

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 1,450 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727 อ้างถึงใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร, 2543 : 28) และใช้วิธีสุ่มแบบโควต้า และสุ่มอย่างง่าย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มาตรการส่วนประมาณค่า และปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประกอบอาชีพรับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 5,100-10,000 บาท กิจกรรมที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ คือ แจ้งเอกสารหาย

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน และไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานี ตำรวจเพื่อประชาชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ดังนี้

4.1 ด้านการบริการทั่วไป ควรสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจน เนื่องจากผู้มาติดต่อไม่ค่อยรู้เรื่องกฎหมาย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องอธิบายให้เข้าใจ ควรเอาใจใส่ผู้มาติดต่ออย่าให้รอานาน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

4.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เข้มงวด ถูกต้องตามกฎหมาย มีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีความรวดเร็ว กระตือรือร้นในการทำงาน โดยเฉพาะกรณีการรับแจ้งเหตุ การรับไปยังที่เกิดเหตุ มีความสม่ำเสมอเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่และตรงต่อเวลา

4.3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และ กวดขันในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะในเวลากลางคืนตามตรอก ซอยที่เปลี่ยว และตาม หมู่บ้าน หรือชุมชนที่อยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจ

4.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรเพิ่มจุดเสียค่าปรับคดีจราจร ควรมีหน่วยงานกลางสำหรับให้ประชาชนไปปรับใบขับขี่คืนได้ ควรแก้ไขปัญหารถจร การจอดกรุด กีดขวางทางจราจร การจอดกรุดไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของพวกกรุดโดยสาร การขายของขึ้นล้าบนทางเท้า

4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจออกเผยแพร่ให้มากกว่าปัจจุบัน และจัดให้มีการติดต่อสื่อสารกับสถานีตำรวจด้วยอินเทอร์เน็ต

4.6 ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้มีกลิ่นเหม็น กระจายหรือน้ำสำหรับชำระล้างควรมีให้เพียงพอ ควรมีการปรับปรุงสวนหย่อม ดูแลต้นไม้ให้เจริญงอกงามอยู่เสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายในโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรสพล ศรีสุธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จากผลการวิจัย พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน และไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรพงษ์ ภวเวส (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม และประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษา และรายได้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ และรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน

3. ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการวิจัย พบว่า

3.1 ด้านการบริการทั่วไป การบริการบนสถานีตำรวจยังไม่ดีเท่าที่ควร การบริการล่าช้า ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเอาใจใส่ผู้มาติดต่ออย่าให้รอนาน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตลอดเวลา และสามารถให้คำปรึกษา หรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ได้

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา พนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เข้มงวด ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ กระตือรือร้นในการทำงาน โดยเฉพาะกรณีการรับแจ้งเหตุ การรับไปยังที่เกิดเหตุ มีความสม่ำเสมอต่อการเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่และตรงต่อเวลา ไม่ควรเลือกปฏิบัติ หรือเลือกบริการกับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรบริการด้วยความเท่าเทียมกัน

3.3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และกวดขันในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะในเวลากลางคืนตามตรอก ซอยที่เปลี่ยว และตามหมู่บ้าน หรือชุมชนที่อยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจ พร้อมทั้งให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชนในพื้นที่ด้วย

3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรเพิ่มจุดเสียค่าปรับคดีจราจร และควรมีหน่วยงานกลางสำหรับให้ประชาชนไปปรับใบขับขี่กันได้ ควรแก้ไขปัญหารถจร กรณีการจอดรถกีดขวางทางจราจร การจอดรถไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของพวกรถโดยสาร การขายของขึ้นล้ำบนทางเท้า รวมทั้งควรมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจออกเผยแพร่ให้มากกว่าปัจจุบัน และจัดให้มีการติดต่อสื่อสารกับสถานีตำรวจด้วยอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรมีจิตสำนึก และให้ความสนใจต่อผู้มาติดต่อราชการ

3.6 ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้มีกลิ่นเหม็น กระจกหรือน้ำสำหรับชำระล้างควรมีให้เพียงพอ ควรมีการปรับปรุงสวนหย่อมดูแลต้นไม้ให้เจริญงอกงามอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังของตำรวจสายตรวจปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจัดตั้งหน่วยงาน หรือสำนักงานรับรองมาตรฐานและคุณภาพบริการของสถานีตำรวจเช่นเดียวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) ของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ และเป็นหน่วยงานกลางที่ทำการประเมินตรวจสอบคุณภาพการบริหารจัดการ และการบริการของสถานีตำรวจทั่วประเทศ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการวิจัยติดตามประเมินผล

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดอื่น ๆ