



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาแจ้งความหรือมาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ เป็นประชาชนที่อยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 16 อำเภอมีประชากรทั้งหมดจำนวน 748,243 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน แบ่งเป็น อำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 75 คน อำเภอท่าเรือจำนวน 26 อำเภอนครหลวง จำนวน 18 คน อำเภอบางไทร จำนวน 24 คน อำเภอบางบาล จำนวน 21 คน อำเภอบางปะอิน จำนวน 38 คน อำเภอบางปะหัน จำนวน 22 คน อำเภอผักไห่ จำนวน 24 คน อำเภอภาชี จำนวน 17 คน อำเภอลาดบัวหลวง จำนวน 20 คน อำเภอวังน้อย จำนวน 31 คน อำเภอสนม จำนวน 33 คน อำเภอบางซ้าย จำนวน 11 คน อำเภออุทัย จำนวน 22 คน อำเภอมหาราช จำนวน 13 คนและอำเภอบ้านแพรก จำนวน 5 คน

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มาติดต่อแจ้งความเพื่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด 16 อำเภอในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานีตำรวจคือระดับผู้กำกับการจำนวน 16 สถานีตำรวจ 16 นาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05 สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ลักษณะข้อมูลทั่วไป จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 400 คน พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.0 และเพศหญิงร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี ร้อยละ 49.25 ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23.75 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 28.75 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.25 ลักษณะการมาติดต่อส่วนใหญ่เดินเข้ามาติดต่อ ร้อยละ



30.0 ประสิทธิภาพที่เคย์ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ เกย 1-2 ครั้ง ร้อยละ 33.75  
 ช่วงเวลาที่มาใช้มาบริการส่วนใหญ่เวลา 08.00 น.- 12.00 น. ร้อยละ 43.75

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมของ  
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เฉลี่ยอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.56)  
 โดยแยกคะแนนเฉลี่ยรายด้านได้ดังนี้ ด้านการบริการทั่วไป ประชาชนผู้มารับบริการมีความ  
 พึงพอใจอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.44) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ประชาชนผู้มารับ  
 บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีแต่ต้องปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านการรักษาความปลอดภัย  
 ในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านการ  
 ควบคุมและการจัดการจราจร ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.63)  
 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ประชาชนผู้มารับบริการมีความ  
 พึงพอใจอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมประชาชน  
 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการบริหารงานและการปกครอง  
 บังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน  
 ผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของ  
 ประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ  
 ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน **เพศของประชาชนผู้มารับบริการ** ที่แตกต่างกันมีความ  
 พึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน  
 อายุ ของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
 สถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ  
 ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในจังหวัด  
 พระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน รายได้ของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ  
 การของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ระดับการศึกษาของ  
 ประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี  
 ตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ลักษณะการมาติดต่อของประชาชนผู้มารับบริการที่  
 แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในจังหวัด  
 พระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจของประชาชนผู้มารับ  
 บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในจังหวัด  
 พระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ช่วงเวลาที่มารับบริการของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมี

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาคือ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยทางด้านการบริการ ประกอบด้วย การมาติดต่อ การใช้เวลารอเจ้าหน้าที่ การใช้เวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ลักษณะการมาติดต่อ การเดินทางมาติดต่อ เจ้าหน้าที่คนแรกที่มาติดต่อ และประสบการณ์ที่เคยได้รับจากสถานีตำรวจอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้างทั่วไป มีรายได้ 10,001-15,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี ลักษณะการมาติดต่อเดินเข้ามาติดต่อ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเลข 1-2 ครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเวลา 08.00 น.- 12.00 น. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งประกอบด้วยด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจรประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมและด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่า คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการ ลักษณะการมาติดต่อของประชาชนผู้มารับบริการ ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจของประชาชนผู้มารับบริการ ช่วงเวลาการมารับบริการของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีระดับความ พึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า หลักการบริหารจัดการสถานีตำรวจผู้บริหารสถานีตำรวจนำ



หลักการบริหาร 14 ข้อ ของ ฟาโยล (Fayol) คือ หลักการแบ่งงานกันทำ การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การมีระเบียบวินัย เอกภาพในการบังคับบัญชา เอกภาพในการอำนวยความสะดวก ประโยชน์ส่วนบุคคล ต้องถือเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวมให้ผลตอบแทนการทำงาน การรวมอำนาจ การจัดสายการบังคับบัญชา ระเบียบและคำสั่ง ความเสมอภาค ความมั่นคงในหน้าที่การงาน **ความคิดริเริ่ม** และความสัมพันธ์ มาประกอบกับหลักการตำรวจอาชีพ และอุดมคติของตำรวจไทยซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสถานีตำรวจ เป็นผู้บริหารที่มีคุณธรรมในการปกครองบังคับบัญชาและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานซึ่งจะส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานของสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และได้รับการยอมรับให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชนความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอันเกิดจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน ซึ่งผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องศึกษาถึงความรู้ ความสามารถ นิสัยใจคอของประชาชนที่มารับบริการแต่ละคนเพื่อจะได้สนองวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการมารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับกองวิจัยและพัฒนาสำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ (2539) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจและความภาคภูมิใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการงานจราจรอยู่ในระดับสูง โดยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รถเรงค์ให้ประชาชนเคารพกฎจราจรอยู่เสมอ ความพึงพอใจเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งความหรือติดต่อบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจสูงสุด

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้ทราบข้อมูลตลอดจนปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุม และการจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งโดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยนี้ สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถใช้เป็นแนวทางหรือนโยบายนำเสนอผู้บังคับ





บัญชาาระดับสูงเพื่อใช้ปฏิบัติสำหรับสถานีดำรงภูธรต่าง ๆ เช่น ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญาให้แก่แต่ละสถานีดำรงภูธรมีการนำวิทยาการดำรงและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสะดวกรวดเร็วในการสอบสวนคดีต่าง ๆ เจ้าหน้าที่งานสอบสวนมีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนแต่ละสถานีดำรงภูธรมีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีดำรงภูธรเพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถาบันดำรง และสามารถได้รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนผู้มาติดต่อได้อีกทางหนึ่งด้วย ด้านการควบคุมและการจัดการจราจรมีการจัดเจ้าหน้าที่ดำรงประจำจุดที่มีปัญหาจราจรเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้สัญจรไปมาทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายในการเดินทางย่อมส่งผลที่ดีต่อสายตาของประชาชนหรือการเผยแพร่ความรู้กฎจราจรให้ประชาชนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนอีกทั้งยังนำมาซึ่งความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนเป็นอย่างดี ประกอบกับในปัจจุบันนโยบายของสำนักงานดำรงแห่งชาติ มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในสถานีดำรงภูธรและพยายามจะทำให้เป็น “โรงพักหรือสถานีดำรงภูธรเพื่อประชาชน”

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการศึกษา และมีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการศึกษากครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการศึกษากครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีดำรงภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจไม่ครอบคลุมประชากรทั้งหมดซึ่งยังมีสถานีดำรงภูธรระดับสถานีดำรงภูธรตำบล ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาเห็นว่าควรจะมีการวิจัยซ้ำ (Replication) ในลักษณะเช่นนี้จากสถานีดำรงภูธรตำบลและสถานีดำรงภูธรอำเภอในอีกหลายจังหวัดในสังกัดดำรงภูธรภาค 1 ซึ่งประกอบได้ด้วย จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี ลพบุรี และชัยนาท จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีดำรงภูธรในระดับภาค เพื่อจะได้นำไปพัฒนาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการดำรงภูธรในแต่ละสถานีดำรงภูธรในทุกจังหวัดต่อไป

2. แบบสอบถามของการศึกษาในครั้งนี้ยังไม่มีความสมบูรณ์เพียงพอ ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า ในการวิจัยครั้งต่อไปนั้นควรเพิ่มรายละเอียดของแบบสอบถามทุก ๆ ด้านมากขึ้น จะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีดำรงภูธรภาค 2 ดำรงภูธรภาค 3 ดำรงภูธรภาค 4 เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ระหว่างสถานีดำรงภูธรที่ต่างกันในห้องที่แตกต่างกันในชุมชนที่ต่างกัน