

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

2. สมมติฐานการวิจัย

2.1 ผู้ถูกคุมความประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผู้ถูกคุมความประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและข้อมูลข่าวสารและด้านความเสมอภาค

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ 4 ด้าน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติคำนวณหาค่าต่าง ๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t -test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการอ่าน วิเคราะห์ สรุปจับประเด็นให้ความถี่และการพรรณนาความ

6. สรุปผล

การวิจัยความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

6.1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 66.00 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปีร้อยละ 49.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าร้อยละ 53.70 และมีอาชีพเกษตรกรร้อยละ 37.30

6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่ามีการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.13$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.05$)

6.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ .05

6.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีดังนี้ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรเพิ่มการบริการเครื่องรับโทรศัพท์ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มความร่มรื่นให้กับสำนักงาน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยรอยยิ้ม เจ้าหน้าที่ควรพูดเพราะกับ ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์และวารสารให้กับผู้มาใช้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจุดที่มีผู้ใช้บริการมาก และควรปรับปรุงระบบบัตรคิวในการให้บริการ

7. อภิปรายผล

การวิจัยความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด อภิปรายผลการวิจัย ตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

7.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ถูกคุมความประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถูกคุมความประพฤติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

ทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ เพราะที่ตั้งของสำนักงานอยู่ติดถนนใหญ่ การเดินทางมีความสะดวก ป้ายสำนักงานมีขนาดใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้มาใช้บริการเห็นสำนักงานได้ง่าย

สถานที่ภายในสำนักงานมีความสะอาด เนื่องจากสำนักงาน ได้จ้างบริษัทเอกชนเข้ามาทำความสะอาดสำนักงาน และมีการประเมินคุณภาพของบริษัทรับจ้างทำความสะอาดเป็นประจำ และสำนักงาน ได้จัดทำกิจกรรม 5 ส เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ได้รักษาความสะอาดบริเวณที่รับผิดชอบให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ เนื่องจากผู้ถูกคุมความประพฤติเป็นบุคคลที่ได้รับคำพิพากษาของศาลถึงที่สุดตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายและผู้ถูกคุมความประพฤติเป็นผู้ที่ได้รับ โอกาสในการพักโทษหรือลดวันต้องโทษ เนื่องจากมีความประพฤติดีหรือ ได้รับ โทษมรณะหนึ่งแล้ว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้อง

ปฏิบัติต่อผู้ถูกคุมความประพฤติด้วยความเป็นกลางและตรงไปตรงมาไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด
 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ถูกคุมความประพฤติด้วยความเอาใจใส่
 เนื่องจากการที่กรมคุมประพฤติได้มีส่งเสริมและการปลูกฝังให้บุคลากรของกรมคุมประพฤติ
 เป็นผู้ที่มีใจรักในงานบริการและปฏิบัติต่อผู้ถูกคุมความประพฤติเสมือนญาติพี่น้องของตนเอง
 ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงปฏิบัติต่อผู้ถูกคุมความประพฤติด้วยความเอาใจใส่ และเต็มใจใน
 การให้บริการ

การให้บริการเป็นระบบเป็นขั้นตอนเข้าใจได้ง่าย เพราะสำนักงานได้มี
 การจัดทำแผนภูมิการให้บริการและการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นอย่าง
 ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ

มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจระบบ
 และขั้นตอนในการบริการ ดังนั้นสำนักงานจึงต้องจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนการทำงานให้มี
 ความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย อันจะเป็นการลดระยะเวลาในการมาใช้บริการ

การแก้ไขปัญหามีความเสมอภาค เพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคุมประพฤติ
 ได้ยึดหลักการและนโยบายของกรมคุมประพฤติที่ต้องการสร้างการบริการที่ดีเลิศแก่
 ผู้รับบริการ ในการสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการต่อผู้ถูกคุม
 ความประพฤติทุกคน

การให้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน จากนโยบายหลักของกรมคุมประพฤติ
 ที่เน้นการสร้างคุณธรรมของการบริการภาครัฐ แก่ประชาชน เพราะฉะนั้นการให้บริการ
 ด้วยความเท่าเทียม นอกจากจะสร้างคุณธรรมผู้ถูกคุมความประพฤติแล้วยังเป็นการรักษา
 จรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่คุมประพฤติต่อวิชาชีพของตนเองอีกด้วย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. 1954 :
 397 – 400 อ้างถึงในนนท์ ภักดีพันธ์. 2547 : 15 – 16) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน
 ต่อการให้บริการ ไว้ว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า
 บริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
 หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคิดว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ
 อย่างเท่าเทียมกันในแง่ukum ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันในการให้บริการ ประชาชน
 จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
 2) การให้บริการที่ตรงเวลาหมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ
 จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มี

การตรงเวลาและจะสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใด และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมคุมประพฤติ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุมประพฤติอยู่ในระดับดี งานวิจัยของรุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมถรัตน์ กลั่นการดี (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิตย์ โพธิ์จันทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยในและญาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพบริการและด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการทั้ง 5 บริการ แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไกรพิทักษ์ ศิริพล (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน

ที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของวาสนา เจริญรวย (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของศิริพงษ์ ศิริโสม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 สมมติฐานที่ 2 ผู้ถูกคุมความประพฤติสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า กรมคุมประพฤติได้กำหนดเป็นนโยบายไว้กล่าวคือ

1. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานของราชการ สังกัดกรมคุมประพฤติ ซึ่งกรมคุมประพฤติได้ตั้งภารกิจที่สำคัญคือการพัฒนา โครงสร้างและการบริหารจัดการองค์กร รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีความเป็นวิชาชีพเพื่อการให้บริการที่ดี
2. กรมคุมประพฤติได้มีกลยุทธ์ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพทางด้านบริการมีความรับผิดชอบและมีความเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน

จากภารกิจและกลยุทธ์ดังกล่าวทำให้สำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ มีการพัฒนา อบรมและให้ความรู้แก่บุคลากรในการให้บริการอันเป็นเลิศแก่ประชาชน โดยให้การบริการด้วยความเสมอภาค ดังนั้นผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพก็จะได้รับการบริการที่เท่าเทียมสอดคล้องกับแนวคิดของกุลชน หนาพงศธร (2530 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญคือ หลักความเสมอภาคหมายความว่า บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศและอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัยไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของไกรพิทักษ์ ศิริพล (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกำพล เกียรติปฐมชัย (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ และ อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไกรพิทักษ์ ศิริพล (2549: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ผลการวิจัยพบว่า อายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

การศึกษาวิจัยพบว่ามีข้อเสนอเพื่อให้สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดได้นำไปใช้และปรับปรุงการบริการดังต่อไปนี้

8.1.1 ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

8.1.2 ควรเพิ่มการบริการเครื่องรับโทรศัพท์เพื่อให้ได้รับชมอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถรับชมข่าวสารและรายการบันเทิง

8.1.3 ควรปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มความร่มรื่นให้กับสำนักงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความน่าอยู่และสร้างสภาพจิตที่ดีให้กับผู้มาใช้บริการและบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติ

8.1.4 ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการให้มีมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการมากขึ้น

8.1.5 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยรอยยิ้ม และพูดคุยกับผู้มาใช้บริการ เพราะเพื่อสร้างความประทับใจและเป็นการสร้างความกันเองกับประชาชน

8.1.6 เจ้าหน้าที่ต้องรักษาความลับของผู้ถูกคุมความประพฤติให้ดี เพราะข้อมูลบางอย่างผู้ถูกคุมความประพฤติก็ไม่ต้องการแพร่กระจายให้กับผู้อื่นรู้

8.1.7 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์และวารสารให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้มีหนังสือและวารสารอ่านในระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ

8.1.8 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจุดที่มีผู้ใช้บริการมาก เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการคอยให้กับผู้ใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ในจุดที่มีผู้ใช้น้อยอาจมาช่วยให้บริการในจุดที่ผู้ใช้บริการมาก

8.1.9 ควรปรับปรุงระบบบัตรคิวในการให้บริการ อาจจะปรับปรุงโดยใช้ระบบบัตรคิวแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความทันสมัยให้กับสำนักงานคุมประพฤติ

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าพนักงานคุมประพฤติต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้ถูกคุมความประพฤติ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ในด้านการให้บริการแก่ผู้ถูกคุมความประพฤติของกรมคุมประพฤติให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น