

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความ
พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม
เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 398 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่
2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานี
ตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2 ด้านคือ ด้านการป้องกันปราบปรามและด้านจราจร ตอนที่
3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา จากค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากค่าความถี่
และวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพ ด้วยการทดสอบ t -test และวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 398 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 7,501 - 10,000 บาท

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านจราจร ($\bar{x}=3.38$) มากกว่าด้านการป้องกันปราบปราม ($\bar{x}=3.26$)

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้ ด้านการป้องกันปราบปราม ควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้งและครอบคลุมทุกตำบล การดำเนินงานควรเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส ไม่เอาเปรียบประชาชน ควรมีการสร้างป้อมตำรวจประจำตำบลและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ อย่างน้อย 1-2 คน ทุกวัน เมื่อประชาชนมาติดต่องานควรพูดจาด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานของด้วยความรวดเร็ว จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแล ออกตรวจสถานที่ บริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงต่าง ๆ ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ อยากรให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มเยาวชนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดและการดำเนินงานป้องกันปราบปรามควรปฏิบัติตามกฎหมายอย่าง

เครื่องคิด คำนจราคา ควบคุมให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจรรจากับประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ การตั้งค่านจราคา การออกใบสั่ง การปรับ ควบคุมระทำควบคู่กับการแนะนำให้ความรู้และควรทำอย่างสม่าเสมอ มีการเข้มงวดในการตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่มีการดัดแปลงทำให้เกิดเสียงดังสร้างความรำคาญให้กับชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่าการที่ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ในระดับ ปานกลาง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรราชบุรีในด้านการป้องกันปราบปราม คำนจราคา เป็นผลจากการระทำควบคิด เช่น ถูกปรับจากงานจรรยา ก็เป็นผลส่วนหนึ่งที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ที่ให้ค่านิยมไว้ว่า ความ พึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสมการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับ สิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ งานจรรยาเป็นงานบริการที่ประชาชนได้มีส่วนเกี่ยวข้องมากกว่างานป้องกันปราบปราม สอดคล้องกับโสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 64-70) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 64-87) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 2 ด้าน ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านการป้องกันปราบปราม ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.26$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 12 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไป

น้อยได้ 5 อันดับดังนี้ งานตำรวจมวลชนสัมพันธ์มีความสำคัญต่อชุมชน ($\bar{x}=4.35$) งานป้องกันปราบปรามมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{x}=4.12$) รองลงมา คือ ท่านได้รับประโยชน์จากงานมวลชนสัมพันธ์ ($\bar{x}=3.52$) การป้องกันปราบปรามกระทำด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค ($\bar{x}=3.49$) ผู้ยามมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตลอดเวลา ($\bar{x}=3.30$) ซึ่งหากมองแล้วจะเห็นว่าข้อมูลมีความขัดแย้งกันคือมีความพึงพอใจว่างานป้องกันปราบปรามมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อความถี่ของการออกตรวจที่เกือบอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ หมวด 254 (2544 : 6-8) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการจะเกิดขึ้นได้จากการประเมินผู้ให้บริการและการให้บริการของผู้รับบริการ เป็นไปได้ว่า ประชาชนคิดว่างานตำรวจมวลชนสัมพันธ์มีความสำคัญต่อชุมชน แต่มีปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานป้องกันปราบปรามยังปฏิบัติงานไม่เต็มที่หรือพื้นที่ในการรับผิดชอบมีบริเวณกว้าง เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความถี่ในการออกตรวจไม่มากเท่าที่ควร จึงเป็นสาเหตุที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของประชาชนจึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านจรรยาบรรณ ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 8 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ 5 อันดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.13$) มีการแจ้งเตือนหรือทำสัญลักษณ์เตือนบริเวณพื้นที่อันตราย ($\bar{x}=4.01$) งานจรรยาบรรณ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{x}=3.55$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับงานจรรยาบรรณ ($\bar{x}=3.49$) การกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับกระทำด้วยความโปร่งใส ($\bar{x}=3.41$) ซึ่งสอดคล้องกับสุรศักดิ์ นาถวิทย์ (2544 : 10) ที่กล่าวว่า การแสดงออกถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเกิดจากการประเมินความแตกต่างจากสิ่งที่ประชาชนคาดหวังกับสิ่งที่ประชาชนได้รับ โดยอาศัยประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการต่อการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้านระเบียบกฎหมาย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้ ควบคุมดูแลสังคม แต่จากผลการศึกษาพบว่า การบังคับใช้กฎหมายว่าเป็นไปด้วยความยุติธรรมของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ในระดับปานกลางเกือบถึงน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรราชบุรีจะต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
 ราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ได้ผลการศึกษ
 ค้างนี้

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ
 การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มเพศ ต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึก หักสนคติ
 ประสบการณ์ หรือแม้กระทั่งปัจจัยส่วนบุคคลก็มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจก็เกิด
 จากการเปรียบเทียบการประเมิน เพศชายหรือเพศหญิงก็มีหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือ
 ประเมินแตกต่างกัน ดังนั้นผลของการเปรียบเทียบอาจจะออกมาเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้
 สอดคล้องกับ จงใจ เชนอำนวย (2551 : 77-87) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าผลการเปรียบเทียบ
 ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพสมรส ต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ
 การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มอายุ ต่างกัน
 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี
 จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นงานที่เกี่ยวกับทุกกลุ่มอายุทั้งด้านการป้องกันปราบปราม และงานจราจร โดย
 อาศัยมาตรฐานการบริการที่เหมือนกัน ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนจึงไม่แตกต่างกัน
 สอดคล้องกับ จงใจ เชนอำนวย (2551 : 77-87) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าผลการเปรียบเทียบ
 ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับ
 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน
 ไม่สอดคล้องกับโสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 64-70) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
 ให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่าการเปรียบเทียบความ
 พึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี
 จำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ความ
 พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่าง
 กลุ่มการศึกษา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าสถานีตำรวจภูธร
 ราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการบริการกับประชาชนโดยไม่ได้เลือกกว่าใครมีการศึกษาสูง
 จะได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาไม่สูง เพราะเจตนารมณ์ของการให้บริการของ

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคำว่าประชาชนในที่นี้ หมายถึง คนทุกกลุ่มวัย ทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา สอดคล้องกับ โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 64-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มอาชีพ ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการกับประชาชนโดยไม่ได้เลือกเอาใคร ประกอบอาชีพอะไร จะได้รับการที่ดีกว่า ผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพหรือประกอบอาชีพอย่างอื่น เพราะเจตนาารมณ์ของการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคำว่าประชาชนในที่นี้หมายถึง คนทุกกลุ่มวัย ทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา สอดคล้องกับ โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 64-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับ บริการ พบว่ามีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มรายได้ พบว่า ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มรายได้ ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นส่วนตัวว่า คนที่มีรายได้สูงจะต้องได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ตามระบบค่านิยมอุปถัมภ์ของ สังคมไทย ในเรื่องของการตัดสินใจบน ทำให้ประชาชนมีความคิดที่แตกต่างกันต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี สอดคล้องกับนงเยาว์ กิจที่พึง (2547 : 63-75) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อประสานงานที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสังเกตที่จะได้นำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจ
เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถืออยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้ดังนั้นควรจะมีการพัฒนา
ปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพอย่าง
ต่อเนื่องตลอดไป

1.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการป้องกันปราบปราม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ
ควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้งและครอบคลุมทุกตำบล การดำเนินงาน
ควรเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส ไม่เอาเปรียบประชาชน ควรมีการสร้างป้อม
ตำรวจประจำตำบลและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ อย่างน้อย 1-2 คน ทุกวัน เมื่อประชาชนมา
ติดต่องานควรพูดจาด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานของด้วยความรวดเร็ว
จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแล ออกตรวจสถานที่ บริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงต่าง ๆ ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ
อยากให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มเยาวชนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติด การดำเนินงานป้องกัน
ปราบปรามควรปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

ด้านจราจร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ควรจัดให้มี
การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจราจรกับประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ การตั้งด่านจราจร
การออกใบสั่ง การปรับ ควรกระทำควบคู่กับการแนะนำให้ความรู้และควรทำอย่างสม่ำเสมอ
มีการเข้มงวดในการตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่มีการคัดแปลงทำให้เกิดเสียงดังสร้างความ
รำคาญให้กับชุมชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้วิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 398 คน ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประชาชน 5 กลุ่ม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านอื่น ๆ เช่น งานสืบสวนสอบสวน งานอำนวยความสะดวก

2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY