

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ  
ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้สรุปผลตามลำดับ ดังนี้

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

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ  
ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ  
การศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการฝ่ายบริการศุลกากรด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มี  
เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของ  
ด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 769 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) จากสถิติข้อมูลผู้มารับบริการระหว่างเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2549 จำนวน 769 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 737 ; อ้างถึงใน พัทธิกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 40) จำนวน 263 คน โดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด ( 769 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = 263.13$$

1.3 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 263 คน

1.4 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการแบบกำหนดสัดส่วนแล้วสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการเก็บจากผู้มารับบริการซึ่งให้ผู้ช่วยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลให้หลังจากการรับบริการแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการ

$\bar{X}$  ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

3. การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมกระดูกของจังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย *t*-test

5. ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศัลยกรรมกระดูกของด้านศัลยกรรมกระดูกของจังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปลายเปิดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมกระดูกของด้านศัลยกรรมกระดูกของจังหวัดหนองคาย สรุปผลได้ดังนี้

#### 1. เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 263 คน แยกเป็นเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.19 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 และการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.63

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาของการบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลทั่วไป และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากลำดับมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 2 ฝ่ายบริการลูกค้าการจัดให้มีห้องทำงานสำหรับงานที่เกี่ยวข้องกัน ไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่ายและสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน อยู่ในระดับมาก สถานที่ตั้งของด่านศุลกากรหนองคายตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก และช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละงานของฝ่ายบริการลูกค้าจัดได้อย่างเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า แต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าให้คำแนะนำและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าได้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าเป็นไปอย่างไม่ต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยง่าย อยู่ในระดับมาก และการตรวจสอบข้อมูลและการแจ้งข้อมูลของการผ่านพิธีการศุลกากรมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด อยู่ในระดับมาก

2.4 ระยะเวลาของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้

ข้อ 1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการลูกค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไปยังกรม  
ลูกค้ามีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก การให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า  
ช่วยลดขั้นตอนและใช้ระยะเวลาน้อยลง อยู่ในระดับมาก และขั้นตอนต่าง ๆ ของฝ่ายบริการ  
ลูกค้าทุกขั้นตอนให้บริการโดยสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ข้อ 3  
เอกสารที่ผู้รับบริการได้รับจากการไปติดต่องานที่ฝ่ายบริการลูกค้ามีความถูกต้องครบถ้วน  
อยู่ในระดับมาก ฝ่ายบริการลูกค้ามีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารหรือคำร้องต่าง ๆ ที่มี  
ความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ และฝ่ายบริการลูกค้าได้จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่  
ทันสมัยและนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่าย  
บริการลูกค้าของด้านลูกค้าหนองคาย จังหวัดหนองคาย

สถานภาพเพศ จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมไม่แตกต่างทางสถิติ  
ที่ระดับ .05

สถานภาพอายุ จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมไม่แตกต่างทางสถิติ  
ที่ระดับ .05

สถานภาพระดับการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมไม่  
แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ คือ

- 4.1 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการติดต่องาน
- 4.2 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติในการติดต่องานให้น้อยลง
- 4.3 เจ้าหน้าที่ด้านการบริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ
- 4.4 ควรจัดให้มีที่นักพักรอเฉพาะ เป็นสัดส่วนในกรณีที่ต้องรอนาน
- 4.5 ห้องน้ำ ห้องส้วมควรให้สะอาด เพื่อความสะดวก ปลอดภัย เพราะอยู่  
ไกลมาก โดยเฉพาะผู้หญิงเกรงจะได้รับอันตราย
- 4.6 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าควรให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้ม
- 4.7 ควรจัดให้มีน้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการผู้มาติดต่องาน

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของค่านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยอภิปรายได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของค่านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามกรอบแนวคิด 5 ด้านของ มณีวรรณ ตันไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาของการบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลทั่วไป และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของค่านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ที่วิจัยการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมากทุกรายการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันทนา เข็มเจตจรูญ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ประกอบภาคนิพนธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับสูง
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกำพล เกียรติปฐมวัย (2538: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่พอใจจากเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมฝ่ายบริการศัลยกรรม ของค่านศัลยกรรมหนองคาย เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ พุดจาสุภาพ อ่อน โยนกับผู้รับบริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ให้ความเป็นกันเอง และกระตือรือร้นในการให้บริการจึงทำให้ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก

3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าได้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้องครบถ้วน อาจเนื่องมาจากงานที่ผู้รับบริการได้รับถูกต้องไม่เสียเวลาในการแก้ไขงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อเอกสารที่ได้รับและเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร ผู้รับบริการสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยง่าย เป็นธรรม ตามตัวบทกฎหมาย ระเบียบพิธีการลูกค้ากร ไม่มีการผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าเสียหายต่อการรับบริการ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิภาพของการบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ในด้านความรวดเร็ว และอาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการลูกค้ากรผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไปยังกรมลูกค้ากรมีความสะดวกและรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการใช้เวลาในการติดต่องาน ขั้นตอนเอกสารเข้าใจง่าย ติดต่อที่จุดเดียว เบ็ดเสร็จ ไม่ต้องติดต่อหลายจุดทำให้เสียเวลา และง่ายต่อการติดต่องานเพราะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนในการดำเนินงาน

5. ด้านข้อมูลทั่วไป ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการติดต่อขอรับเอกสาร เจ้าหน้าที่จัดให้มีบริการแบบฟอร์มที่ชัดเจนและมีตัวอย่างของเอกสารทุกชนิดที่สามารถอ่าน ทำความเข้าใจได้ง่าย เอกสารที่ติดต่อมีความถูกต้องครบถ้วน มีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้มาติดต่องานที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย มีระบบสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สำหรับบริการผู้มารับบริการ

6. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้ากรของด้านลูกค้ากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.อ. วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535: 47-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่ คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่นและชุมชนเมืองผลการวิจัย พบว่า ระดับ

ความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พ.ต.ต. สมเกียรติ สมพงษ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ล่อแหลม และพื้นที่ที่ไม่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6.1 สถานภาพทางเพศ ผลการเปรียบเทียบปรากฏว่า ความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากการรับบริการของเพศชายและเพศหญิง มีความสะดวกจากการได้รับบริการ มีขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน มีการบริการที่เป็นไปอย่างถูกต้อง มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เหมาะสมกับงานบริการ มีการบริการที่เป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรมชาติ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ คือ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต จึงทำให้มีความพึงพอใจในการรับบริการ

6.2 สถานภาพอายุ ผลการเปรียบเทียบปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคายจังหวัดหนองคาย ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทำงานตามหน้าที่ของผู้บริการ ไม่เป็นปัญหากับอายุ ของผู้มาขอรับบริการ เอกสารแบบฟอร์มมีความชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการกรอกแบบฟอร์ม หรือมีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มเอกสารที่ชัดเจน

6.3 สถานภาพระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากการได้รับบริการที่เสมอภาค เป็นกันเอง ทุกคนที่มาใช้บริการมีความสำคัญเท่าเทียมกัน เมื่อมีปัญหาสามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้สะดวก ไม่ถือตัว มีปฏิสัมพันธ์ บอกรายงานงานอย่างชัดเจนง่ายต่อการติดต่องาน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับทุกคน

7. ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปลายเปิด ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกที่มีคำร้อยละจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ห้องน้ำ ห้องส้วมควรให้สะอาด เพื่อความสะดวก ปลอดภัย เพราะอยู่ไกลมากโดยเฉพาะผู้หญิงเกรงว่าจะได้รับอันตราย ควรจัดให้น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการผู้มาติดต่องาน และควรจัดให้มีที่นั่งพักรอเฉพาะ เป็นสัดส่วนในกรณีที่ต้องรอนาน



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในกระบวนการบริการของฝ่ายบริการลูกค้าการค้าปลีกด้านลูกค้ารองค้าปลีก ในด้านอื่น ๆ
- 1.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านความก้าวหน้า เพื่อส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าการค้าปลีกด้านลูกค้ารองค้าปลีก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 1.3 ควรศึกษาถึงด้านสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าการค้าปลีกด้านลูกค้ารองค้าปลีก

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าการค้าปลีกด้านลูกค้ารองค้าปลีก จังหวัดหนองคาย
- 2.2 ควรวิจัยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ลูกค้าการค้าปลีกอื่น ๆ ของด้านลูกค้ารองค้าปลีก จังหวัดหนองคาย
- 2.3 ควรวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าการค้าปลีก 2 จังหวัดที่มีสถานภาพใกล้เคียงกัน เช่น จังหวัดหนองคาย กับจังหวัดมุกดาหาร