

## บทที่ 5

### บทสรุป

ในการวิจัยเรื่อง ทักษะคติและความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการ ของประชาชนผู้มารับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการ ของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว

### สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.35 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 30.58 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 38.49 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 38.49 และส่วนใหญ่มารับบริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 65.11

ทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.= 0.42) ในรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00-4.08 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้านแล้วพบว่า ด้านการพิจารณาความผิดในภาพรวมมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.96-4.01 ด้านการบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยานในภาพรวมมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร

หนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.04-4.10 ด้านการบันทึกปากคำผู้ต้องหาในภาพรวมมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.05-4.12 ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน ในภาพรวมมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.01-4.04 ด้านการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดในภาพรวมมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.99-4.07 และด้านการเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษในภาพรวมมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.98-4.09

ความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.= 0.61) ในรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.96-4.01 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้านแล้วพบว่า ด้านการพิจารณาความผิดในภาพรวมมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ , S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.91-3.99 ด้านการบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยานในภาพรวมมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.97-4.06 ด้านการบันทึกปากคำผู้ต้องหาในภาพรวมมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.95-4.00 ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน ในภาพรวมมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัด

นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94-4.04 ด้านการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดในภาพรวมมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93-4.01 และด้านการเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษในภาพรวมมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94-4.04

เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ และการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติพบว่า นักเรียน/นักศึกษา และผู้มีอาชีพค้าขายมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างจากผู้มีอาชีพรับจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักเรียน/นักศึกษา และผู้มีอาชีพค้าขายมีทัศนคติมากกว่าผู้มีอาชีพรับจ้าง และยังพบว่า นักเรียน/นักศึกษา และผู้มีอาชีพค้าขายมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างจากผู้มีอาชีพรับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักเรียน/นักศึกษา และผู้มีอาชีพค้าขายมีทัศนคติมากกว่าผู้มีอาชีพรับราชการ และผู้ที่มารับบริการครั้งแรก และผู้ที่มารับบริการจำนวน 2-3 ครั้ง มีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างจากผู้ที่มีมารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ที่มีมารับบริการครั้งแรก และผู้ที่มีมารับบริการจำนวน 2-3 ครั้ง มีทัศนคติมากกว่าผู้ที่มีมารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป

เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ และการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ เมื่อใช้วิธีของ

LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังพบว่า นักเรียน/นักศึกษา และผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างจากผู้ที่มีอาชีพรับจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักเรียน/นักศึกษา และผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความคาดหวังมากกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง และผู้ที่มารับบริการครั้งแรก และผู้ที่มารับบริการจำนวน 2-3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างจากผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้มารับบริการครั้งแรก และผู้ที่มารับบริการจำนวน 2-3 ครั้ง มีความคาดหวังมากกว่าผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป

### อภิปรายผล

ทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ได้มีการกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึงของประชาชน มีการให้บริการที่สุภาพ เป็นกันเอง ให้ความยุติธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง จึงทำให้ประชาชนมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของราชัน โสคติทัต (2541,บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก ในด้านต่างๆ อยู่ในเกณฑ์มาก – มากอย่างยิ่ง แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของชวลิต อนันตรังสี (2546,บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธร อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครชัยศรี อยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรมักจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบในด้านต่างๆ ที่ต้องพึ่งพาหรืออาศัยกระบวนการยุติธรรม ซึ่งประชาชนก็มักจะตั้งความคาดหวังว่าจะได้รับการอย่างเท่าเทียมกันทั้งในการความซื่อสัตย์ ความซื่อตรง รวมทั้งความยุติธรรมที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สอดคล้องกับการศึกษาของสุกาญจน์ นิลอ่อน

(2547,บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนอยู่ในระดับสูงถึงปานกลาง และข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน รองลงมา ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการทั่วไปและการศึกษาของอัญชลี รัชกุล (2541,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในคุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับสูง

เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ และการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากอาชีพและจำนวนครั้งของการรับบริการจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ทั้งเนื่องมาจากอาชีพบางอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา และผู้มีอาชีพค้าขาย มักจะเป็นผู้ที่ต้องมาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อาจเกิดจากการกระทำความผิดหรือเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการทำความผิด ซึ่งในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหลายๆ คดี สามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ และมีประสบการณ์ในการรับบริการได้ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการมารับบริการมาครั้ง จะมีทัศนคติที่ต่ำกว่าผู้ที่มีรับบริการครั้งแรก ซึ่งอาจเกิดจากความไม่มั่นใจในความยุติธรรมที่จะได้รับหรือคิดว่ามีการใช้เวลาในการให้บริการที่นานเกินไปสอดคล้องกับการศึกษาของชวลิต อนันตรังสี (2546,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การมีประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมกับตำรวจแตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกันในประเด็นของอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัย

พบว่า มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความจำเป็นเร่งด่วนในการรับบริการที่ต่างกัน รวมทั้งเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในบริการ ตลอดจนอาจจะได้รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง ในทางที่ไม่เหมาะสม จึงตั้งความคาดหวังเกี่ยวกับบริการไว้สูง อีกทั้งผู้ที่มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรมักจะเป็นผู้ที่มีปัญหา และก็มักจะเป็นปัญหาที่ใหญ่ต้องอาศัยกระบวนการยุติธรรม ซึ่งผู้ที่มารับบริการก็มักจะคิดว่าตนเองเป็นผู้ที่ถูกต้อง จึงทำให้คาดหวังไว้สูง สอดคล้องกับการศึกษาของสุกาญจน์ นิลอ่อน (2547,บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีของบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนโดยรวม มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกันในประเด็นของอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผู้ที่มารับบริการครั้งแรก และผู้ที่มารับบริการจำนวน 2-3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างจากผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มารับบริการครั้งแรก และผู้ที่มารับบริการจำนวน 2-3 ครั้ง มีความคาดหวังมากกว่าผู้ที่มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากผู้ที่มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป อาจจะรู้สึกเคยชินกับการปฏิบัติงาน และอาจจะไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งอาจจะเกิดจากใช้เวลาในการติดต่อราชการมากเกินไป ส่วนผู้ที่มารับบริการน้อยกว่า 4 ครั้งลงมา อาจจะตั้งความคาดหวังไว้สูงกว่า เนื่องจากเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุง การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า นี้ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกในระดับมากก็ตาม แต่เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกในระดับมาก รวมทั้งควรมี การประเมินผลการให้บริการด้านต่างๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตลอดจน ควรมีการนำปัญหา และข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีรับบริการไปใช้ในการปรับปรุงการ ให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้าง เข้าใจในการมารับบริการด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่ม ทัศนคติและความพึงพอใจแก่ประชาชนให้สมกับนโยบายโรงพักเพื่อประชาชนที่สำนักงานตำรวจ แห่งชาติได้กำหนดไว้เป็นนโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ตลอดจนการมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อสนับสนุน การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้านอื่นๆ ซึ่งสามารถกระทำ ได้หลายรูปแบบ เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา เป็นต้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของทั้งประชาชน องค์กรชุมชน และหน่วยงานต่างๆ

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของ ประชาชน

2.4 ควรมีการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน