

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง การให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ รองลงมา ด้านการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดและเปรียบเทียบปรับ และด้านการอำนวยความสะดวกจราจร ด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ประชาชนที่ให้บริการงานจราจรรู้สึกอบอุ่นใจและมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลาน กรณีที่ตำรวจจราจรให้บริการหน้าโรงเรียนหรือสถานศึกษาทั้งตอนเช้าและหลังเลิกเรียน รองลงมา ในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ ตำรวจจราจรมีการระดมกำลังเพื่ออำนวยความสะดวกและเพื่อลดอุบัติเหตุการจราจรอย่างเหมาะสม และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำแยกทำให้ประชาชนไม่กล้ากระทำความผิดกฎหมาย อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ไปถึงที่เกิดเหตุและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บได้อย่างทันเวลาที่ รองลงมา มีการอำนวยความสะดวกการจราจรมากกว่ามุ่งจับกุมผู้กระทำความผิด และ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ชี้มเข้มแจ่มใส ด้านการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิด และ

เปรียบเทียบปรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร แจ้งข้อกล่าวหาและออกใบสั่งตรงตามความผิดและรวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการตั้งจุดตรวจ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เช่น การตรวจจับความเร็ว การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ หรือการตรวจจับการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร เพื่อลดอุบัติเหตุ และด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การทำงานจราจรได้มีการคิดป้ายบอกระยะทางหรือแนะนำสถานที่ราชการหรือสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอย่างเพียงพอ รองลงมา ในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ ตำรวจจราจรมีการรณรงค์แผนป้องกันอุบัติเหตุทางถนนอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีส่วนร่วมกับเครือข่ายสถานีวิทย์และโทรทัศน์เพื่อร่วมมืออำนวยความสะดวก แก่ใจและลดอุบัติเหตุจราจร

2. ผลเปรียบเทียบการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตการให้บริการ พบว่า จำแนกตามเพศ มีผลการเปรียบเทียบการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชาย และหญิงมีความแตกต่างกัน ซึ่งเพศชายมีความคิดเห็นที่แตกต่างมากกว่าเพศหญิง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และเขตการให้บริการ ไม่มีความแตกต่าง

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีการเสนอแนะความคิดเห็นความถี่มากที่สุด คือ ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่การเสนอแนะในการให้บริการความถี่มากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร รองลงมา คือ ด้านการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิด และเปรียบเทียบปรับ และด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ไปถึงที่เกิดเหตุและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บได้อย่างทันท่วงที ต้องการให้มีการอำนวยความสะดวกการจราจรมากกว่ามุ่งจับกุมผู้กระทำความผิด และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ยึดมั่นแจ่มใส ด้านการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดและเปรียบเทียบปรับ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ต้องการให้มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ขับขี่หรือยานพาหนะกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น ขนส่งจังหวัด กองทะเบียนประวัติอาชญา

กร ต้องการให้มีการบริการชำระค่าปรับจราจรที่สะดวกรวดเร็ว และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการตั้งจุดตรวจ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เช่นการตรวจจับความเร็วการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์หรือการตรวจจับการฝ่าฝืนสัญญาณจราจร เพื่อลดอุบัติเหตุ และด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ต้องการให้ตำรวจมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจราจรตามสถานประกอบการที่มีพนักงานจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีด้วยความเป็นธรรม เมื่อเกิดปัญหาบนท้องถนน และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีการร่วมมือกับภาคเอกชนและภาคประชาชน เช่น อาสาสมัครจราจร ตำรวจชุมชน จักรยานยนต์รับจ้าง ชนาคาร บริษัท ห้างร้านฯ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า ระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ รองลงมา ด้านการควบคุมจับกุมผู้กระทำความผิดและเปรียบเทียบปรับ และด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกนายได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการปฏิบัติงานในหน้าที่จราจรเป็นอย่างดี อีกทั้งมีการจัดทำป้ายบอกระยะทางหรือแนะนำสถานที่ราชการ หรือสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอย่างเพียงพอ สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน ซึ่งในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกนายมีการพลัดเปลี่ยนกันรณรงค์แผนป้องกันอุบัติเหตุทางถนนอย่างเพียงพอ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุงในด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร คือ การทำหน้าที่ให้ความสะดวกการจราจรมากกว่ามุ่งจับกุมผู้กระทำความผิด อีกทั้งในเรื่องของการเร่งรีบ ไปถึงที่เกิดเหตุและสามารถช่วยเหลือผู้บาดเจ็บได้อย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรทม พองทา (2550 : 49-52) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการภายในสถานีตำรวจแม่ออน จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย โดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างดี และให้บริการประชาชนอย่าง

สุภาพอ่อนโยน จัดให้มีป้ายแสดงชื่อแผนงานไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งได้จัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพันธ์ อริญญวาส (2552 : 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านการประสานงาน และด้านอัยาศัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษา ดังนี้ 1) ด้านการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านอัยาศัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านการประสานงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด แยกตามประเภท คือ ผู้ขับขี่รถยนต์ ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ และคนเดินเท้า/ผู้ประกอบกิจการร้านค้า รวมทุกด้านและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน มีข้อเสนอในการใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่ ตำรวจจราจรควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และตำรวจจราจรควรขยายเวลาการให้บริการในช่วงโมงเร่งด่วนตามจุดที่มีการจราจรคับคั่ง หนาแน่น

2. ผลเปรียบเทียบการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตให้บริการ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่าง อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนทุกคนที่ใช้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งมีการติดป้ายบอกระยะทางหรือแนะนำสถานที่ราชการหรือสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอย่างเพียงพอ และสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ถึงแม้ว่าจะเป็นเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป แต่อย่างไรก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ประชาชนที่ใช้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามนั้นมีปัญหาต่อการให้บริการแต่อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี อุทิศ, ร.ต.ท. (2542 : 78-81) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ยานพาหนะมีความพึงพอใจต่องานจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้ยานพาหนะที่มีความแตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภท ผู้ใช้ยานพาหนะมีความพึงพอใจต่องานจราจรไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจนคร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและจัดค่าความถี่ของ ข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการให้บริการความถี่มากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร รองลงมา คือ ด้านการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดและเปรียบเทียบปรับ และด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าประชาชนที่ใช้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจนคร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่ยังมี ข้อเสนอจากประชาชนที่ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น นั่นก็คือ ในเรื่องต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ไปถึงที่เกิดเหตุและสามารถช่วยเหลือผู้บาดเจ็บได้อย่างทัน่วงที อีกทั้ง ในเรื่องของการเพิ่มความสะดวกการจราจรมากกว่ามุ่งจับกุมผู้กระทำความผิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ณัฐพงษ์ พลเวียง (2552 : 76-78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนคร เมืองมหาสารคาม อำเภอนครชัยศรี จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ที่สำคัญ ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่จราจรเพิ่มขึ้น ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ สัญญาณไฟจราจรและเครื่องหมายต่าง ๆ ควรจัดและปรับปรุงให้มีความทันสมัย ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย พระราชบัญญัติต่าง ๆ ให้แก่ตำรวจจราจร ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ปัญหาจราจร ผู้บังคับควรลงมากำกับดูแลการปฏิบัติในพื้นที่ที่มีการจราจรคับคั่งร่วมกับ ผู้ได้บังคับบัญชาในเวลาเร่งด่วน ควรจัดให้มีสัญญาณไฟจราจรให้ครบทุกแยก ควรมีการเก็บรวบรวมสถิติ การเกิดอุบัติเหตุจราจร และความสูญเสียจากอุบัติเหตุจราจร และประกาศทางสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบด้วย และควรจัดหาสวัสดิการที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มขึ้น เช่น วิทยุสื่อสาร น้ำมันเชื้อเพลิง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา การให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจนคร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจนคร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1.1 สถานีตำรวจนคร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการกำหนด การตั้ง เวลาในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

1.2 สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้ถนนใช้ถนนภายในเขตรับผิดชอบด้วยความเต็มใจ โดยมุ่งให้ความสะดวกมากกว่ามุ่งจับกุมผู้กระทำความผิด

1.3 สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ขับขี่หรือยานพาหนะกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ขนส่งจังหวัด กองทะเบียนประวัติอาชญากร เพื่อสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น

1.4 สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจราจรตามสถานประกอบการทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน และหมู่บ้าน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรหรือตำรวจสายงานอื่น ๆ

2.2 ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของตำรวจจราจรหรือตำรวจสายงานอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

2.3 ควรทำการศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ควบคุมการจราจร