

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 342 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 10 ด้าน และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า t (t -test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความตามเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 342 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 มีอายุตั้งแต่

26-35 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.26

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนมพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=4.31$) รองลงมา คือ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.86$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.83$) ด้านคุณภาพ ($\bar{X}=3.55$) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.47$) ด้านสนองตอบความต้องการ ($\bar{X}=3.25$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.21$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=2.92$) ด้านความสะอาดสบาย ($\bar{X}=2.69$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=2.44$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพ และไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านสนองตอบความต้องการ และด้านสนองตอบความพึงพอใจ และไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม ปราบกฏดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

4.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

4.3 สถานีตำรวจควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ

4.4 สถานีตำรวจควรมีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยนำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชูพนม จังหวัดนครพนมพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สถานีตำรวจได้ มีแผนภาพแสดงขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากรใหม่ ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ และมีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยเหมาะสมให้บริการผู้มารับบริการ รวมถึงความสามารถในบริการที่เข้าใจง่ายใน จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจ

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา ประชชอลี (2550 : 52-53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบล จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนมีป้ายประชาสัมพันธ์

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชาย มีความเห็นคล้ายคลึงกันที่เกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ รวมทั้งมีการสร้างมีระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ บุญปิ่น (2553 : 96-103) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคือวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคือวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ส่วน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

2. จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนวม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีอายุมากหรืออายุน้อย ได้รับการบริการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจอย่างคล้ายคลึงกัน อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ เมื่อประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ได้จัดการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาเสษฐี เกตุแก้ว (2557 : 81-82) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัด ยโสธร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระดับ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรธาดูปนวม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันต่อเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรธาดูปนวม จังหวัด นครพนม เกี่ยวกับความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ รวมถึงยังสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของ และสามารถรับฟังความคิดเห็น กับสภาพ

ปัญหาต่างได้เหมือนกัน คุณภาพ ประชาชนผู้มารับบริการ ได้รับการให้บริการด้านความพร้อม ในการให้บริการ อันได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการตลอด ช่วงเวลาทำการโดยไม่มีวันหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับบริการ ให้บริการ มีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ อีกทั้งสถานีดำรงไว้ได้พัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่องาน และ ต่อประชาชน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553: 91-95)

ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัด ศรีสะเกษ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คริวเรือนที่ตั้งอยู่ใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ในปี 2552 โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงจักษุรพชาตุนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรงจักษุรพชาตุนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยนำรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 ด้าน เพื่อนำมา เสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. มีระบบคอมพิวเตอร์ Online ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง ($\bar{x}=2.17$) ดังนั้น ควรนำระบบคอมพิวเตอร์ Online มาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง

2. มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x}=1.85$) ควรมีสร้างระบบฐานข้อมูลให้เป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3. สถานีตำรวจมีการสร้างมีระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้ ($\bar{x}=2.09$) ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อินเทอร์เน็ต เก้าอี้ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. เจ้าหน้าที่สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{x}=2.10$)

5. สถานีตำรวจมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการ ขณะนั่งรอ ($\bar{x}=2.26$) ดังนั้น จึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. สถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงาน เพื่อให้งานเกิดความรวดเร็ว

2. สถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ควรเพิ่มความสามารถให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

3. สถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ควรเพิ่มความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

2. เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

3. สถานีตำรวจควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการด้านความทั่วถึงให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม

2.2 ควรศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY