

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลและมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีการดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
  - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
  - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการยังสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งจะได้นำข้อบกพร่อง เสนอผู้เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 โดยใช้การกำหนดเป็นโควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับสถานีตำรวจภูธรนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9709

**3. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง แสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าได้ดังนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมายให้

น้อยลง รองลงมา คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนในเวลากลางคืนให้มากขึ้น และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก วัฒนธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ทำให้มีข้อมูลที่จะทำให้สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การที่มีผลวิจัยเช่นนี้ เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านบุคลากรของเจ้าหน้าที่โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อทบทวนและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ ด้านการให้บริการทั่วไป มีการจัดเจ้าหน้าที่และสถานที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีตำรวจสายตรวจคอยออกตรวจ เพื่อให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ส่วนด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เพื่อคอยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจราจร จึงส่งผลทำให้ประชาชนในอำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจอำเภอหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนที่มาขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งความเอกสารหาย แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน และการขออนุญาตต่าง ๆ รวมทั้งขอกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยภายในงานต่าง ๆ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลา และได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์ เพื่อคอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อราชการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีการปรับภูมิทัศน์บริเวณสถานีตำรวจทำให้ดูสดชื่น สวยงาม มีที่จอดรถกว้างขวางไว้สำหรับบริการ

ประชาชนอย่างเพียงพอ ประชาชนได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีและเป็นกันเอง เพราะการให้บริการในลักษณะดังกล่าวประชาชนไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการทั่วไป ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 จากผลการวิจัย ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ปฏิบัติตามขั้นตอนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน การออกตรวจสถานที่เกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที ได้มีการอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสืบสวนสอบสวน เพื่อให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจ เงินอำนวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรหนองก๊กได้ปฏิบัติตามโครงการกำหนดจุดสกัดและมีการซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เป็นประจำ ทำให้เมื่อได้รับแจ้งเหตุสายตรวจ จึงไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดระบบสายตรวจโดยมีนายตำรวจคอยควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ และรถจักรยานยนต์อย่างใกล้ชิด มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะตามเส้นทางหรือตามสถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุพล ชมพูนุช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.4 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรหนองก๊ก ได้มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลักและย่านชุมชนต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่

ประชาชนในการแก้ไขปัญหาจรรยาบรรณ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารด้านการจรรยาบรรณเพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยจรรยาบรรณแก่ประชาชน มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับนอกสถานที่ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต อุคมภักดี (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการควบคุมและจัดการจรรยาบรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลดการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย ส่วนใหญ่คือผู้กระทำความผิดกฎหมายเท่านั้น และอาจเป็นความเคยชินของประชาชนบางส่วนที่คิดว่า ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ตั้งจุดตรวจจะทำให้มีความสะดวกในการจราจรมากขึ้น ซึ่งประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้กระทำความผิดกฎหมายจะมีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตามหน้าที่ ไม่ได้มีเจตนาที่จะทำให้ประชาชนทั่วไปได้รับความเดือดร้อน แต่เป็นการมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร และเป็นการปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2555 : 1-20) ระยะที่ 3 เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางปฏิบัติคน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยให้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจรด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับประชาชน ไม่หลบซ่อนตรงมุมต่าง ๆ ต้องปรากฏตัวอย่างชัดเจน และการประชาสัมพันธ์และการอบรมวินัยจรรยาบรรณให้มากกว่าการกวาดค้นจับกุมเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นหลัก “จับเพราะรัก”

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้นความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น อยู่ในระดับมากทุกด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลประกอบการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ ดังนี้

## 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ดังนั้น ทางสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงควรรักษาข้อปฏิบัติที่ดีงามไว้ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการ ด้วยวาจา กริยาที่สุภาพกับประชาชนทุกประเภท และให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ค่าเฉลี่ยยังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยออกตรวจสอบการปฏิบัติงานในการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างสม่ำเสมอ มีการประชุมอบรมชี้แจงและกำชับในการปฏิบัติหน้าที่ให้ทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนทราบและเกิดความเข้าใจในการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมาย อีกทั้งควรมีการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสถานีตำรวจให้ตรงตามความต้องการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเหมาะสม และมีการอบรมส่งเสริมการณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้รู้และเข้าใจกฎหมายด้านการจราจร เพื่อความปลอดภัยของตนเองและสังคมให้มากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรกระจ่ายการศึกษาสถานีตำรวจภูธรในเขตพื้นที่อื่น ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อจะได้ทราบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในจังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในเกณฑ์มากน้อยเพียงใด

2.2 ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อจะได้พบข้อมูลอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น