

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ 1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2.กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 205 นาย และกลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2548 ถึงเดือน สิงหาคม 2548 จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

1. สรุปผล

จากการศึกษาสรุปผลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อข้อแล้วพบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นด้านการบริหารและบริการทั่วไป ข้อที่ 2 คือการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และการจัดสวัสดิการทุกรูปแบบ ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับพอใช้ ข้อที่ 3 คือการกวดขันให้ผู้ได้บังคับบัญชาประพฤติตนอย่างเคร่งครัดอยู่ในวินัยและอุดมคติตำรวจ ข้าราชการ ตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับดี ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ข้อที่ 9 คือการรักษาห้องควบคุมให้ถูกสุขลักษณะ ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับพอใช้ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ข้อที่ 1 คือการอบรมชี้แจงและตรวจสอบความพร้อมของสายตรวจก่อนปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการตำรวจมีความ

คิดเห็น ต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับดี และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ข้อที่ 11 คือ การกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิด พ.ร.บ. จราจร ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับดี

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อแล้วพบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นด้านการควบคุมและจัดการจราจร ข้อที่ 8 คือการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิด พ.ร.บ. จราจร ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับดี

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตาม ชั้นข้าราชการ ตำรวจ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ปรากฏผลดังนี้

3.1. ข้าราชการตำรวจที่มีชั้นข้าราชการตำรวจ เพศ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

3.2. ข้าราชการตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกัน โดยข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 29 – 38 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

3.3. ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกัน โดยข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

3.4. ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาโดยรวมแตกต่างกัน โดยข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 11 – 20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ จากการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน ที่ได้กำหนดไว้

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณี ศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ

จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมและองค์ประกอบรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ ทองขาว (2545) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรวุธ บุญเรือง (2547) สอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิพล อินทมาตย์ (2543) สอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ ปัญญาวงศ์ (2542) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุกฤษณ์ ทรงชัยสงวน (2543) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา หงษ์ศิริ (2543) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุรชาติ จึงดำรงกิจ (2545) ซึ่งจากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา นั้น ยังไม่สามารถดำเนินโครงการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการ มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่ายังไม่สามารถที่จะบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดได้ สาเหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจจะสืบเนื่องมาจากสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารและบริการทั่วไป เนื่องจากปัจจุบันนี้มีประชาชนมาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนมีอยู่จำนวนน้อยประกอบกับยังมีระเบียบและข้อกฎหมายบางประการ ยังเป็น

อุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า จึงไม่สามารถที่จะให้บริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนได้

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา เนื่องจากมีคดีเกิดขึ้นมากแต่พนักงานสอบสวน มีอยู่จำนวนน้อย และพนักงานสอบสวนบางนายยังไม่มี ความยุติธรรมในการดำเนินคดีกับประชาชนเท่าที่ควร ในด้านการสอบสวนมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการสอบสวนยังน้อยอยู่ และในการดำเนินคดีนั้นจำเป็นต้องอาศัยหลักฐานในการกระทำความผิด เพื่อประกอบคดีเพิ่มเติม อาจจะมีผลทำให้การดำเนินคดีบางคดีล่าช้า จึงไม่เป็นที่พอใจของประชาชนประกอบกับกฎหมายในปัจจุบันให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชนมากขึ้น จำเป็นจะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ

1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องจากประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วและขณะนี้อัตราการว่างงานก็เพิ่มมากขึ้นด้วย จึงอาจมีผลทำให้มีอาชญากรรมเพิ่มขึ้นด้วย ประชาชนเองก็ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันอาชญากรรมเท่าที่ควรเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่าการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้น เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงฝ่ายเดียว ตนเองและองค์กรอื่น ๆ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาได้อย่างแท้จริง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมยังมีอยู่จำนวนน้อยมาก และบางนายขาดความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ อุปกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนก็ยังมีไม่เพียงพอ และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรยังไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถทำการตรวจตราให้ความคุ้มครองประชาชนได้ทั่วถึงทุกพื้นที่จึงดูเหมือนว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกปฏิบัติต่อประชาชน

1.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร เนื่องจากปัจจุบันนี้มีประชาชนนิยมนำรถยนต์และรถจักรยานยนต์ส่วนตัวมาใช้ในการเดินทาง เพื่อความสะดวกของตนเองมากยิ่งขึ้น ส่วนเส้นทางการจราจรนั้นยังคงมีเท่าเดิมประกอบกับทางเทศบาลนครสงขลา มีการซ่อมแซมถนนอยู่เป็นประจำ ทำให้การจราจรติดขัดมาก ประชาชนที่ใช้เส้นทางจึงไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควรในเวลาเร่งด่วน และโดยเฉพาะตามสถานที่สำคัญ ๆ เช่น ตามสถาบันการศึกษา ตลาด หรือบริเวณทางร่วมทางแยกต่าง ๆ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ก็ยังมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอยู่จำนวนน้อย จึงให้บริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึงและเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบางนายยังปฏิบัติหน้าที่เพื่อหวังผลประโยชน์โดยมิชอบแอบแฝงอยู่ สำหรับประชาชนเองบางคนก็ยังไม่ค่อยจะปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้ในแต่ละปีก็ยังไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

ที่ได้รับการจัดสรรให้ยังไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอเท่าที่ควร จึงอาจมีผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจราจรไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

จากผลการวิจัยดังกล่าวน่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการต่อไป

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามชั้นข้าราชการตำรวจ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีชั้นข้าราชการตำรวจ เพศ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

2.1 อายุ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุที่แตกต่างกัน ส่วนมากแล้วจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการแตกต่างกันด้วย เมื่อมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการแตกต่างกัน อาจจะมีผลทำให้ข้าราชการตำรวจเหล่านั้น มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันและเมื่อมาปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

2.2 ระดับการศึกษา ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมจะมีความรู้ ความคิด ความเข้าใจ มีเหตุผลในการพิจารณา วิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งใด ๆ แตกต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

2.3. ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่างกัน ย่อมจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งประสบการณ์นั้น จะมีส่วนสำคัญมาก ที่ข้าราชการตำรวจจะต้องนำมาเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาตัดสินใจสิ่งใด สิ่งหนึ่งร่วมกับ อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ และเมื่อมาปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงอาจมีผลทำให้ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโดยรวม และองค์ประกอบรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน คือประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการดังกล่าวเช่นกัน ซึ่งจะเป็นเครื่องยืนยันและชี้ชัดถึงการดำเนินงานที่แท้จริง สาเหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจจะสืบเนื่องมาจากสาเหตุที่สำคัญด้วยเหตุผลเช่นเดียวกันกับที่ได้ อภิปรายไว้ในข้อ 1

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบประเด็นข้อเสนอแนะที่สำคัญและน่าจะเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนา ดังนี้

ด้านการบริหารและบริการทั่วไป

1. ควรเพิ่มสวัสดิการสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจให้มากขึ้นและ ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด
2. ควรจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่บริการประชาชนให้มากขึ้น และควร จะบริการประชาชนด้วยความเป็นมิตรไมตรี มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เพื่อให้ประชาชน ที่มาใช้ บริการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
3. ควรขอสันนิษฐานงบประมาณ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพิ่มเติม เพื่อจะได้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายและสถานการณ์ที่ได้เปลี่ยนแปลงไป

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

1. เนื่องจากมีคดีเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากพนักงานสอบสวนที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ควรที่จะ ขอสันนิษฐานพนักงานสอบสวนเพิ่มเติมทั้งพนักงานสอบสวนหญิงและพนักงานสอบสวนชาย เพื่อจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น
2. พนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยุติธรรมและ มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มากขึ้น เพื่อจะได้ตรวจตราได้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่และ ควรกวาดขันจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังและต่อเนื่องทุกพื้นที่

2. รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอที่จะต่อสู้กับอาชญากรรมในยุคปัจจุบันได้

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรจับกุมผู้กระทำความผิดจราจรเฉพาะความผิดที่สำคัญ และสร้างความเดือดร้อนให้ประชาชน เช่น พวกที่ชอบแข่งขันรถจักรยานยนต์บนถนน ฯ ล ฯ ส่วนความผิดที่ไม่สำคัญ ควรจะว่ากล่าวตักเตือนประชาชนก่อน น่าจะเหมาะสมกว่า
2. ควรจะบริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและให้ความสะดวกกับประชาชน ให้มากที่สุด โดยเฉพาะในเวลาเร่งด่วน
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสมควรประพฤติตนให้เหมาะสมและพุดจากับประชาชน ด้วยความสุภาพ
4. ควรสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแทนการสร้างจิตสำนึกในการใช้อำนาจหน้าที่

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัย เรื่องการศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของแต่ละสถานีตำรวจ
2. การศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการและประชาชนผู้มาใช้บริการ ในการศึกษาครั้งต่อไปนั้นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยควรจะศึกษาความคิดเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจ (กต.ตร.) ด้วย
3. การศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณและครั้งต่อไป ควรจะทำการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณด้วย เพื่อจะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น



ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

จากการศึกษาการศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาทั้งสองส่วนคือศึกษาข้าราชการ

ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการและศึกษาประชาชนที่มาใช้บริการตามโครงการดังกล่าว จึงสะท้อนให้เห็นถึงระดับการดำเนินงานของโครงการที่แท้จริง ว่าการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ที่ผ่านมานั้นยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อาจสืบเนื่องมาจากสาเหตุที่สำคัญหลายประการ เช่น ขาดงบประมาณในการสนับสนุน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ให้บริการขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนที่ดี และขาดแคลนกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่จริง ฯลฯ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น มีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจมากที่สุดและสอดคล้องกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อไป

ผู้วิจัยจึงได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวเสนอสร้างเป็นยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ดังนี้

ยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
2. เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

อาชญากรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การอำนวยความสะดวกทางอาญา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความยุติธรรม

2. เพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมและจัดการจราจร
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับความสะดวก ยุติธรรม ด้านการจราจร
2. เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร



ถูกต้องแล้ว

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างในประวิตร ช่อเส้ง 2544 : 6) ได้ทำการศึกษารวบรวมหลักการ ให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ เพื่อประโยชน์สาธารณะ หลักการ บริการประชาชน และหลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน

1.ประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กร ของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

อัลเบิร์ต ไฮร์ชแมน (Albert Hirschman อ้างในประวิตร ช่อเส้ง 2544 : 7) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับประชาชนว่ามีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความร่วมมืออย่างใกล้ชิด และปกป้องผลประโยชน์ให้กับประชาชน ได้แก่การบังคับให้ประชาชน ปฏิบัติตามกฎหมายการเสียภาษีให้รัฐ ส่วนลักษณะที่สองเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของความ จัดแย้งของกลุ่มได้รับประโยชน์

การให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วย องค์กร 2 ประเภท คือองค์กรที่ให้บริการเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมและองค์กรให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์กรที่ดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมาย และเกิดความเป็น ประโยชน์ขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นการส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพ และอนามัยให้ดีขึ้น

2.หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการ ประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบ เรียบร้อย และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ ภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้ การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนา และ วางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3.หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจ ของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ของรัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตาม ระเบียบกฎหมายและนโยบายขององค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดี แล้วด้วยความสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือ

กับรัฐ

การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนมาติดต่อรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี เป็นต้นว่า มีการจัดการองค์กร การวางแผน การประสานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบบริหารหย่อนสมรรถภาพ ผลก็จะตกกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และสุดท้ายประชาชนก็จะเบียดเบียนต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐส่วนรวมทั้งระบบ

การปรับโครงสร้างกรมตำรวจมาเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชกฤษฎีกาโอนตำรวจกระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 นับเป็นวางรากฐานการพัฒนางานตำรวจที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ (อ้างใน กัญธนา อุบลไพศาล 2545 : 5)

ประการแรก ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการบริหารกิจการตำรวจในระดับต่าง ๆ

ประการที่สอง กระจายอำนาจการบริหารไปยังหน่วยงานระดับพื้นที่ได้ อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด มีเอกภาพในการปกครองบังคับบัญชาและการอำนวยความสะดวก

ประการที่สาม ตัดทอนภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไปให้ส่วนราชการอื่นที่มีความรับผิดชอบโดยตรง

ในการปรับปรุงตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะมีผลทำให้งานตำรวจสามารถดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ในรูปของการสั่งการ การตัดสินใจ ซึ่งสามารถลดขั้นตอนให้สั้นลง กระชับ ประกอบกับ

มีการกระจายอำนาจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจทั้งสิ้น ซึ่งประชาชนก็จะได้รับประโยชน์จากประสิทธิภาพนี้ และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบการดำเนินการได้อย่างมีระบบ ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับอาจกล่าว ได้ดังนี้ (กรมตำรวจ 2541)

1.ประชาชนจะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจอย่างแท้จริง โดยการเข้าไปกำหนดนโยบายและตรวจสอบการบริหารงานกิจการตำรวจ

2.ส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประชาชนและตำรวจให้สูงขึ้นเป็นตำรวจของประชาชน

3.ประชาชนจะได้รับการบริการแก้ไขปัญหาในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้มีขั้นตอนที่สั้น กะทัดรัด

