

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำผลมาสรุปตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2550 (สถิติฐานข้อมูลของผู้มารับบริการระหว่าง เดือน กันยายน - พฤศจิกายน 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - เมษายน 2550 จำนวน 314 คน ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1972 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 314 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของมิลเล็ต (Millet 1954 : 397 : 400) ใน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติของประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549

3.2 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการที่ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์—เมษายน 2550

3.3 ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 3 คน ทำการช่วยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มอาชีพ ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) \bar{X} ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล

5.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่าง เพศ การศึกษา และอาชีพ ใช้ t-test และ F - test (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันโดยนัยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

5.4 ประมวลผลข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นแล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ปรากฏผลดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลการข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชายและเพศหญิง จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าขึ้นไป

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ นั้น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่าขึ้นไป แต่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่าขึ้นไป ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง แต่ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเด่นไว้คอยต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำหรือคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เที่ยงตรง และยุติธรรมเป็นมิตรกับทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจ เมื่อได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ไว้คอยบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ตามขั้นตอนของการปฏิบัติและเหมาะสมกับสภาพของงาน มีความชัดเจน เป็นไปตามระบบ เพื่อให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว เข้าใจง่าย ทั้งนี้ประชาชนผู้มาใช้บริการจะรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจคือผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างแท้จริง

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยบริการประชาชนให้เกิดความพอใจ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานหรือออกปฏิบัติหน้าที่ทำการ เช่น ร้อยเวรสอบสวน ร้อยเวรประจำการ สายตรวจ สายสืบสวน เจ้าหน้าที่การข่าว ฯ ส่วนอาคาร สถานที่ราชการ ควรจัดหรือดำเนินการให้เหมาะสมกับสภาพของงานหรือการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่นั่งรอรับบริการประชาชน ห้องน้ำ ห้องส้วม สถานที่จอดรถ ห้องประชุม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อื่นๆ เท่าที่จำเป็น

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรับผิดชอบสูง มีความเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนมาร้องขอความช่วยเหลือก็รีบเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามผลงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีเอกสารคำร้อง มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับ ระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น มีการให้บริการติดต่อสอบถามการรับบริการได้หลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์หรืออินเทอร์เน็ต

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรสพล ศรีสุธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จากผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรพงษ์ ภาเวส (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจและความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเราที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษา และรายได้

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ ; ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มช่องทางในการบริการประชาชนมากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์และ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.2 สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรจัดสร้าง ห้องน้ำ ห้องส้วม เพื่อบริการแก่ประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

1.3 สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรจัดทำแผ่นพับ คู่มือในการมาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แจกจ่ายประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการวิจัยติดตามประเมินผล

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดอื่น ๆ