

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น และประการสุดท้าย เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย (56.40%) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น (66.78%) มีอายุ 20 – 39 ปี มากที่สุด (47.41%) รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี (31.83%) รองลงมา 40 – 59 ปี (16.26%) และสูงกว่า 60 ปีขึ้นไป (4.50%) การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด (40.83%) รองลงมาระดับมัธยมศึกษา (32.53%) รองลงมาระดับอนุปริญญา / ปวส. (14.53%) รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (9.34%) และระดับประถมศึกษา (2.77%) ส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา (30.45%) รองลงมาทำธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (25.60%) รองลงมาเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (19.38%) รองลงมารับจ้างทั่วไป (15.57%) และเป็นเกษตรกร(9.00%)

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x}=3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการทั่วไป ($\bar{x}=3.20$) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{x}=3.19$) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ($\bar{x}=3.16$) และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ($\bar{x}=3.10$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า

ประชาชนที่มีเพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 289 คน มีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 178 คน ผลการให้สัมภาษณ์เรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย แต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผลการให้สัมภาษณ์ปรากฏว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 36 คน มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขันเรื่องยาเสพติดให้มากขึ้น

4.2 ด้านการบริการทั่วไป ผลการให้สัมภาษณ์ปรากฏว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 34 คน มีความถี่มากที่สุดในเรื่อง ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ

4.3 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ผลการให้สัมภาษณ์ปรากฏว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 25 คน มีความถี่ที่สุดในเรื่อง ควรอบรม แนะนำ ตักเตือนเด็กนักเรียน นักศึกษาเมื่อกระทำความผิด มากกว่าเรียกค่าปรับ

4.4 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ผลการให้สัมภาษณ์ปรากฏว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 17 คน ที่มีความถี่ที่สุดในเรื่อง ประชาชนต้องการให้พนักงานสอบสวนมาถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วเมื่อเกิดเหตุ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดไว้ มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกองบัญชาการหรือในส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่สามารถแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เท่าที่ควร ซึ่งสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น ได้มีการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความถูกต้องและรวดเร็ว มีการปรับปรุงสถานที่การให้บริการ ให้มีความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อการให้บริการ แต่เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารบางส่วนยังมีไม่เพียงพอ ด้วยงบประมาณที่จำกัด แต่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น ได้พยายามปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นตามองค์ประกอบที่จำกัด มีการเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากมีคดีเกิดขึ้นมากแต่พนักงานสอบสวนมีอยู่จำนวนน้อย ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมยังมีอยู่จำนวนน้อย จึงไม่สามารถทำการตรวจตราให้ความคุ้มครองประชาชนได้ทั่วถึงทุกพื้นที่จึงดูเหมือนว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกปฏิบัติ ประชาชนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจราจรเท่าที่ควร

ผลการวิจัย สอดคล้องกับ ร.ต.อ.หญิง รัชณี วิริยะ (2549 : 86-88) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 คือ ด้านการบริการทั่วไป ($\bar{x} = 3.60$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้าน

การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ($\bar{X} = 3.34$) 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา พบว่า สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคามควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันวางแผน และร่วมกันประเมินผล อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และความสงบสุขของประชาชน กระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างทั่วถึงและปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจให้ทันสมัย ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกระจายอำนาจและเพิ่มบทบาทหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยการส่งเสริมงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

ผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับ ร.ต.อ.มานะ สุขเจริญ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลนาหวาย ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชากรตำบลนาหวายมีความพึงพอใจระดับสูง ต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลนาหวายตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในทุกด้านกล่าวคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดระบบการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม การวิจัยนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของประชากร ยังขึ้นอยู่กับวัยของบุคคล การศึกษา และรายได้

สมมติฐานที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนได้รับการปฏิบัติหรือการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ตามหลักการความเสมอภาคและยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับคนใดคนหนึ่ง จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ว่าจะมีเพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพใดก็ตาม ก็ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จ.ส.ต.ประสิทธิ์ ลอยวิสุทธิ์ (2549 : 131-133) ศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ

เพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ผลของการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดสงขลาทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดสงขลาทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) ข้าราชการตำรวจที่มีชั้น ข้าราชการตำรวจเพศและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษารายได้และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เขตพื้นที่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่นมีมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงไม่สามารถทำการตรวจตราให้ความคุ้มครองประชาชน ได้ทั่วถึงทุกพื้นที่ อีกทั้ง ประชาชนเองก็ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันอาชญากรรมเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชน ส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่าการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้น เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่เพียงฝ่ายเดียว ตนเองและองค์กรอื่น ๆ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง การดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ควรจัดสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ

1.2 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความสะดวกสบาย และควรเพิ่มที่นั่ง

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ

1.3 ควรปรับปรุงงานด้านการบริการ โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการประชาชน

1.4 พนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม และมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี

1.5 ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มากขึ้น เพื่อจะได้ตรวจตราครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่และควรกวดขันเรื่องยาเสพติด จับกุมผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังและต่อเนื่องทุกพื้นที่

1.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรจับกุมผู้กระทำความผิดจราจรเฉพาะความผิดที่สำคัญ และสร้างความเดือดร้อนให้ประชาชน เช่น พวกที่ขอมแข่งขันรถจักรยานยนต์บนถนน ฯ ล ฯ

ส่วนความผิดที่ไม่สำคัญ ควรจะว่ากล่าวตักเตือนประชาชนก่อน น่าจะเหมาะสมกว่า

1.7 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้และเข้าใจในเรื่องปัญหาการจราจร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยการดำเนินการตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยเน้นศึกษา ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายด้านน้อยที่สุด

2.2 ควรวิจัยการดำเนินการตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยเน้นศึกษา ด้านการบริการทั่วไป เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายด้านมากที่สุด