

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อกำหนดความต้องการของประชาชนในการใช้บริการที่สถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงาน อาคารสถานที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการให้มากที่สุด รวมทั้งศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีกับการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด และปัญหาในการใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ มาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่เลือกใช้คือสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

เพศของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

อายุ ของประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี

สถานภาพของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ มีครอบครัว

ที่อยู่ /ที่พักอาศัย ของประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตำบล เจริญคอย/ลวงเหนือ/ป่าป้อง

การประกอบอาชีพ ของประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ประกอบค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสถานี  
 ตำรวจภูธรคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 8,000 บาท  
 การใช้บริการของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสถานีตำรวจภูธร  
 คอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่สถานีตำรวจฯ  
 เรื่องที่ใช้บริการของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสถานีตำรวจภูธร  
 คอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้บริการในเรื่องการแจ้งความร้องทุกข์ ดังตาราง 5.1

ตาราง 5.1 สรุปผลการศึกษาในส่วนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต  
 การปกครองของสถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

| ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่<br>ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจภูธร<br>คอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ | กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการ<br>ปกครองของสถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด<br>จังหวัดเชียงใหม่(ส่วนใหญ่) |
|---|--|
| เพศ   | หญิงมากกว่าเพศชาย  |
| อายุ  | 26 - 30 ปี   |
| สถานภาพ   | มีครอบครัว   |
| ที่อยู่/ที่พักอาศัย   | ตำบล เขิงคอย/ลวงเหนือ/ป่าป้อง  |
| การประกอบอาชีพ  | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว   |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | ไม่เกิน 8,000 บาท  |
| การใช้บริการ  | เคยใช้บริการ   |
| เรื่องที่ใช้บริการ  | แจ้งความร้องทุกข์  |

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล

## 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

คอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธร  
 คอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แยกการวัดคุณภาพของการให้บริการออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้าน  
 ตัวบุคคล ด้านการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละ  
 ด้านเป็นดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านตัวบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการให้บริการด้าน  
 ตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้าน

ความมีอัธยาศัยไมตรี การพูดจา แสดงกิริยาท่าทาง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชน

ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการให้บริการด้านการจัดการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการขอรับบริการของประชาชนไม่ซับซ้อน และสับสนในวิธีการขอรับบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร ข้อมูล เพื่อที่ประชาชนมาติดต่อให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจน และมาใช้บริการอย่างถูกต้อง

ด้านคุณภาพการให้บริการด้าน อาคารสถานที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ ดังตาราง 5.2

### 5.3 สรุปผลการศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจจรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน

ตาราง 5.2 สรุปผลการศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจจรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน

| คุณภาพในการให้บริการแต่ละด้าน | ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (เรื่องที่มีคุณภาพมากที่สุดในแต่ละด้าน)                          |
|-------------------------------|--|
| ด้านบุคคล                     | ความมีอัธยาศัยไมตรี การพูดจา แสดงกิริยาท่าทาง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชน            |
| ด้านการจัดการ                 | การขอรับบริการของประชาชนไม่ซับซ้อน และสับสนในวิธีการขอรับบริการ  |
| ด้านการประชาสัมพันธ์          | การประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร ข้อมูล เพื่อที่ประชาชนมาติดต่อให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจน และมาใช้บริการอย่างถูกต้อง |
| ด้านอาคารสถานที่              | ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่  |

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล

#### 5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆของสถานีตำรวจภูธร ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้จำแนกความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการออกเป็น  
ด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา ด้านการรักษา  
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม,  
ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละด้านเป็นดังนี้

ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ ให้บริการทั่วไป พบว่ากลุ่ม  
ตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูธรดอยสะเก็ด มากที่สุด  
เป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ ในการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทาง  
อาญาแก่ประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจใน ด้านการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูธรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านที่ มีความรู้ ความสามารถ  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน

ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต  
และทรัพย์สิน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจใน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ  
ทรัพย์สิน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูธรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านที่ มีเจ้าหน้าที่  
ตำรวจสายตรวจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การระงับเหตุ การจับกุมคนร้าย เป็นต้น

ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการจัดการจราจร พบว่า กลุ่ม  
ตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการจราจรของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูธรดอยสะเก็ด  
มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้าน ความสะดวกสบาย ในการใช้รถ ใช้ถนน และสภาพการจราจร  
ในอำเภอดอยสะเก็ด

ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม  
พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูธรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการ ดูแลรักษาความสะอาด  
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ  
ประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมและการมีส่วนร่วม  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูธรดอยสะเก็ด มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการ การจัดตั้งตำรวจชุมชน

ประจำตำบลคอยสะแกเกิด โดยมีอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานด้วยนั้น ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม และมีผลการปฏิบัติงานดี ดังตาราง 5.2

### 5.5 สรุปผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้าน ต่างๆ ของสถานี ตำรวจภูธรคอยสะแกเกิด จังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 5.3 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้าน ต่างๆ ของสถานี ตำรวจภูธรคอยสะแกเกิด จังหวัดเชียงใหม่

| ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้าน ต่างๆ | ความพึงพอใจของประชาชน (เรื่องที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน)   |
|--|---|
| ด้านการให้บริการทั่วไป                           | เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ ในการให้บริการ   |
| ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา                     | ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน  |
| ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน       | เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่นการระงับเหตุ การจับกุมคนร้าย เป็นต้น  |
| ด้านการจัดการจราจร                               | ความสะดวกสบาย ในการใช้รถ ใช้ถนน และสภาพการจราจรในอำเภอคอยสะแกเกิด   |
| ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                   | การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ   |
| ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน           | การจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลคอยสะแกเกิด โดยมีอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานด้วยนั้น ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม และมีผลการปฏิบัติงานดี |

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล

### 5.6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรคอยสะแกเกิด จังหวัดเชียงใหม่

ตาม การเข้า ใช้บริการ ที่สถานีตำรวจภูธรคอยสะแกเกิด จังหวัดเชียงใหม่ ของ กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 300 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าเกิดปัญหาและอุปสรรค มากที่สุดเป็น

อันดับแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าจะไม่เกิดปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ สถานที่ที่ใช้บริการ ซึ่งประชาชนเห็นว่ามีความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการแล้ว

### 5.7 สรุปผลการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 5.4 สรุปผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาและอุปสรรคที่พบ (มากที่สุด) | เรื่องที่เป็นปัญหาและไม่เป็นปัญหา   |
|----------------------------------|---|
| เป็นปัญหา                        | ขาดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น รถสายตรวจ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย เป็นต้น |
| ไม่เป็นปัญหา                     | สถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการให้บริการประชาชน   |

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล

### 5.8 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการ ศึกษาใน ส่วนของคุณภาพของการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพในด้านตัวบุคคล กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการไม่มีความมั่นใจในความถูกต้อง และความปลอดภัยในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องต่างๆ ที่มารับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนยัง ไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจเองอาจไม่มีทักษะ ความรู้ และความเอาใจใส่ในหน้าที่ในการปกป้องคุ้มครองประชาชนจากอันตรายต่างๆ ซึ่งจะต้องมีการอบรมยุทธวิธีตำรวจจริยธรรมของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม ตลอดจนทรัพย์สินของประชาชนต่อไป

2. จากผลการศึกษาในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการไม่มีความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจในความสามารถในการควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุข แหล่งมั่วสุมนในพื้นที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเองอาจปล่อยปละละเลยให้มีอบายมุขหรือแหล่งมั่วสุมนในเขตท้องที่ จนทำให้ประชาชนไม่มีความมั่นใจในชีวิต

และทรัพย์สินของตน เนื่องจากอาจมีคนร้ายก่อเหตุกับประชาชนเพื่อประสงค์ในทรัพย์สินของประชาชนก็เป็นได้

### 5.9 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจาก การศึกษาในครั้งนี้ ทำการศึกษากับประชาชนในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธร ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับนำไปใช้ได้ อย่างจำกัดและการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการสอบถามข้อมูล ซึ่งจะได้ความชัดเจนและผลลัพธ์ที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนใหญ่นั้น ให้ประชาชนกรอกเอง อาจทำให้บางข้อประชาชนไม่เข้าใจซึ่งอาจทำให้ผลที่ออกมาเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงอาจเปรียบเทียบกับ การให้บริการด้านต่างๆของ สถานีตำรวจอื่น ๆว่ามีแนวทางหรือวิธีการในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน,สังคม ประเทศชาติ ได้อย่างไร

2. การศึกษาในครั้งนี้ อาจมี ปัจจัยที่มีอิทธิพลอื่นหลายปัจจัย ซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพสำหรับปัจจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ต่อไป