

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ การดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 54.95 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.05 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.29 รองลงมามีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.88 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.83 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.42 ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.47 ระดับการศึกษาอาชีวศึกษา/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 17.57 และสุดท้ายระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.41 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ว่างงาน/อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 24.77 รองลงมาอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.07 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 17.12 อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.86 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.16 และสุดท้ายมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.01 ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 ดำรง สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า  
 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรง สถานีตำรวจภูธร  
 เมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.68$  ; S.D.= 0.78) เมื่อ  
 จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับ  
 ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=3.88$  ; S.D.= 0.71)  
 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.82$  ; S.D.= 0.77) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง  
 ( $\bar{X}=3.66$  ; S.D.= 0.92) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X}=3.64$  ; S.D.= 0.81) และ  
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
 ( $\bar{X}=3.42$  ; S.D.= 0.68) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 ดำรง สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ  
 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรง  
 สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีระดับ  
 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรง ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 ดำรง สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ  
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรง สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับ  
 ความถี่จากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ดำรงควรมีอัตรายศไม่ตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเอง  
 กับประชาชนเหมือนกันทุกคน ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งชนชั้น  
 ของประชาชน ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนสถานีตำรวจ เพื่อความเป็น  
 ระเบียบเรียบร้อย และรวดเร็ว ควรปรับปรุงแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่าง ๆ และให้  
 คำแนะนำในการกรอกเอกสารต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อความถูกต้องในการยื่นคำร้องต่างๆ และควรมี  
 การรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชน เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ  
 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน มีข้ออภิปรายผล  
การศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า ระดับ  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี  
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) ซึ่งค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบ  
กับเกณฑ์ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51 - 4.50$ ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการมีการให้บริการที่ไม่  
เท่าเทียมกันอย่างชัดเจน เช่น เมื่อมีคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายก็จะได้รับการบริการ  
ที่เป็นกันเอง มีอหิชาสัยไมตรีที่ดีกว่าคนอื่น ๆ หรือเมื่อมีคนที่เป็นที่รู้จักในสังคมมาติดต่อ  
ประสานงานพร้อมกับประชาชนทั่วไป ก็จะได้รับบริการก่อนได้รับการอำนวยความสะดวก  
ในด้านต่าง ๆ ที่ดีกว่าเสมอ จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับเกณฑ์ในระดับมากดังกล่าวสอดคล้องกับ  
โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน  
สาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมี  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา  
และอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี  
ตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่แตกต่าง  
กัน แต่เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยแล้วจะพบว่า ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างก็มี  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคน้อยที่สุด  
กว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉลี่ยเพียง 3.30 เท่านั้น การที่ผลการ ศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ยังคงมีการแบ่งลำดับขั้นชั้นที่ชัดเจนใน  
การให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่บุคคลที่ตนรู้จักก่อนแล้ว

จึงให้บริการประชาชนคนอื่น ๆ หรือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเฉพาะบุคคลที่เป็นที่รู้จักในสังคม  
เท่านั้น ซึ่งการให้บริการที่ขาดความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลต่อความพึงพอใจที่ดี  
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับวีระชัย ภูตระกูล  
(2546 : 49) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี  
ตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาอยู่ในระดับมาก โดย  
ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการและภูมิลำเนาแตกต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับภิรดา ชนะไพร์พล  
(2549 : 123-130) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองจังหวัด  
ราชบุรีตามมาตรฐาน p.s.o. ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ  
และอาชีพ แตกต่างกันมีคาดหวังได้รับบริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรีตาม  
มาตรฐาน p.s.o. โดยรวมไม่แตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่มีเพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพ  
อาชีพและรายได้แตกต่างกันมีการได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี  
ตามมาตรฐาน p.s.o. โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี  
ตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มาก  
ที่สุดจำนวน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการให้บริการประชาชนอย่างยุติธรรม ควร  
ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งชนชั้นของประชาชน ควรมีการแลกเปลี่ยน  
ในการทำติดต่อเรื่องต่าง ๆ บนสถานีตำรวจ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรวดเร็ว  
ซึ่งประชาชนมีข้อเสนอแนะเช่นนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี  
ตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ยังขาดการให้บริการด้วยความเสมอภาค และขาดความมี  
อัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อ ทำให้ขาดความเชื่อมั่น และความพึงพอใจใน  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่างๆ และนอกจากนี้ยังทำให้ประชาชนไม่ยอมเข้า  
ไปใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าที่ควร สอดคล้องกับภิรดา ชนะไพร์พล (2549:123-130)  
ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านประสิทธิภาพด้านความเสมอภาค  
ด้านความเป็นธรรมด้านความตอบสนองความต้องการด้านสนองต่อความพึงพอใจด้าน  
ความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ แต่ผู้มาใช้บริการมี

ความประทับใจ ด้านความทั่วถึงของการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวสันต์ เตชะพอง (2549 : 54-87) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงในระดับมาก และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชนคือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดสถานที่บริการกว้างขวางเพียงพอ แลดูความสะดวกเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้เสนอแนะข้อมูลบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญต่อข้อมูลเบาะแสที่ประชาชนแจ้งและติดตามสืบสวนอย่างจริงจัง ควรมีระบบรับบัตรคิวเพื่อความสะดวกและยุติธรรมของประชาชนผู้มาติดต่อควรมีน้ำเย็นไว้บริการประชาชน ควรปรับปรุงความมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรปรับปรุงถนนทางเข้าและภูมิทัศน์ของสถานีให้สวยงาม ตลอดจนเพิ่มสถานที่จอดรถ และควรมีการติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชน ตามลำดับ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป ปรากฏดังนี้

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด