

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย Mahasarakham University

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

2. สมมติฐานของการวิจัย

2.1 ประชาชนที่มารับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการแต่ละกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศมีความแตกต่างกัน ดังนี้

2.2.1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

2.2.2 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2545

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยวิธีสุ่มแบบแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งกลุ่มอาชีพ แล้วออกเป็น 3 กลุ่มอาชีพ คือกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และแบ่งกลุ่มประชากรกลุ่มอาชีพแต่ละกลุ่มอาชีพออกเป็นเพศชายและเพศหญิง เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างและให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มอาชีพเท่าๆกัน คือกลุ่มอาชีพละ 132 คน รวม 396 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละกลุ่มอาชีพ (132 คน) จะให้มีจำนวนจำนวนเพศชายและเพศหญิงจำนวน 66 คนเท่าๆกัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ(Likert Scale) แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพ และการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
- 2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ในการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 396 ฉบับ มาจำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ ของประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแยกขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, เพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test

4.4 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปรอาชีพต่างๆ) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4.5 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 396 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีจำนวนเท่ากัน คือ เพศละ 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8

การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.5

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร แต่ละกลุ่มอาชีพมีจำนวนเท่ากันคือ อาชีพละ 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

5.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

5.3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร

กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร

ส่วนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

5.3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเพศชายและระดับความพึงพอใจของประชาชนเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

5.4 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เรียงจำนวนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สถานีตำรวจควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำไว้บริการประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ และอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร

Rajabhat Mahasarakham University

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารวบรวมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับน้อย อาจจะเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันที่เน้นการบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เน้นการบริการประชาชนให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ(โครงการ “โรงพักของเรา”) ในทุกๆด้าน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากขึ้น บริการประชาชนอย่างรวดเร็วถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง

จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย อาจจะเป็นเนื่องมาจากการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นั้นมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการ แต่องค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ

1.1 นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ชัดเจน นโยบายที่ให้สถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจเน้นการบริการประชาชนเป็นหลักในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การรับบริการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยไม่ชักช้า มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข การบริการประชาชนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนจะนำมาซึ่งความร่วมมือจากประชาชนในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งให้สถานีตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนโดยแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จัดพื้นที่ของสถานีตำรวจให้เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการ และมุ่งพัฒนาข้าราชการตำรวจให้เป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์เอาใจจริงเอาใจเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน มีจิตสำนึกในการบริการช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งเป็นตัวเองหรือญาติพี่น้องของตน ได้รับความเดือดร้อน

1.2 ผู้บริหารของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ดำเนินการบริหารงานตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในด้านการบริการประชาชน โดยพิจารณาคัดเลือกข้าราชการตำรวจที่จะไปปฏิบัติงานให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ เช่น ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ และข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่รับโทรศัพท์บนสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นจุดแรกที่สัมผัสและให้บริการประชาชน ผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกข้าราชการตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานเป็นอย่างดีมาทำหน้าที่ดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจนับตั้งแต่ก้าวแรกที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

ซึ่งผลจากการดำเนินการตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มุ่งเน้นการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับร.ต.อ.วิบูลย์ วงศ์ก้อม(2535 : บทคัดย่อ)ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน 3 ด้านคือด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน และด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ พ.ต.ต.สมเกียรติ สมพงษ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ พ.ต.ท.สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ผลการศึกษวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้องครบถ้วน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ อาจเป็นไปได้ว่าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการประชาชนอย่างละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้นกว่าเดิม อันเนื่องมาจากกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการประชาชนเป็นเหตุให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่ำสุดในข้อที่ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการนั้น อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุอาจจะมาจากจำนวนข้าราชการตำรวจที่มีน้อยทำให้ไม่เพียงพอ ในการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้าเวรให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ

2.2 ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ ผลการศึกษวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ประชาชนสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ นั้นมาจากการปรับปรุงระบบการฝึก การอบรมประจำสัปดาห์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีร่างกายที่แข็งแรงและสมบูรณ์ที่พร้อมจะให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมี

ร่างกายที่แข็งแรงและสมบูรณ์มากขึ้นจะทำให้การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะปฏิบัติหน้าที่ในสายตาของประชาชนดูเข้มแข็งมากขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ประชาชนสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย นั้น สาเหตุอาจเป็นไปได้ว่า มาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆของสถานีตำรวจ รวมทั้งห้องทำงานของผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสถานีตำรวจ และบนสถานีตำรวจไม่มีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยง่าย เมื่อพบว่าการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม เป็นเหตุให้ประชาชนไม่สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนจึงต่ำที่สุด

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกันทุกเพศ อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมายนั้น อาจจะมาจากการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เพิ่มความละเอียด ถี่ถ้วนและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในข้อที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ อาจจะมาจากการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชายอาจทำให้การบริการมุ่งเน้นไปที่เพศตรงข้ามคือเพศหญิง ทำให้ประชาชนมีมุมมองการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความเท่าเทียมกันระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการบริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก นั้น อาจจะมาจาก สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจอยู่ในที่ชุมชนใกล้ตลาดสดทำให้การเดินทางไปติดต่อกิจการเกิดความสะดวก และสถานีตำรวจได้ปรับปรุงทางเข้า-ออกของสถานีตำรวจให้มีทางเข้าทางเดียวและมีทางออกทางเดียว จึงเป็นเหตุให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจและการเข้า-ออกสถานีตำรวจ ส่วนสาเหตุที่อาจทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องการจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด นั้น อาจจะมาจาก สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นอาคารที่มีแบบแปลนหรือ โครงสร้างของอาคารสถานีตำรวจแบบเดิม และยังไม่ได้มีการก่อสร้างปรับปรุงเพิ่มเติม

เนื่องจากยังไม่ได้รับงบประมาณในการก่อสร้างเพิ่มเติม ทำให้ห้องน้ำที่มีไว้บริการประชาชน มีเพียงห้องเดียว ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในแต่ละวัน อีกทั้งสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่มีนักการภารโรง ที่ทำหน้าที่ทำความสะอาดของอาคารสถานที่ รวมทั้งห้องน้ำ อยู่ประจำ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องช่วยกันทำความสะอาดกันเอง ทำให้อาคารสถานที่ และห้องน้ำ ไม่สะอาด จึงไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

3.1.1 กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจจะเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้สังเกตเห็นว่า ประชาชนกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อมาติดต่องานหรือราชการแล้วจะต้องเร่งรีบไปปฏิบัติราชการหรืองานประจำต่อ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องดำเนินการให้บริการกับประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจก่อนประชาชนอาชีพเกษตรกร ซึ่งเป็นหลักการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่เกิดความเสมอภาคในการทำงานบริการ หรืออาจจะเป็นการรู้จักกันเป็นการส่วนตัว ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นข้าราชการของรัฐเหมือนกัน ส่วนประชาชนอาชีพเกษตรกรนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจมองว่ามีเวลามาก หากไม่อยู่ในฤดูทำนาทำให้การบริการอยู่ในลำดับสุดท้ายเมื่อเปรียบเทียบกับประชาชนอาชีพอื่น และอาจจะมาจากมุมมองของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนที่มีมองว่าประชาชนอาชีพเกษตรกรเป็นคนที่ยากจนและมีการศึกษาต่ำ จึงไม่เน้นหรือให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอาชีพเกษตรกรเหมือนกับประชาชนอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นเช่นนี้ ทำให้มุมมองของข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและประชาชนอาชีพเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เกิดความขัดแย้งกัน สร้างความไม่พึงพอใจของผู้มารับการบริการที่มีอาชีพเกษตรกรและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นจุดอ่อน ในการอำนวยความสะดวกหรือบริการแก่ประชาชนให้มีความเสมอภาคกันทุกระดับ ทุกอาชีพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีมากกว่าประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร

3.1.2 กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่า สาเหตุอาจจะมาจากการแสดงตนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพไม่เท่าเทียมกัน โดยอาจจะมาจากการรู้จักกันเป็นการส่วนตัวหรือมุมมองของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละคนต่อประชาชนอาชีพต่างๆที่แตกต่างกันไป ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนเลือกปฏิบัติงานบริการประชาชนกลุ่มอาชีพที่สร้างมุมมองที่ดีกว่าเช่น กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวก่อนที่จะบริการประชาชนกลุ่มอาชีพที่สร้างมุมมองที่ด้อยกว่าเช่น ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร ส่วนสาเหตุอีกประการหนึ่งน่าจะมาจาก กลุ่มประชาชนอาชีพเกษตรกรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาจบชั้นประถมศึกษา ทำให้การทำความเข้าใจกับขั้นตอนการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นขั้นตอนทางราชการคลาดเคลื่อนไป หรือการกรอกเอกสารหรือแบบฟอร์มของทางราชการบางอย่างของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรอาจจะที่ไม่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่สมบูรณ์ ทำให้การคิดต่องานที่สถานีตำรวจเกิดความล่าช้า ทำให้ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรมองว่าการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับต่ำ ล่าช้า และไม่เสมอภาคหรือความเท่าเทียมกับประชาชนกลุ่มอาชีพอื่น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ประชาชนอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวที่ได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวแตกต่างกับระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีมากกว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเพศชาย และระดับความพึงพอใจของประชาชนเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงจะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน อาจจะเป็นไปได้ว่า หลังจากผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้สนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและนโยบายของรัฐบาล ในการทำงานให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทุกระดับอาชีพและทุกเพศ โดยได้นำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานตามภารกิจของแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาใช้ในงานบริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาท และทัศนคติ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดีกับประชาชน และให้บริการเพศชายและเพศหญิง เท่าเทียมกัน ทำให้การบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ เป็นไปได้ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง

ผลจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานตามภารกิจของแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

7. ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการ อันอาจเป็นประโยชน์ต่อ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในบางส่วนที่บกพร่อง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ ความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ บุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการให้บริการ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน มี 11 หัวข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับความนิยมในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าเวรคอยปฏิบัติงานบริการประชาชนไว้ให้เพียงพอและเน้นให้มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนในการเดินทางไปติดต่องานที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มี 10 หัวข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า หากพบว่าการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ถูกต้อง สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทุกระดับชั้นและพบได้ทันที โดยติดป้ายประชาสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ให้เห็นชัดเจนบนสถานีตำรวจ

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ มี 5 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง และประชาชนทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีธรรมาศยดีและมีความเป็นกันเองกับประชาชนทุกเพศ ทุกอาชีพ อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการให้ประชาชนได้รับทราบด้วยความเต็มใจ

2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ มี 13 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องน้ำ มีไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ จัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนทั้งบนสถานีตำรวจและบริเวณใกล้เคียงกับสถานีตำรวจให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันหรือจัดจ้างบุคคลภายนอกเพื่อทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องสุขาให้สะอาดน่าเข้าไปใช้บริการอยู่เสมอ

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัยดังนี้

7.2.1 ควรทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ที่อื่นนอกจากอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัย อย่างทั่วถึงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างประชาชนกลุ่มอาชีพอื่นนอกจาก 3 กลุ่มอาชีพ ที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ให้ครอบคลุมทั่วทุกอาชีพของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีต่อประชาชนหลากหลายสาขาอาชีพ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University