บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และ 4)เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 385 คน ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD. ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนขับรถส่วนตัวมาติดต่อที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ประชาชนมาใช้บริการใน ช่วงเวลา 6.00 น.-11.00 น. ประชาชนไม่เคยไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่นและประชาชนมาแจ้งความเอกสารหาย

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง โดยรวมทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่าด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านบุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่าประชาชนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน พบว่าประชาชน

ที่มีลักษณะการมาติดต่อของประชาชน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ การไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น และประเภทการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง พบว่า ส่วนใหญ่ ประชาชนไม่เคยไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทองใกล้ที่พักอาศัย สะดวกกว่าไปสถานีตำรวจอื่น ๆ ประชาชนขับรถส่วนตัวมาติดต่อที่สถานีตำรวจ เนื่องจากมีรถโดยสารผ่านน้อย ถ้าเดินไปต้องเข้าซอยไกลมาก และประชาชนมาแจ้งความเอกสารหาย เนื่องจากเอกสารจะใบเล็ก ๆ เช่นบัตรประชาชน มักจะหายบ่อย ประชาชนมาใช้บริการใน ช่วงเวลา 06.00 น.-11.00 น. เนื่องจากจะได้ไปทำธุระอื่น ๆ ได้ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2547 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าประชาชนมาใช้บริการระหว่างเวลา 08.01 – 12.00 น.

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง โดยรวมทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่าด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านบุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากการบริการมีระบบที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งพบว่าด้านความยุติธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังให้การบริการไม่ทั่วถึงและยังไม่เสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2547) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มี ลักษณะการมาติดต่อ ช่วงเวลามาใช้บริการ การไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น และประเภทการใช้บริการ ที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังให้การบริการไม่ทั่วถึงและยังไม่เสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2547) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าลักษณะการมาติดต่อ และช่วงเวลาที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการบริการทั่วไป ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อจะได้ให้บริการเพียงพอ ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี เพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น ควรปรับปรุงแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่าง ๆ และให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อความถูกต้องในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ตำรวจควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งชนชั้นของประชาชน และ ควรมีการแลกบัตรคิวในการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนสถานีตำรวจ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรวดเร็ว

1.2 ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ควรปฏิบัติการสอบสวนสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความยืดเยื้อในการทำคดี ควรพัฒนาให้เจ้าพนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพและความรวดเร็ว ควรคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม ให้มีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และควรใช้เวลาเหมาะสมในการสอบสวนสืบสวน เพื่อความรวดเร็ว

1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรมีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะประชาชนเสมอ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้ยามและที่พักสายตรวจ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในชุมชนนั้น ๆ ควรการปราบปรามอาชญากรรมในท้องที่มากขึ้น เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และ ควรมีสายตรวจออกตรวจทุกพื้นที่ โดยเฉพาะวิ่งตรวจหมู่บ้านในเวลายามวิกาลมากขึ้น เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้าย

1.4 ด้านการควบคุมการจราจร ควรมีตำรวจประจำจุดที่มีปัญหาจราจร เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้เส้นทางจราจร ควรอำนวยความสะดวกในการปรับคดีจราจร เพื่อความรวดเร็ว

ควรมีการเผยแพร่ความรู้กฎจราจรกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้และทำผิดกฎจราจรน้อยลง และ ควรมีตำรวจจราจรประจำทุกไฟแดงในช่วงเช้า เย็น โดยเฉพาะหน้าโรงเรียนและแหล่งชุมนุมชน เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้ผู้ใช้เส้นทางจราจร

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และช่วยตำรวจเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อไป เช่นติดป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ตามหน่วยราชการ ควรมีการรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชน เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และ ควรมีการจัดการอภิปรายเกี่ยวกับกิจกรรมของตำรวจ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ

1.6 ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม ควรจัดบริเวณรอบสถานีให้ใช้สอยเหมาะสม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ ควรจัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีพอเพียง เพื่อไม่ให้เกิดความแออัดในการมาใช้บริการ ควรจัดสถานีให้มีความสะอาดเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความประทับใจในการมาใช้บริการ ควรจัดสถานที่จอดรถให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ ควรนำรถของกลางไปจอดที่อื่น ไม่ขวางทาง เข้า-ออก เพื่อไม่ให้กีดขวาง จะได้สะดวกในการมาติดต่อ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอให้มากกว่านี้ เพื่อบริการได้อย่างพอเพียง และ ตำรวจควรพูดจาสุภาพ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการมาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร ของอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดอ่างทอง เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจในจังหวัดอ่างทอง ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เหมือน ๆ กัน

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจทั่วประเทศ ทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน