

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาทรง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลและมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

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

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรนาทรง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรนาทรง จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2553 ถึง เดือน มิถุนายน 2553 ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบ จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เป็น แบบสอบถามสำหรับการวิจัย หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขสำนวนและภาษาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำเสนอ

อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.9006 ซึ่งผ่านเกณฑ์และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจ ภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รายด้าน 4 ด้าน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจาก สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานี ตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าได้ดังนี้ ด้านการ ให้บริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง ต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความ

เสมอภาค อยากให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลา กลางคืน

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เห็นด้วยต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ เนื่องมาจากการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าสถานี เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาซึ่งเน้นการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนและสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติตามโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง มีการมอบโล่ประกาศเกียรติคุณสำหรับ สถานีตำรวจที่สามารถดำเนินการตามโครงการดังกล่าวได้ประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะมีการคัดเลือกตั้งแต่ระดับจังหวัด ระดับภาค จนถึงระดับประเทศ จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาในระดับ หัวหน้าสถานีตำรวจให้ความสำคัญต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง มีการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชนมากขึ้น ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจเงินอำนวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการพัฒนาอบรมข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถและเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

2. ผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยด้านการให้บริการทั่วไป พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ส่วนใหญ่เป็นเป็นการแจ้งความเอกสารหาย แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน ขอกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในงานต่าง ๆ ขอวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านจราจร และให้

ความรู้เรื่องยาเสพติด ขออนุญาตใช้เสียง เป็นการขอรับบริการในช่วงเวลาราชการ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ ดำรงปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลาและทางสถานีตำรวจภูธรนากรอง ได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจในเวลาราชการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ บริการประชาชน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีการปรับภูมิทัศน์รอบบริเวณสถานี ตำรวจให้ดูสดชื่น สวยงาม บริเวณลานจอดรถกว้างขวาง ไว้สำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีและเป็นกันเอง เพราะการให้บริการใน ลักษณะดังกล่าวประชาชนไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ จึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 76) ได้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการ ให้บริการทั่วไป ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการวิจัยด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ประชาชนที่มาขอรับ บริการจาก สถานีตำรวจภูธรนากรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก ทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการ อบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ให้การสนับสนุนยานพาหนะใน การออกตรวจที่เกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที ให้พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้องกับงานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ปฏิบัติตามขั้นตอนของโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นหลัก โดยปรับปรุงบทบาทจากการเป็น “ผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้ บริการ” เพราะงานสอบสวนเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากในการสอบสวนเกี่ยวกับคดี ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจ เงินอำนวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร พระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก

2.3 ผลการวิจัยด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชน ที่มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรนากรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก มีสายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคลยานพาหนะตามเส้นทางหรือ สถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับแจ้งเหตุสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว เพราะ ปัจจุบัน สถานีตำรวจภูธรนากรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการจัดระบบสายตรวจโดยมีนายตำรวจ

ชั้นสัญญาบัตรระดับสารวัตรเวร เป็นสารวัตรเวร คอยควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ และรถจักรยานยนต์อย่างใกล้ชิด ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเทือง อันทอง (2550 : 90) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

2.4 ผลการวิจัยด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรนางรอง ได้มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลักและย่านชุมชนจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในการแก้ไขปัญหาจราจร เผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรเพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับนอกสถานที่ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อมีประชาชนรอข้ามถนน ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวุฒิ อุตทริยะ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดการจราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

3. ผลการวิจัยด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง เนื่องจากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวทางสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่สามารถทำได้เพราะเป็นการขัดต่อคำสั่งตำรวจภูธรภาค 3 และ คำสั่งตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ให้เพิ่มความเข้มงวดในการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย เนื่องจากในปัจจุบันรถยนต์และรถจักรยานยนต์ถูกโจรกรรมเป็นจำนวนมาก ประกอบกับในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเส้นทางผ่านที่สามารถนำรถที่ถูกโจรกรรมออกไปสู่ประเทศเพื่อนบ้านได้หลายทาง ผลจากการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวสามารถจับกุมรถยนต์จักรยานยนต์ที่ถูกโจรกรรมได้จำนวนมาก และเป็นการสกัดกั้นการลักลอบนำยาเสพติดและคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักรได้อีกด้วย ซึ่งการตั้งจุดตรวจจุดสกัดและจุดบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดและคนต่างด้าวได้จำนวน

หลายราย และอีกประการหนึ่งการตั้งจุดตรวจดังกล่าวสามารถลดอุบัติเหตุจากการขับรถเร็วได้ในระดับหนึ่ง จากข้อเสนอแนะดังกล่าวแสดงว่าประชาชนยังไม่เข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเท่าที่ควร ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการตั้งจุดตรวจจุดสกัดหรือจุดบังคับกฎหมาย คือผู้ที่กระทำผิดกฎหมายเท่านั้น ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้กระทำผิดกฎหมาย จะมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ได้มีเจตนาที่จะให้ประชาชนทั่วไปได้รับความเดือดร้อน แต่ทางสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ก็ได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยหลีกเลี่ยงการตั้งจุดตรวจที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชนไปเป็นถนนสายหลัก ส่วนในช่วงโมงเร่งด่วนจะเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวก และเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร การมีวินัยในการใช้รถใช้ถนน และการปฏิบัติตามกฎจราจรให้ประชาชนทราบและเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ เช่น โครงการครู 5 นาที ให้ความรู้กับนักเรียนในช่วงหลังเข้าแถวเคารพธงชาติ ตามโรงเรียนต่างๆ ในพื้นที่และให้ความรู้กับประชาชนในหมู่บ้านต่างๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ถึงแม้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีการเข้มงวดกวดขันจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรอย่างจริงจัง และมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับนักเรียนและประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ยังพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดวินัยในการขับขี่ และยังมีการกระทำผิดกฎหมายจราจรอยู่เป็นประจำ และผลการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมิได้ลดจำนวนลงแต่อย่างใด ด้วยเหตุดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จึงต้องใช้มาตรการการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด และเพิ่มความรู้ในการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย เพื่อเป็นการรณรงค์ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เพราะการตั้งจุดตรวจดังกล่าวมีการวัดระดับความเร็วของรถยนต์ที่ใช้ความเร็วเกินที่กฎหมายกำหนด ผู้ขับขี่รถขณะเมาสุราและผู้เสพสารเสพติดขณะขับรถ เป็นต้น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รองลงมาคือต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ซึ่งยังมีพนักงานสอบสวนบางคนยังให้บริการกับประชาชน โดยให้ความสำคัญกับผู้ที่มีฐานะทางสังคมก่อนประชาชนทั่วไป ซึ่งทางผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการอบรมพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เพื่อให้การดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการออกตรวจเขตชุมชน ผู้บังคับบัญชาได้กำชับเจ้าหน้าที่สายตรวจให้เพิ่มความถี่ในการออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลา กลางคืน และข้อเสนอแนะสุดท้ายคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้กริยาวาจาสุภาพขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาได้มีการอบรมชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรก่อน

ปล่อยแถวออกปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเข้าใจบทบาทการทำงาน เปลี่ยนทัศนคติจากการปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจธรมนากรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้น สถานีตำรวจธรมนากรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จะต้องรักษาระดับการให้บริการให้อยู่ในเกณฑ์นี้ต่อไป และปรับปรุงแก้ไขบางข้อที่ยังบกพร่องอยู่บ้าง เพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมประชาชนเห็นว่าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติอยู่ทุกวันนี้ส่วนใหญ่คืออยู่แล้วให้รักษาระดับการให้บริการประชาชนในลักษณะดังกล่าวต่อไป อาจจะมีข้อบกพร่องอยู่บ้างเล็กน้อยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การสอบถามพูดคุยจากทักทายกับประชาชนผู้มาขอรับบริการในโอกาสแรก ควรมีแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องการขออนุญาตต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้คำแนะนำกับประชาชนเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานี ควรให้ความสนใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน และมีการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบความคิดเห็นจากประชาชน และนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน แต่ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ข้อเสนอแนะของประชาชนคือ พนักงานสอบสวนควรให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค ซึ่งยังมีพนักงานสอบสวนบางท่านเลือกปฏิบัติโดยให้บริการต่อผู้มีฐานะทางสังคมก่อนประชาชนคนอื่น ๆ ผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานี ควรมีการประชุมชี้แจง และพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ มีการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนทุกเดือน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของ

ประชาชน แล้วนำความคิดเห็นของประชาชนมาชี้แจงให้พนักงานสอบสวนได้รับทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข ส่วนที่บกพร่องให้ดีขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาทรง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรนาทรง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มากขึ้น

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอื่น ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างทัดเทียมกัน

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจทั่วประเทศ ทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน