

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าพนักงานประจำสถานีตำรวจนครวาปีปทุม ผู้วิจัยได้นำผลมาสรุป ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ และ อาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

#### สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี พบว่า ส่วนมาก เป็นเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 59.39 มีอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.78 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 45.18

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนด้านการควบคุมและจัดการจราจร อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

## 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี พบว่า ควรดูแลจับกุมการแพร่ระบาดของยาเสพติด จำนวน 34 ความถี่ ควรมีการควบคุมดูแลเรื่องการเรียกเก็บส่วย จำนวน 19 ความถี่คน ควรใช้คำที่สุภาพและให้เกียรติผู้มาติดต่อจำนวน 14 ความถี่ ควรกวดขันจับกุมการแข่งรถจักรยานยนต์ จำนวน 13 ความถี่ ควรมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการให้ไว้เหมาะสมจำนวน 12 ความถี่และควรมีห้องน้ำสะอาด แยกห้องน้ำชาย - หญิง แยกเป็นสัดส่วน จำนวน 11 ความถี่

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปราย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

### 1. ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี

ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย อาจเป็น พนักงานสอบสวนมีแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยขณะให้บริการ พนักงานสอบสวนตอบคำถามเกี่ยวกับคดี

เข้าใจทั้งในแง่กฎหมายและข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยตำรวจโทจินนุติ ตั้งวงษ์เลิศ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 9 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานีที่มีความสะอาดสะดวกสบาย และตกแต่งสวยงามด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรมด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่าง ๆ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี

สำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการ ลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ

ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อธิพิพล อินทมาตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรว้าปีปทุม

สมมติฐานการลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรว้าปีปทุม อำเภอว้าปีปทุม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรว้าปีปทุม อำเภอว้าปีปทุม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรว้าปีปทุม มาใช้บริการในสถานการณ์ หรือเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันออกไป และสถานะของผู้ที่มาติดต่อบางครั้งเป็นผู้กระทำผิด ผู้ได้รับความเสียหาย หรือญาติพี่น้องของผู้กระทำผิดหรือผู้ที่ได้รับความเสียหาย จึงส่งผลทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

สอดคล้องกับคงฤทธิ สุกใส (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของ ผู้สื่อข่าว และประสบการณ์ในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ นครบาลตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า อายุ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความ รู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าพนักงานสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม คือ การกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม ควรมีแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกวดขัน และจับกุมการแข่งรถจักรยานยนต์ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญบนท้องถนนอย่างจริงจัง

1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรสร้างเครือข่ายสถานีวิทยุและโทรทัศน์ เพื่อร่วมมืออำนวยความสะดวก แก่ใจและลดอุบัติเหตุจราจร

1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรมีการร่วมมือกับ ภาคเอกชนและภาคประชาชน เช่น อาสาจราจร ตำรวจชุมชน จักรยานยนต์รับจ้าง ธนาคาร บริษัท ห้างร้าน ฯลฯ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการจราจร

1.4 ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้บริการกรณีฉุกเฉินบนท้องถนน เช่น การคลอดบุตร การได้รับบาดเจ็บ ฯลฯ

1.5 ณ จุดตรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เช่น การตรวจจับความเร็ว การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ หรือเครื่องตรวจจับการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจรฯ ผู้ขับรถบนท้องถนนเพื่อจะช่วยเหลืออุบัติเหตุ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ทักษะคติของเจ้าพนักงาน ที่มีต่อสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ที่มีต่อสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีต่อไป