

## สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา อันมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยอะไรบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานของตำรวจ และศึกษาถึงสภาพการปฏิบัติงาน หรือผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนของงานตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการให้สามารถดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย อำนวยความยุติธรรม ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพของสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ( Public Service Satisfaction ) ซึ่งหมายความว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานอันเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยผู้วิจัยได้เลือกหน่วยวิจัยในลักษณะกรณีศึกษา ซึ่งศึกษาเฉพาะประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม เป็นต้น

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ( Survey Research ) โดยใช้กลุ่มประชากร - กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานี

ตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว เพื่อตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนซึ่งแบ่งออกเป็น 6 แนวทาง ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด รวดเร็ว, ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม, ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 160 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ช่วยอีก 2 คนได้เข้าไปทำการแจกแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 10 มกราคม พ.ศ.2543 หลังจากได้ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผลซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า Chi – Square ซึ่งผลของการศึกษามีดังต่อไปนี้

#### ข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.1 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 37.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 20.6 มีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-9,999 บาท ร้อยละ 53.4

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการจากสถานีดำรวจของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีดำรวจ เคยมาสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ร้อยละ 77.5 โดยมาทำการติดต่อไม่บ่อยครั้ง ( 1-2 ครั้ง ) ร้อยละ 53.8 โดยส่วนใหญ่มาติดต่อในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี คือ มาแจ้งความเพื่อเป็นหลักฐาน ร้อยละ 22.5 ซึ่งในการมาติดต่อครั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ คือ ไม่รู้จักกันมาก่อน ร้อยละ 68.1 และส่วนใหญ่ไม่ได้ขอความช่วยเหลือจากผู้หนึ่งผู้ใดเพื่อฝากในเรื่องที่ต้องการจะมาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อจะได้รับบริการอย่างเป็นกรณีพิเศษ ร้อยละ 80.6

### ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แยกพิจารณาตามแนวทางการปฏิบัติตามแต่ละด้านจำนวน 6 ด้านเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานตามความเห็นของประชาชนจากมากไปน้อย ปรากฏว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาลำดับสอง คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาลำดับสาม คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน รองลงมาลำดับสี่ คือ ด้านการให้บริการทั่วไป รองลงมาลำดับห้า คือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

ทั้งนี้ โดยภาพรวมแล้วพบว่าผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา มีเกณฑ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ " สูง " คือ มีคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเท่ากับ 3.57

### ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ซึ่งแยกพิจารณาตามแต่ละประเด็นจำนวน 4 ด้านเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ปรากฏว่า ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นด้านที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาลำดับสอง คือ ด้านอัยาศัยไมตรี

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รองลงมาลำดับที่สาม คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม

ทั้งนี้ โดยภาพรวมแล้วพบวาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา มีเกณฑ์ความพึงพอใจอยู่ในระดับ " สูง " คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ คือ สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 พบว่า **สมมติฐานที่ 1**

ปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ผู้วิจัยได้แยกสมมติฐานนี้ ออกได้เป็น 10 สมมติฐานย่อย มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** ปัจจัยเกี่ยวกับเพศของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ปฏิเสธสมมติฐานนี้

**สมมติฐานที่ 1.2** ปัจจัยเกี่ยวกับอายุของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ปฏิเสธสมมติฐานนี้

**สมมติฐานที่ 1.3** ปัจจัยเกี่ยวกับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ยอมรับสมมติฐานนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.4** ปัจจัยเกี่ยวกับอาชีพของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ปฏิเสธสมมติฐานนี้

**สมมติฐานที่ 1.5** ปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ายอมรับสมมติฐานนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.6** ปัจจัยเกี่ยวกับการมาติดต่อสถานีตำรวจของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าปฏิเสธสมมติฐานนี้

**สมมติฐานที่ 1.7** ปัจจัยเกี่ยวกับความถี่ในการมาติดต่อสถานีตำรวจของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าปฏิเสธสมมติฐานนี้

**สมมติฐานที่ 1.8** ปัจจัยเกี่ยวกับประเภทของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ายอมรับสมมติฐานนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.9** ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าปฏิเสธสมมติฐานนี้

**สมมติฐานที่ 1.10** ปัจจัยเกี่ยวกับการขอให้ผู้อื่นช่วยเหลือโดยการฝากในเรื่องที่มาติดต่อรับบริการของประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าปฏิเสธสมมติฐานนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 – 1.10 พบว่ามีจำนวน 3 สมมติฐานย่อยที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ การศึกษา, รายได้ และประเภท(สถานะ)ของผู้ใช้บริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## **สมมติฐานที่ 2**

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ผู้วิจัยได้แยกสมมติฐานนี้ ออกได้เป็น 6 สมมติฐานย่อย มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนด้านการบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานนี้** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2.2** ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานนี้** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2.3** ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานนี้** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2.4** ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานนี้** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2.5** ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานนี้** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2.6** ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานนี้** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 – 2.6 พบว่า สมมติฐานย่อยทุกข้อมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป , ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา , ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน , ด้านการควบคุมและจัดการจราจร , ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีจำนวน 30 ราย จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้ความเสมอภาคเป็นธรรมกับประชาชนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ลำดับรองลงมา เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและพูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน รองลงมาเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับประชาชนมากขึ้น และลำดับต่อมาเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับต้องการให้เพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มากเพียงพอสำหรับการรับแจ้งความ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้เพิ่มหรือขยายระยะเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องหาซึ่งถูกควบคุมตัวอยู่บนสถานีตำรวจให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

#### **การอภิปรายผล**

1. จากการศึกษา ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของประชาชนตามคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผลการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านแล้ว พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยใน

ชีวิตและทรัพย์สิน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยเห็นได้ชัดจากกิจกรรมการปฏิบัติในเรื่องของการจัด ตำรวจคอยระวังป้องกันเหตุตามสถานที่สำคัญ เช่น ธนาคาร ร้านทอง ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ และการ จัดกำลังสายตรวจจรดยนต์ รถจักรยานยนต์ ออกตรวจตราอยู่เป็นประจำ ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับที่สูง

อย่างไรก็ตาม พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยเฉพาะกิจกรรมการปฏิบัติในเรื่อง การแจ้งการจับกุมให้กับญาติผู้ต้องหาทราบในโอกาสแรก และการ จัดพนักงานสอบสวนออกไปสอบปากคำผู้เสียหาย พยาน ตามบ้านพักอาศัยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับที่ต่ำอยู่

และอีกด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยเป็นลำดับรองลงมา คือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะกิจกรรมการปฏิบัติในเรื่อง การจัดสถานที่สำหรับเก็บรักษาของกลาง ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นสัดส่วน ซึ่งมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

2. จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของประชาชนตามคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ของความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการโดยการจำแนกประเด็นทั้ง 4 ด้านแล้ว พบว่า ด้าน การมีส่วนร่วมของประชาชนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยเห็นได้ชัดจากในเรื่องของการให้ประชาชน องค์กรประชาชน ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ และการจัดให้มีคณะกรรมการสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสนับสนุนแนวความคิดของ ออสบอร์น และ แกบเลอร์ (Osborne and Gaebler, 1992) ที่กล่าวถึง การให้ความสำคัญต่อการ ปรับเปลี่ยนแนวทางและการบริหารงานภาครัฐให้มีลักษณะที่พยายามเพิ่มอำนาจให้ประชาชนและ ชุมชนในการตัดสินใจมากกว่าเป็นเพียงผู้รับบริการจากทางราชการ เน้นการกระจายอำนาจโดยวิธี การบริหารแบบมีส่วนร่วม

อย่างไรก็ตาม พบว่า ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ในเรื่อง การให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชน และด้านที่มีคะแนนน้อยเป็นลำดับ รองลงมา คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการทั้งหมดบนสถานี ตำรวจ เป็นเรื่องที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจน้อยอยู่

3. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า กลุ่มตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการศึกษา, รายได้ และประเภทของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นับว่าเป็นการสนับสนุนแนวคิดของ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 34-36 ) ที่เห็นว่า ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

อย่างไรก็ตาม พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ, อายุ, อาชีพ, การมาติดต่อรับบริการ, ความถี่ในการมาติดต่อรับบริการ, ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการขอความช่วยเหลือจากผู้หนึ่งผู้ใดให้ฝากในเรื่องที่ต้องการจะรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา แต่อย่างใด

4. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า กลุ่มตัวแปรที่เป็นผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนทุกด้าน (6 ด้าน) ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงว่าการปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ในด้านการให้บริการทั่วไป มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าวิธีการที่พยายามลดขั้นตอนของงานให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งนับว่าเป็นการสนับสนุนแนวคิดของ เวสต์คอต(Westcott อังใน ปิยะอุทัย, 2539 :183) ที่เห็นว่า ยิ่งระบบราชการเต็มไปด้วยขั้นตอน มีกฎระเบียบมากแต่ละขั้นตอนเต็มไปด้วยความลับ ทำให้ข้าราชการต้องยึดถือกฎระเบียบเป็นที่ตั้งมากกว่าที่จะคำนึงถึงความสะดวกของผู้ที่มาขอใช้บริการจะได้รับ โดยเห็นได้ชัดในกิจกรรมการจัดรวมการบริการไว้บริเวณเดียวกันเพื่อให้งานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกันบนสถานี(One Stop Service) การติดป้ายประกาศ แนะนำ แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การจัดหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ พบว่า มีผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับที่สูง แสดงให้เห็นได้ว่าการปฏิบัติงานด้านการบริการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ได้พยายามปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว

มากขึ้น มีการจัดระบบงานให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น และกระจายงานให้บริการออกไปเพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญามีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า จากความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นของความเสมอภาคและเป็นธรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ยังมีผลการปฏิบัติและระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดจากทุก ๆ ด้าน ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งอาจเกิดขึ้นจากลักษณะงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา(พนักงานสอบสวน) มีลักษณะงานที่สามารถ ให้คุณ ให้โทษต่อประชาชนได้ เมื่อการดำเนินการของตำรวจก่อให้เกิดโทษกับผู้ใด ย่อมเป็นธรรมดาที่ผู้นั้นจะไม่พอใจการทำงานของตำรวจ หรือในกรณีที่เป็นคู่กรณีในคดีจราจรเมื่อเกิดอุบัติเหตุรถเฉี่ยวชนกัน พนักงานสอบสวนจะต้องทำการชี้เบาะต้นตามข้อกฎหมายว่าฝ่ายใดได้เบรียบหรือเสียเบรียบตามพฤติการณ์ พยาน หลักฐานที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับหรือไม่พอใจในการตัดสินนั้น และมักคิดว่าพนักงานสอบสวนเข้าข้างอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อกลั่นแกล้งตน ช่วยเหลือพรรคพวกของตน หรือรับผลประโยชน์จากอีกฝ่ายหนึ่งก็ได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากลักษณะการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาดังกล่าวแล้วเป็นงานที่จะต้องใช้เวลาและความอดทนสูง และเป็นงานที่น่าเบื่อ ซึ่งผลของการปฏิบัติงานจะเป็นไปในทางที่ดีขึ้นได้ ส่วนหนึ่งน่าจะเกิดจากการปรับปรุงพัฒนาจิตใจ เสริมสร้างคุณธรรม การสร้างจิตสำนึก ปลุกฝังทัศนคติแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมุ่งเน้นการให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และยึดหลักในการทำงานตามแนวคิดของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1966 : 340) ได้กล่าวถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ผู้ให้บริการจะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ใช่อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ โดยผู้รับบริการทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของประชาชน โดยเห็นได้ชัดในกิจกรรมการจัดตำรวจคอยระวังป้องกันเหตุร้ายตามสถานที่สำคัญ เช่น ธนาคาร ร้านทอง ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ การจัดสายตรวจจรดยนต์ รถจักรยานยนต์ออกตรวจตราความสงบเรียบร้อยอยู่อย่างสม่ำเสมอ การตั้งด่านตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะตามสถานที่ เส้นทางสำคัญทั่วไป พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความ

คิดของบราวน์ และ คูลเตอร์ ( Brown and Coulter, อ้างใน ปิยะ อุทาโย, 2539 : 30 ) ซึ่งเห็นว่า ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ พิจารณาจากตัวชี้วัด ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนโดยเห็นได้ชัดจากกิจกรรม การจัดตำรวจจราจรคอยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามเส้นทางที่มีปัญหา การจัดตำรวจจราจรคอยอำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมายอยู่ทั่วไป พบว่าผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง

อย่างไรก็ตาม พบว่าการเผยแพร่ความรู้ข่าวสารด้านการจราจรอันเป็นการเสริมสร้างระเบียบวินัยให้แก่ประชาชนยังมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดอยู่ ฉะนั้น จึงควรที่จะปรับปรุงหรือพัฒนากิจกรรมด้านงานจราจรโดยการส่งเสริม รมงคล อบรม แนะนำประชาชน นักเรียน นักศึกษา ประชาชนผู้ขับขี่รถยนต์ทั้งหลายให้เคารพกฎจราจรและปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีแผ่นป้าย รูปภาพ คำแนะนำต่าง ๆ เช่น กฎจราจร หรือตารางแสดงสถิติอุบัติเหตุคดีจราจรให้ประชาชนได้พบเห็นโดยสะดวกเพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน

ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของประชาชน โดยเห็นได้ชัดในกิจกรรม การปฏิบัติด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ความเป็นมิตรต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การจัดเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ พบว่า ผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย จิตต์ประุง (2541 : 70) ที่พบว่า มีปัจจัยหลายด้านในการให้บริการของสถานีตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อกัน

อย่างไรก็ตามกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้แก่ประชาชน สร้างศรัทธาที่ดีจากประชาชนอย่างใกล้ชิดในชุมชน และพยายามหาทางใช้สื่อทุกรูปแบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง มีประโยชน์ต่อสาธารณชน

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของประชาชน โดยเห็นได้ชัดในกิจกรรม การดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยบริเวณสถานีตำรวจ การจัด

พื้นที่ไว้ให้บริการบนสถานีอย่างเป็นทางการเป็นส่วน เพื่อเป็นการสร้างความสะดวกและความเข้าใจในการเข้าถึงบริการ ซึ่งนับว่าเป็นการสนับสนุนกับแนวความคิดของ เวอร์ม่า ( B.M. Verma, อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี ,2540 : 14) ซึ่งเห็นว่า การบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและการเข้าถึงบริการ และหมายความรวมถึงการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และยังนับว่าเป็นการสนับสนุนแนวคิดของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี, 2540 : 9) ที่เห็นว่าการจะเข้าถึงความพึงพอใจของประชาชนนั้นจะต้องเข้าถึงความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ

อย่างไรก็ตาม พบว่ากิจกรรมด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมเป็นด้านที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจน้อยเป็นลำดับรองจากด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาอยู่ ฉะนั้น ในการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะในกิจกรรมการจัดสถานที่เก็บรักษาของกลางหรือรถของกลางในคดีให้เป็นระเบียบและเป็นสัดส่วนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น

5. จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้ความเสมอภาค เป็นธรรมแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ลำดับรองลงมา คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กิริยามารยาทในการพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับประชาชน

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถปรับปรุงไปในทางที่ดีได้ ส่วนหนึ่งต้องขึ้นอยู่กับความพยายามที่จะปลูกฝังจิตสำนึก สร้างความรับผิดชอบและอุดมการณ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ทั้งนี้ต้องมีกระบวนการ วิธีการในการสร้างบุคลากรให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีคุณภาพ เพื่อสนองตอบความต้องการของกฎหมายและประชาชนโดยส่วนรวม เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนในการคัดเลือกบุคคลเพื่อที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นตำรวจจะต้องมีหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่จะสามารถคัดเลือกคนดี มีคุณภาพและคุณธรรม มีสภาพจิตใจที่พร้อมที่จะเสียสละโดยยึดมั่นในอุดมการณ์เพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างแท้จริง วัฒนธรรมองค์การ(ตำรวจ) บรรทัดฐานค่านิยม ความเชื่อแบบที่ไม่ถูกต้องควรจะได้รับเปลี่ยนแปลงไปในทางที่สร้างสรรค์และดีงาม เช่น ค่านิยมในการยกย่องตำรวจที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตรที่นำไว้

วางใจของประชาชน ควรได้รับการยกย่อง หรือให้รางวัล หรือสร้างให้เป็นแบบจำลองให้กับสมาชิกในองค์กรได้ยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการทำงานก็ได้ การประชุม การฝึกอบรมเพื่อการเสริมสร้างพัฒนาจิตสำนึกในความเป็น " ตำรวจเพื่อประชาชน " ควรมีอยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และหากเจ้าหน้าที่ตำรวจประพฤติปฏิบัติผิดต่อกฎเกณฑ์หรือกฎหมายของบ้านเมืองเสียเองแล้ว การพิจารณาลงโทษ ลงทัณฑ์จะต้องเป็นไปด้วยความเฉียบขาด ชัดเจนและเป็นธรรม

โดยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นว่า จะเป็นข้อมูลและแนวทางสำคัญส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนกลับให้เห็นถึงบทบาทการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ผ่านมาของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา อันจะสามารถนำมาเป็นแนวทางพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาในทุก ๆ ด้านตามแต่ละกรณี อย่างเป็นระบบและมีทิศทาง เพื่อความสงบเรียบร้อย ความผาสุก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### **ข้อเสนอแนะจากการศึกษา**

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการค้นพบในงานวิจัยเป็นหลัก ประกอบกับข้อมูลจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้ศึกษา การสัมภาษณ์ และการเข้าไปสังเกตการณ์การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. การนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนมาใช้ในการประเมินผลบุคลากรและหน่วยงาน กล่าวคือ การกำหนดวัตถุประสงค์หลักเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ ควรมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การให้บริการที่ตรงกับความประสงค์ของลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจ ตลอดจนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการและบริการที่พึงประสงค์ แล้วนำผลของข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นหลักเกณฑ์ มาตรฐานหรือสร้างตัวชี้วัดในการให้บริการงานตำรวจ ซึ่งจุดเหล่านี้จะสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ดีในการประเมินผลความสามารถของตำรวจในระดับบุคคล และผลสำเร็จของหน่วยงานได้ โดยบางที่อาจจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลไปเปรียบเทียบกับบริการขององค์กรอื่น ๆ ทั้งใน

และต่างประเทศที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน มาเพื่อปรับปรุงพัฒนางานตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับงานในระดับสถานีตำรวจ กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือผู้บังคับบัญชาในระดับผู้บริหารควรมุ่งเน้นที่จะพัฒนางานในระดับสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจ เช่น บุคลากร งบประมาณ ให้มากขึ้นและพยายามเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นงานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญางานบริการบนสถานีตำรวจ รวมทั้งพยายามกระจายการให้บริการในทุกรูปแบบออกไปให้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจต่าง ๆ ให้มากที่สุด ทั้งนี้ ควรให้มีการประเมินผลอย่างจริงจังเพื่อแต่ละสถานีจะได้เกิดการแข่งขันในการที่จะปรับปรุง พัฒนาระดับของสถานีตำรวจในแต่ละท้องที่ให้มีมาตรฐานในการให้บริการสูงขึ้น

3. การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ กล่าวคือ การให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนนั้น ตำรวจผู้ปฏิบัติคือผู้ที่มีตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นระดับชั้นประทวนและรองสารวัตร ซึ่งเป็นผู้ที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานของตำรวจนั้น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับตำรวจระดับปฏิบัติการดังกล่าว ดังนั้นจึงควรที่จะสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อตำรวจระดับผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระลึถึงบทบาทของการเป็นข้าราชการของรัฐหรือเป็นผู้ให้บริการ ( สาธารณะ ) อยู่ตลอดเวลา โดยพยายามปรับปรุงบทบาท ค่านิยมจากการเป็นผู้ปกครอง ผู้ใช้อำนาจ มาเป็นผู้ให้บริการ พยายามปลูกฝังแนวความคิด อุทิศการณเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ภายใต้กรอบของควมมีคุณธรรม และให้บริการต่อประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ ด้านบุคลิกลักษณะจะต้องมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน ใช้กิริยามารยาทด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน

4. การเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ กล่าวคือ กระบวนการให้บริการนั้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและสะดวก รวดเร็ว การรวมการให้บริการจุดเดียว ( One – Stop Service ) แล้ว ยังขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นในการบริหารงาน ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องมีการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในกระบวนการให้บริการในเรื่องการจัดระบบงานนั้น ๆ ควรศึกษาลักษณะกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนให้ละเอียด แล้วพิจารณาจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป หรือรวมขั้นตอนที่สามารถทำได้พร้อมกันในเวลาใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกัน หรือในสถานที่

เดียวกัน ด้วยการให้เจ้าหน้าที่หลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เข้ามาบริการอยู่ ณ บริเวณที่เดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรจะให้การปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่น โดยพิจารณาจากประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ส่วน กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับให้นำมาใช้เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มิให้นำมาเป็น เป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน

5. การส่งเสริมให้มีการแข่งขันกันทำงาน กล่าวคือ เพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ควรเน้นให้มีการส่งเสริมให้สถานีตำรวจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในการ ทำหน้าที่ให้บริการงานตำรวจในกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการปฏิบัติตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนก็สามารถให้แต่ละสถานีเร่งพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติตามตามนโยบายที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูง สนับสนุนให้มีการให้รางวัลกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น การให้รางวัลในลักษณะของการให้บำเหน็จความดีความชอบกรณีพิเศษ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การ มอบโล่ประกาศเกียรติคุณ การให้ทุนไปศึกษาดูงานในและต่างประเทศ หรืออาจจะเป็นในรูปของการ ให้ของขวัญหรือเงินรางวัลก็เป็นได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะได้ เป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการแข่งขันกันทำหน้าที่ของตนเองและหน่วยงานให้ดีที่สุด

6. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม กล่าวคือ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนนั้น ได้ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งผู้กำกับ การ สถานีตำรวจ เป็นประธาน รองผู้กำกับ การ สารวัตร และประชาชน จำนวน ไม่เกิน 15 คน เป็น คณะ กรรมการ มีอำนาจหน้าที่เป็นศูนย์กลางการระดมความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน รับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนมาเป็นข้อมูลในการปรับแผนการ ปฏิบัติให้มีความเหมาะสม และประสานงานการปฏิบัติกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาสถานี ตำรวจ

7. ควรสนับสนุนให้มีโครงการเพื่อการพัฒนาของตำรวจ กล่าวคือ จากผลการศึกษา เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในครั้งนี้ พบว่า แนวทางการ ปฏิบัติงานทุกด้านที่โครงการกำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการแสดงถึงผลสำเร็จของโครงการในอีกก้าวหนึ่ง ดังนั้นเห็นควรให้มีการดำเนินโครงการนี้ต่อ ไปอย่างต่อเนื่อง และพยายามปรับปรุงนโยบายในระดับสูงให้มีความสอดคล้องกับระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติตามโครงการ และให้ทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศเร่งปฏิบัติให้เป็นไปตามโครงการอย่าง เคร่งครัด เพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม รวมทั้งควรสนับสนุนให้มีโครงการอื่น ๆ ที่มี

ลักษณะเป็นการพัฒนางานตามภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งผลกระทบอย่างใกล้ชิดต่อประชาชนอีกต่อไป

### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

จากการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา เพื่อให้เป็นข้อมูลเชิงรูปธรรมมากยิ่งขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะซึ่งพิจารณาจากกิจกรรมให้บริการตามแนวทางการปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนอันสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานตำรวจต่อไป ดังนี้

#### 1. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสอบสวน โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพนักงานสอบสวนเดินทางไปทำการสอบสวน ณ ที่ทำงาน หรือบ้านพักอาศัยของผู้เสียหายหรือพยาน ควรมีการปรับปรุงโดยให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เนื่องจากพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ยังถือเอาความสะดวกของตนมาก่อน มิได้พิจารณาถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานของพนักงานสอบสวนเป็นงานที่ละเอียดอ่อนในการรวบรวมพยานหลักฐานทางคดีซึ่งจะต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและแยบยล โดยในแต่ละคดีมีกระบวนการที่จะต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน อีกทั้งพนักงานสอบสวนหนึ่งคนอาจจะต้องมีความรับผิดชอบในหลายคดีจึงเห็นควรสนับสนุนให้มีการเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนที่มีคุณภาพให้มีสัดส่วนที่เพียงพอกับความเป็นอยู่ของชุมชนหรือสถิติจำนวนคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่ด้วยความเหมาะสม

การควบคุมดูแลให้พนักงานสอบสวนตอบสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนไม่ว่าเรื่องใด ๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม เช่น การอธิบาย ชี้แจง แนะนำแนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติของผู้ถูกจับทราบทันทีในโอกาสแรก และการแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้ให้แก่ผู้เสียหายทราบทุกระยะโดยผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นควรเข้ามากำกับดูแลการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนอย่างใกล้ชิด

การจัดทีมสนับสนุนแก่พนักงานสอบสวนควรจัดให้มีมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายวิทยาการ โดยจะสามารถช่วยให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และรวบรวมพยานหลักฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การอำนวยความสะดวกทางอาญาเพื่อให้เป็นไปตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนอย่างเป็นทางการนั้น สรุปได้ว่าปัญหาเกิดจากตัวบุคคลากร ซึ่งยังขาดจิตสำนึก อุทิศการณ

และจรรยาบรรณ การมุ่งเน้นผลประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมาย จึงควรปรับปรุงแก้ไขโดยจะต้อง กำหนดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในด้านระเบียบปฏิบัติ และตัวบทกฎหมาย ให้กับข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นอย่างต่อเนื่อง

## 2. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

การจัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุควรจัดให้เป็นสัดส่วน ดูเป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมทั้งควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยดูแลรับผิดชอบโดยเฉพาะ ทั้งนี้อาจทำการประสานงานกับหน่วยราชการที่ใกล้เคียงหรือสถานีตำรวจที่ใกล้เคียงให้ช่วยดูแลรับผิดชอบในกรณีที่มีของกลางจำนวนมากเกินพื้นที่ที่จะจัดเก็บได้

การจัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา ป้ายรายชื่อ รูปถ่าย และเบอร์โทรศัพท์ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตามลำดับชั้นยศควรติดตั้งในที่ที่ประชาชนสามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน อันจะทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและสะดวกในการติดต่อราชการมากขึ้น

สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจ ควรจัดไว้สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการเท่านั้น รถของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีควรจอดไว้ด้านหลังของสถานีหรือจอดบริเวณอาคารที่พักของข้าราชการตำรวจด้านหลังสถานีเพื่อมิให้มีปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ

ทั้งนี้ การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับการจัดทำโครงการของงบประมาณและการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงด้วย

## 3. ด้านการให้บริการทั่วไป

การจัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา มีรถบริการเคลื่อนที่และสถานีตำรวจย่อยคอยให้บริการประชาชน แต่จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนยังไม่ค่อยทราบถึงการปฏิบัติเท่าที่ควร ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าว และควรมีแผนในการให้บริการประกาศให้กับประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ได้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ของเรื่องที่จะให้บริการด้วย

การจัดตู้สำรวจหรือแบบสำรวจความคิดเห็น ควรจัดตั้งไว้บนสถานีอย่างเห็นได้ชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตอบแบบสำรวจหรือให้ข้อเสนอแนะด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระตามสมควร เพื่อประชาชนจะได้สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนาการบริการของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเรื่องของน้ำดื่มพบว่า ตู้น้ำดื่มมีลักษณะชำรุดทรุดโทรม ดูไม่ค่อยสะอาด ควรมีการบำรุงรักษาหรือเปลี่ยนแปลง

อย่างไรก็ตาม การให้บริการของสถานีดำรวจควรจะทำให้ความสำคัญทั้งการให้บริการบนสถานี และการให้บริการนอกสถานีไปโดยควบคู่กัน ควรมีการแก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้ทันสมัย สอดคล้องกับ สถานการณ์และสภาพแวดล้อม ควรให้หัวหน้าสถานีตำรวจมีอำนาจในการบริหารงานมากขึ้นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานระดับสถานีให้มีความเหมาะสม

#### 4. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

การพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กร ประชาชน ส่วนราชการและทุกหน่วยงานในพื้นที่ ควรจัดให้มีกิจกรรมสาธารณประโยชน์ การสัมมนา อภิปราย จัดนิทรรศการหรือการประชุมเกี่ยวกับผลงานของตำรวจเพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ควรกำหนดให้งานป้องกันปราบปรามและงานชุมชนสัมพันธ์อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันและอยู่ กับผู้บังคับบัญชาเดียวกัน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ ตำรวจสายตรวจทุกคนควรที่จะ สามารถกระทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้ จัดช่องทางสำหรับการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วน ร่วมในกิจการตำรวจโดยสะดวกเพื่อให้การขยายผลงานชุมชนสัมพันธ์เป็นไปอย่างต่อเนื่องและ สัมฤทธิ์ผล

และประเด็นสำคัญคือ ผู้บังคับบัญชาต้องปรับแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสถิติคดีอาญาเสีย ใหม่ โดยต้องยอมรับว่าการบริการที่ดี ความเป็นมิตร ความสัมพันธ์อันดียอมทำให้การแจ้งเหตุมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้สถิติคดีสูงขึ้นไปด้วย มิใช่พยายามแต่เพียงที่จะลดสถิติคดีในเขตรับผิดชอบของตน มากจนไม่ได้คำนึงถึงความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแท้จริง

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ตามแนวทางการปฏิบัติงาน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งแสดงในลักษณะของภาพรวม มิได้ศึกษาในกิจกรรมทุกกิจกรรมอย่างละเอียดถี่ถ้วนตามโครงการ และยังไม่ได้ทำการศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานในด้านการบริหารงาน และปกครองบังคับบัญชา หากได้มีการศึกษาในด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชาก็จะทำให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจาก สถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยแสดงภาพรวมของผลสำเร็จอันเนื่องมาจากโครงการซึ่งวัดจากความคิดเห็นของประชาชน(ความพึงพอใจ)ที่เป็นผลกระทบสุดท้ายในแนวทาง 6 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยเห็นควรที่จะให้มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนโดยละเอียดตามแต่ละด้าน เป็นด้านใดด้านหนึ่งไป เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนเป็นด้าน ๆ ไป และการเก็บรวบรวมข้อมูลจะครอบคลุมถึงกลุ่มตัวประชากรที่ได้รับกระทบจากการปฏิบัติโดยตรงตามแต่ละประเภท เช่น ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ก็จะศึกษาในกลุ่มประชากรเฉพาะประเภทที่เป็นผู้เสียหาย ผู้ต้องหา พยาน และคู่กรณีในคดี เท่านั้น ซึ่งจะทำให้เห็นภาพของผลสำเร็จอันเนื่องมาจากโครงการโรงพักเพื่อประชาชนที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยพบว่าสถานีตำรวจแห่งนี้เคยได้รับรางวัลดีเด่น (Prime Minister Award) ในการให้บริการประชาชนด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในปี พ.ศ. 2541 มาแล้ว ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผลของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจแห่งนี้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงซึ่งอาจเป็นเพราะภาพลักษณ์ที่ผ่านมาของสถานีตำรวจแห่งนี้อาจถูกประชาชนมองไปในทางบวก จึงเห็นควรที่จะมีการนำแนวคิดตลอดจนระเบียบวิธีการศึกษาในครั้งนี้ไปศึกษาความคิดเห็นของประชาชนจากสถานีตำรวจอื่น ๆ ต่อไป เพื่อจะได้ทราบถึงข้อเปรียบเทียบผลการศึกษาโดยจะสามารถนำผลการศึกษามาช่วยอธิบายการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมงานบริการของตำรวจในด้านต่าง ๆ ต่อไป