงมาก 3 อันดับแรกคือ การฝึกอบรมตามโครงการครู 5 นาทีการอบรมผู้ขับขี่รถรับจ้างสาธารณะ และการอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความ

ปลอดภัยของธนาคาร ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานและบุคคลทุกสาขาอาชีพ จึงจำเป็นต้องประสานกับหน่วยงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังคำกล่าวของ ณรงค์ มหามนต์, 2525 (อ้างถึงใน ชাত্রี ปริชากุล, 2537) ที่กล่าวว่า "ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น แม้จะมีกำลังพลมากมายปานใด มีอาวุธและเครื่องมือเครื่องใช้พร้อมมูลปานใดก็ตามหากปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว ความพยายามทั้งมวลของตำรวจก็แทบจะไร้ผล กล่าวอีกนัยหนึ่งหากตำรวจต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นก็สมควรจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้" และ วิเชียร โชติ สุกโชติรัตน์ (2527) ที่กล่าวว่า ตำรวจเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่โดยตรงในการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน บังคับปราบปรามเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจได้ผลตามเป้าหมายและภารกิจ ก็คือ ความร่วมมือที่ได้รับจากประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลของเรารับบรรลุตามวัตถุประสงค์จึงจำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในชุมชน และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดนั่นเอง

(2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายของเร ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น มีการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีพอสมควร ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน อาจเนื่องมาจากว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบได้ให้ความสำคัญต่อนโยบายดังกล่าว ซึ่งกรมตำรวจได้สั่งการให้สถานีตำรวจทั่วประเทศให้ดำเนินการไปในแนวเดียวกัน โดยกำหนดขอบข่ายงาน กิจกรรม หน่วยงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม จึงทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างสะดวกส่งผลให้สภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีพอสมควร

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภาพรวมนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับดีพอสมควร แต่ด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงมากอันดับสุดท้าย คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่ามีสาเหตุมาจากหลายประการ ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ และได้รับนิเทศโดยตรงเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าวเห็นว่าการปฏิบัติงานในด้านนั้นนั้น กรมตำรวจซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบาย ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทำให้ผู้รับผิดชอบ

ในระดับสถานีสถาบันภาพหรือให้ความสำคัญในด้านนี้ลดน้อยลง อีกสาเหตุหนึ่ง อาจมองว่า การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ไม่ปรากฏผลงานที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรมในระยะเวลาอันรวดเร็ว และสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง คือ ในบางกิจกรรมที่กำหนดไว้ในนโยบายขาดการสนับสนุนด้านบุคลากรและงบประมาณ เช่น กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานี จำนวน 2-3 นาย แต่ในทางปฏิบัติกรมตำรวจไม่ได้จัดสรรอัตรากำลังเพิ่ม ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้านจึงเลือกปฏิบัติงานอื่นที่เห็นว่ามีมีความสำคัญเร่งด่วนมากกว่า ส่งผลให้การดำเนินงานด้านนี้มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าทุกด้าน

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แต่ยังมีบางเรื่องที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ เรื่องการส่งเสริมและช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยให้มีอาชีพเสริม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมบัติ สวงโท (2537) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นประทวนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ที่พบว่า ขวัญกำลังใจระดับต่ำใน 5 อันดับสุดท้ายมีเรื่อง ความพอใจในสวัสดิการที่กองบัญชาการจัดให้ รวมอยู่ด้วย พรหมเชต อามคำไพ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภาค 4 ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวนมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับต่ำ และกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ ที่พบว่า สภาพขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่ดีขึ้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ กล่าวคือ ผู้บริหารเห็นว่ารัฐบาลได้มีการปรับปรุงอัตราเงินเดือน เงินตอบแทนอื่น ๆ และสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่ข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยอย่างเหมาะสมแล้ว และสาเหตุอีกประการหนึ่งคือ แต่ละสถานีมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมาก จึงให้ความสนใจในเรื่องนี้ลดน้อยลงนั่นเอง

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรابرลุผลตามวัตถุประสงค์ จึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะเรื่องการส่งเสริมและช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยให้มีอาชีพเสริม ตลอดจนให้ความสำคัญเกี่ยวกับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การส่งผลการดำเนินงานตามนโยบายที่สำคัญ ๆ และประชาชนประทับใจไปยังสถานีวิทย์ โทรทัศน์ และสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วไป

2) ปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเรา

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเราของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพฑูรย์ เขติมณี (2537) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ที่พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ณัฐวุฒิ พงษ์สิมา (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานตามแนวชายแดนของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในจังหวัดหนองคาย ที่พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก และ สุวัณชัย มะลิทอง (2537) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในสังกัดตำรวจภาค 4 ที่พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่น ด้านอาคารสถานที่ การกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน โครงสร้างงาน และบุคลากร

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการนั้น อาจเป็นเพราะว่า กรมตำรวจมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงค่อนข้างบ่อยทำให้การควบคุม กำกับ และติดตามผลไม่ต่อเนื่อง ตลอดจนขาดการสนับสนุนด้านบุคลากรและงบประมาณ ดังที่ ไพฑูรย์ เขติมณี (2537) ให้ความเห็นว่า กรมตำรวจเป็นหน่วยงานราชการระดับกรมที่มีพื้นที่ปฏิบัติการครอบคลุมทั่วประเทศ ปัญหาในการปฏิบัติงานย่อมมีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการขาดแคลนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารและอาวุธ

ในกรณีข้อสังเกตปัญหาด้านกระบวนการ ที่พบว่า มีปัญหามากกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินงานในด้านนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือด้านปัจจัยนำเข้า และเมื่อการดำเนินงานด้านปัจจัยนำเข้ายังมีปัญหาอยู่ในระดับมากจึงน่าจะส่งผลให้ด้านกระบวนการมีปัญหามาก เช่นกัน และสาเหตุอีกประการหนึ่ง เนื่องมาจากโครงสร้างขององค์กรมีสภาพไม่เหมาะสม เช่น การ

กระจายกำลังพลและวัสดุอุปกรณ์ยังไม่สามารถกระจายลงไปยังสถานีตำรวจอย่างแท้จริง อำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตามโครงสร้างใหม่ยังไม่มีความหมายรองรับอย่างชัดเจน (กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ, 2537)

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงพักของเรา

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากการปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับ มาก ทั้งโดยภาพรวม และรายเรื่องทุกเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วุฒิชัย โสมาบุตร (2536) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภาค 2 ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ชาตรี ปรีชากุล (2537) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจในจังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นในด้านการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตน อยู่ในระดับมาก

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากนโยบายดังกล่าวได้กำหนดกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการตลอดจนขอข่ายงานไว้อย่างชัดเจนทำให้สะดวกในการนำไปปฏิบัติ และที่สำคัญเป็นนโยบายที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวกในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และจากสภาพการณ์ในปัจจุบันที่สังคมเปลี่ยนแปลงไปและกรมตำรวจได้มีการปรับปรุงโครงสร้างใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปรับบทบาทของตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับสูง นั่นเอง

ส่วนเรื่องการจัดป้ายปิดประกาศ และประชาสัมพันธ์สถานีให้เห็นได้อย่างชัดเจน ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ นั้น อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานในด้านนี้สามารถปฏิบัติได้ง่ายและปรากฏผลที่เป็นรูปธรรมในระยะเวลาอันสั้น ทำให้ทุกสถานีเลือกปฏิบัติก่อนเรื่องอื่น ๆ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าทุกเรื่อง ในขณะที่ด้านที่มีความพึงพอใจมากอันดับสุดท้าย คือ เรื่องการจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนได้เป็นสัดส่วน อาจมีสาเหตุมาจากพื้นที่ของสถานีตำรวจอำเภอส่วนมากมีเนื้อที่จำกัดจึงไม่สามารถสนองความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปีได้ อันเป็นเหตุให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าทุกเรื่อง ดังนั้น สถานี

ตำรวจควรมีการวางแผนระยะยาวเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยอาจปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้มีการรับแจ้งความทางโทรศัพท์ เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจย่อยและตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

4) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงพักของเรา

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามนโยบายของโรงพักของเราของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น มีอันดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ดังนี้ คือ

- 1) กรมตำรวจควรสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอและรวดเร็ว
- 2) กรมตำรวจควรประชาสัมพันธ์และชี้แจงนโยบายทางสื่อมวลชนทุกแขนงอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง
- 3) กรมตำรวจควรใช้ผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามนโยบายเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นสำคัญ
- 4) กรมตำรวจควรให้มีทีมงานติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง
- และ 5) กรมตำรวจควรมีสิ่งจูงใจเป็นพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละระดับที่ทุ่มเทตนเองให้กับงานตามนโยบาย

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่า การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอและรวดเร็วที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กอบเกียรติ แซ่มสันต์ (2536) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามแผนกรมตำรวจของสถานีตำรวจตำบล จังหวัดขอนแก่น พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทฉบับที่ 2 คือ ควรจัดหาเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำรวจให้มีครบถ้วน สอดคล้องกับ สัพพจน์ เบ้าทอง (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหา และความต้องการในการสอบสวนคดีจราจรในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภาค 4 ที่พบว่า สภาพความต้องการด้านทรัพยากรการบริหารต้องการมากที่สุดเรื่อง คือ เรื่องงบประมาณในการใช้จ่ายในการสอบสวน สอดคล้องกับ เพิ่มศักดิ์ กลิ่นหอม (2537) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่งานจราจรในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 พบว่า มีความต้องการสนับสนุนเกี่ยวกับยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ และน้ำมันเชื้อเพลิง นอกจากนั้นยังมีความต้องการให้มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนด้านสวัสดิการจากหน่วยงาน และสอดคล้องกับ ไพฑูรย์ เข็มมณี (2537) ที่พบว่า ความต้องการของเจ้าหน้าที่

ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ยานพาหนะ และน้ำมันเชื้อเพลิง งบประมาณด้านค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะ เบี้ยเลี้ยงในการติดตามคนร้าย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร และอาวุธ ทั้งนี้ เนื่องจาก ความไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมของเครื่องมือ อาวุธที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตนเอง (ณัฐฉิ พงษ์สิมา , 2537)

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเห็นว่างบประมาณนั้นนับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงาน ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ มีความพร้อมแต่ถ้าหากขาดการสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสมแล้วย่อมส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และจากผลการวิจัยก็ได้แสดงให้เห็นว่าในการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามนโยบายของโรงพักของเราให้มีประสิทธิภาพนั้น จึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนางานตามลำดับความสำคัญดังกล่าวข้างต้น

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) ข้อเสนอแนะสำหรับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น
 - (1) ควรมีการขยายสถานีตำรวจย่อย และตั้งยามรับแจ้งเหตุให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
 - (2) ควรจัดการอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรม และห้างสรรพสินค้า
 - (3) ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และที่จอดรถในคดีให้เป็นระเบียบและปลอดภัย
 - (4) ควรจัดสวัสดิการส่งเสริมและช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยให้มีอาชีพเสริม
 - (5) ควรจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในสถานีตำรวจทุกสถานีอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

2) ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนภูมิภาค

- (1) ควรมีการนิเทศ และติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- (2) ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ระดับภาค และมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานทางสื่อมวลชนทุกประเภท
- (3) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงาน

3) ข้อเสนอแนะสำหรับกรมตำรวจ

- (1) กรมตำรวจควรจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง โดยเน้นเป็นพิเศษสำหรับข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย
- (2) กรมตำรวจควรสนับสนุนงบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมในเวลาอันรวดเร็ว
- (3) กรมตำรวจควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเราอย่างต่อเนื่อง
- (4) กรมตำรวจควรปรับปรุงการปฏิบัติงานตามนโยบายในด้านกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง โอกาสความก้าวหน้ายังขึ้นอยู่กับระบบเส้นสาย และโอกาสความก้าวหน้าของงานแต่ละฝ่ายไม่เท่าเทียมกัน
- (5) กรมตำรวจควรมีการนิเทศ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- (6) กรมตำรวจควรลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานถึงระดับสถานี
- (7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรมีการประสานให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามนโยบาย

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ในจังหวัดอื่น ๆ หรือในระดับภาค เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสภาพการปฏิบัติงาน และได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น

- ๖
- ๖
- 2) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบาย
โรงพยาบาลของเรา
 - 3) ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามอาชีพ,
ระดับการศึกษา
 - 4) ควรศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพยาบาลของเราในสถานี่ตำรวจ
ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสถานี่ตำรวจดีเด่น
- ๖
- ๖
- ๖