

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และ อาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุและอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือน ตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549 จำนวน 2,731 คน (สถิติผู้มารับบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือน ตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549 จำนวน 2,731 คน คำนวณและเพิ่มขนาดจนได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน จากนั้นกำหนดประชากรที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยให้กลุ่มตัวอย่างมีเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่า ๆ กันเพศละ 180 คน ในแต่ละเพศ (180 คน) ให้กลุ่มตัวอย่าง มี 4 ช่วงอายุ คือ อายุไม่เกิน 25 ปี อายุ 26-40 ปี อายุ 41-55 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป ช่วงอายุละเท่า ๆ กัน จำนวน 45 คน ในแต่ละช่วงอายุของแต่ละเพศ (45 คน) ให้กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ เกษตรกรหรือรับจ้าง กลุ่มอายุละเท่า ๆ กัน จำนวน 15 คน และจากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำบัญชีรายชื่อประชากรที่ศึกษา จำนวน 2,731 คน ดังกล่าว ให้แต่ละบัญชีรายชื่อประกอบด้วยประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ และกลุ่มอาชีพเดียวกัน แล้วกำหนดเลขหมายกำกับไว้แต่ละรายชื่อ จากนั้นทำการจับสลาก เลือกให้แต่ละบัญชีได้ จำนวน 15 คน ครอบคลุมสัดส่วน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุและ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Likert Scale) แยกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 360 ฉบับ มาจำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ อายุและอาชีพของประชาชนที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยแยกขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศของผู้มารับบริการ (2 ตัวแปร คือ เพศชาย และ เพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย *t*-test
4. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปร) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)
5. ประมวลข้อเสนอแนะทั่วไปจากประชาชนที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 360 คน พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คือ เพศละ 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50

อายุกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 25 ปี อายุ 26-40 ปี อายุ 41-55 ปี และอายุ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือกลุ่มอายุละ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ เกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวนเท่ากัน คือ กลุ่มอายุละ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

จากการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ความพึงพอใจรายด้าน จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.65$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.64$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$) และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$) เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ อายุ และอาชีพ

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มอายุที่มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ดังนี้

กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี

กลุ่มอายุ 26-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41-55 ปี โดยกลุ่มอายุ 41-55 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 26-40 ปี

กลุ่มอายุ 26-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 26-40 ปี

ส่วนกลุ่มอายุที่ไม่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี กับกลุ่มอายุ 26-40 ปี กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี กับกลุ่มอายุ 41-55 ปี และกลุ่มอายุ 41-55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป

3.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างกลุ่มอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

จากการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เรียงจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ งานสอบสวนควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน (ร้อยละ 7.14) เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงเวลา (ร้อยละ 6.70) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่ควรบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้ (ร้อยละ 6.25) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน (ร้อยละ 5.36) และ งานสอบสวนควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ (ร้อยละ 5.36) ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่างานสอบสวนควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเข้าใจการให้บริการ (ร้อยละ 4.46) และเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับทุก ๆ เรื่องที่ประชาชนมารับบริการ (ร้อยละ 3.13)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวม และ รายน้อยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง เว้นแต่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเพราะว่าเจ้าหน้าที่งานสอบสวนได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เน้นความถูกต้อง ชอบธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวอาจมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการ แต่องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ คือ

1.1 นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีรายละเอียดคือให้สถานตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจเน้นการบริการประชาชนเป็นหลักในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกธรรมชาติของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยความถูกต้อง ชอบธรรมและมีประสิทธิภาพ มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และดำเนินการทางวินัยและทางอาญากับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประพฤติมิชอบ

1.2 ผู้บริหารของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้สอดส่องดูแลและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสอบสวนอย่างใกล้ชิด สรรหางบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต มาใช้ในหน่วยงาน ตลอดจนปรับปรุงอาคารของสถานีตำรวจให้ทันสมัย กว้างขวางและสะอาดสวยงาม เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวนมีความพึงพอใจให้มากที่สุด และเนื่องจากปริมาณงานของงานสอบสวนซึ่งรับผิดชอบพื้นที่กว้างใหญ่และมีประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดคดีและมีปริมาณงานมาก แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งผลจากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและการบริหารงานของผู้บริหารงานสอบสวนที่มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ให้มีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงทำให้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเว้นแต่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิทธิรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ร้อยตำรวจโท วีรชัย เสนาลอย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการตามลำดับ คือ ความพอใจในคุณภาพงานที่พนักงานสอบสวนทำได้สำเร็จ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติในการรับคำร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวน และความรู้ทางกฎหมายในการให้บริการความพึงพอใจในบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานสอบสวน

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง อาจเป็นเพราะว่าเมื่อคดีเกิดขึ้นเจ้าหน้าที่สามารถสอบสวนให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่คู่กรณีพิพาทกันว่าเกิดขึ้นอย่างไร จึงสามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายเกิดความพึงพอใจค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจึงสูงสุด

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือเจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งคำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะว่าเมื่อประชาชนมารับบริการและมีคำร้องขอต่าง ๆ

แล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกพันธะสัญญากำหนดระยะเวลาให้บริการในกรณีต่าง ๆ สถานีตำรวจจึงปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจึงสูงที่สุด

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ งานสอบสวนได้จัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ งานสอบสวนได้จัดให้มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารของงานสอบสวนมีการปรับปรุงอาคารสถานที่และจัด โต๊ะเก้าอี้และที่พักผ่อนให้กับประชาชนเป็นจำนวนมากเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจึงสูงที่สุด

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว อาจเป็นเพราะว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการคนเดิมเลิกปฏิบัติหน้าที่และคนใหม่มารับบริการต่อ ในการให้บริการก็มีระเบียบกฎหมายสำหรับการให้บริการอย่างชัดเจน กำหนดกรอบการให้บริการ ทำให้เจ้าหน้าที่คนใหม่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจึงสูงที่สุด

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้งาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่างานสอบสวนมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสอบสวน เช่น สอบสวนปากคำ ผู้เสียหาย หรือพยานและสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจึงสูงที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอายุ และกลุ่มอาชีพ

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเพศเพศชายและ

เพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเพราะว่าหลังจากผู้บริหารของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการบริหารงานตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบายของรัฐบาล และสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้วทำให้การบริการประชาชนถูกต้อง ชอบธรรม มีประสิทธิภาพ และเท่าเทียมกัน ทำให้ความพึงพอใจของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ

จากการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 กลุ่มอายุเป็นดังนี้

3.2.1 กลุ่มอายุที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ดังนี้

1) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป โดย กลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี

2) กลุ่มอายุ 26-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41-55 ปี โดยกลุ่มอายุ 41-55 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 26-40 ปี

3) กลุ่มอายุ 26-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไปโดยกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 26-40 ปี จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มีอายุมากจะมีมากกว่าผู้มีอายุน้อย อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่งานสอบสวนได้สังเกตเห็นแล้วว่า ประชาชนกลุ่มผู้มีอายุมากเมื่อมาติดต่อราชการเป็นผู้มีความอาวุโส มีประสบการณ์ชีวิต และรู้จักกับบุคคลสำคัญในสังคมมาก เจ้าหน้าที่จึงให้บริการดีกว่าผู้มีอายุน้อย ซึ่งเป็นหลักการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่เกิดความเสมอภาคในการบริการ

3.2.2 ส่วนกลุ่มอายุที่ไม่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ดังนี้

1) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี กับกลุ่มอายุ 26-40 ปี

2) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี กับกลุ่มอายุ 41-55 ปี

3) กลุ่มอายุ 41-55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป

3.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างกลุ่มอาชีพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า หลังจากผู้บริหารของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการบริหารงานตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบายของรัฐบาล และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วทำให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ถูกต้อง ขอบธรรม มีประสิทธิภาพ และเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่องานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในบางส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากดังนั้นควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้และปรับปรุงเพื่อให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน มีจำนวน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และมี 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มี 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเป็นธรรมชาติไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ใด ๆ ให้ความเท่าเทียมกันกับประชาชนทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพ

1.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มี 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยนอกจากเจ้าหน้าที่จะให้บริการตามลำดับการมารับบริการแล้วยังจะต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนในแต่ละกรณีของผู้มารับบริการด้วย เพื่อให้การให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วน

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มี 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานสอบสวนได้จัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีความค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คืองานสอบสวนได้จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยควรจัดให้มีห้องน้ำทั้งหญิงและชายไว้คอยบริการและมีพนักงานทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการบริการให้กับประชาชนทราบว่าการให้บริการอยู่ในขั้นตอนใดและได้ดำเนินการสิ่งใดไปบ้างแล้วและการให้บริการขั้นต่อไปจะเป็นอย่างไร

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มี 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี หรือรับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเข้ามาในหน่วยงาน เพื่อบริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 ควรทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพอื่น นอกจากอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร หรือรับจ้าง เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการอย่างทั่วถึงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการของงานสอบสวน ที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ที่อื่นนอกจากอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการอย่างทั่วถึงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY