

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
แตกต่างกันในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่จะนำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของ
สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานี
ตำรวจโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7,488 คน
- 2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจโกสุมพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ใช้วิธีสุ่มแบบ
บังเอิญ (Accidental Sampling)

3. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 เป็นคำถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับปัญหาเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
 - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่จะนำไปเพิ่มประสิทธิภาพใน
การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ได้แก่ t -test และ F -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 และเป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63 รองลงมาาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.37 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกรรวม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.95 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป และ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า เพศและระดับการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่อาชีพ

แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความ
สะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป

1.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 3 ข้อแรกที่มีค่าความถี่สูง

1.4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

- 1) ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้น
- 2) ควรปรับปรุงห้องน้ำไว้บริการให้มีความสะดวกและสะอาดมากขึ้น
- 3) ควรปรับปรุงบรรยากาศในสำนักงานให้ดูร่มรื่นสวยงาม

1.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อในกรณีไม่ได้แต่งเครื่องแบบตำรวจ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนมากขึ้น
- 3) เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า

1.4.3 ด้านการบริการอย่างเสมอภาค

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังกัน
- 2) เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกต่อผู้มารับบริการเท่าเทียม
- 3) เจ้าหน้าที่ควรชี้ระเบียบของทางราชการกับทุกคนที่มารับบริการ

1.4.4 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

- 1) ควรให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน
- 2) ควรให้บริการประชาชนให้เสร็จตามลำดับการรอรับบริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ไม่ควรหยุดชะงักการให้บริการ

1.4.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

- 1) ควรปรับปรุงข้อมูลเพื่อบริการให้เป็นปัจจุบัน
- 2) ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อ

ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

- 3) ควรมีการจัดเวรยามในการบริการข้อมูลข่าวสารตลอด 24 ชั่วโมง

6. อภิปรายผล

จากการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

6.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ สอดคล้องกับ วิบูลย์ วงษ์ก้อม (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ สอดคล้องกับ ธีรพล ศรีสุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับ พงษ์เทพ สิตบุตร (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่ สอดคล้องกับ วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับ ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม สอดคล้องกับ วรพงษ์ ภาเวศ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการ โรงพักของเรา สอดคล้องกับ วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการสถานีตำรวจ สอดคล้องกับ เนติพงศ์ ธาตุท่าเล (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีตำรวจ 5 ด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกคืออาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารจัดการสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ นนท์ ภัคดีพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน แต่ไม่สอดคล้องกับ จรูญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ไม่สอดคล้องกับ

ผลการวิจัยต่อไปนี้อาจสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบ ได้แก่ จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยของ อรณา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยของ ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดเทศบาลหนองแสง จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน โดยเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกว่าผู้มาติดต่อเป็นชายหรือหญิง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการเสมอภาคกับทั้งชายและหญิง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาขอรับบริการเสมอภาคกับทั้งชายและหญิง
4. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย มีการจัดบริการด้านข้อมูลทั่วไป โดยจัดบริการให้ทั้งชายและหญิง โดยเสมอภาคกัน

จากเหตุผลดังกล่าว จึงปรากฏผลการวิจัย ว่าประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ณรศพล ศรีสุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับ วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์กุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับ วรพงษ์ ภาเวส (2540 :

บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการโรงพักของเรา ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ค้นพบ ได้แก่ ผลการวิจัยของ เทวินทร์ กองพร (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยของ อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ จังหวัดมหาสารคาม และผลการวิจัยของ พงษ์เทพ สัตบุศร (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับปรุงโครงสร้างใหม่

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

1. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้สนองนโยบายของทางราชการในการให้บริการกับประชาชนทุกหมู่เหล่า โดยไม่ได้แบ่งแยกว่าผู้มาติดต่อจะมีการศึกษาในระดับใด
2. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ให้บริการในลักษณะที่เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ มีหลักปฏิบัติตามตามกฎหมายที่ชัดเจน ประชาชนผู้มาติดต่อจึงได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกันในทุกระดับการศึกษา
3. ประชาชนทุกระดับการศึกษาได้รับการจากข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเสมอภาคกันทุกระดับการศึกษา
4. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดบริการด้านข้อมูลทั่วไป โดยเสมอภาคกันทุกระดับการศึกษา

จากเหตุผลดังกล่าว จึงปรากฏผลการวิจัยว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ นนท์ ภัคดิพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สอดคล้องกับ พัทธกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และสอดคล้องกับ อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แต่ไม่สอดคล้องกับ ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่สอดคล้องกับ จริญญา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี และไม่สอดคล้องกับ ณรสพล ศรีสุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเล็งเห็นว่า ข้าราชการมีความรีบเร่งในการปฏิบัติราชการจึงดำเนินการให้ก่อนผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจมีความคุ้นเคยกับผู้มาติดต่อที่เป็นข้าราชการหรือผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจ จึงได้รับบริการที่รวดเร็วกว่า
3. กลุ่มที่มาติดต่อกับสถานีตำรวจภูธร โกสมพิสัย ที่เป็นข้าราชการตำรวจสามารถติดต่องานได้รวดเร็วกว่าอาชีพอื่น อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มข้าราชการเป็นกลุ่มที่เข้าใจระบบราชการและระเบียบปฏิบัติของทางราชการ จึงปฏิบัติได้ถูกต้องรวดเร็วกว่าจึงได้รับการบริการที่รวดเร็วกว่าผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ประกอบอาชีพที่ไม่ใช่ข้าราชการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพอื่น คือ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านข้อมูลทั่วไป ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จึงควรมีการพัฒนา 2 ด้าน ดังนี้

7.1.1 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

- 1) ควรจัดทำป้ายระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกงานบริการ และบริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อย
- 3) กรณีมีปัญหาควรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

7.1.2 ด้านข้อมูลทั่วไป

- 1) สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย ควรมีการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- 2) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจทำในรูปของการจัดทำคู่มือการจัดนิทรรศการ และการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ตามชุมชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัย เพื่อค้นหารูปแบบและกระบวนการในการบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านข้อมูลทั่วไป รวมถึงด้านการประชาสัมพันธ์