

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็นลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษา สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แยกได้ดังนี้

2.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการภายในงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรีอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมาจากสถิติผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนตุลาคม 2552- เดือนพฤศจิกายน 2552 (สถานีตำรวจภูธรราชบุรี. 2552 : 54-80)

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่รู้จำนวนประชากร แล้วใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 385 คน

2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 7 แผนกงาน ได้แก่ แผนกธุรการคดี แผนกเสมียนประจำวัน แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ แผนกพลจับ แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน แผนกเดินรายงาน และแผนกวิทยาการพิมพ์มือ

2.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 35 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 แผนก ได้แก่ แผนกธุรการคดี แผนกเสมียนประจำวัน แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ แผนกพลจับ แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน แผนกเดินรายงาน และแผนกวิทยาการพิมพ์มือ

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open – Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษา พบว่า

3.1.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายแผนก พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกแผนก โดยเรียงลำดับ

แผนกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ แผนกวิทยาการพิมพ์มือ แผนกเดิน
รายงาน และแผนกเสมียนประจำวัน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายแผนก พบว่า

1) แผนกธุรการคดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไป
หาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 คิดประกาศชั้นตอนระยะเวลาการให้บริการภายในสถานี
เพื่อให้ผู้มาติดต่อ ข้อ 3 การติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อต้องการความช่วยเหลือในคดี และข้อ 4
เจ้าหน้าที่ตำรวจชี้แจงข้อมูล ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาชัดเจน ตามลำดับ

2) แผนกเสมียนประจำวัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการประชาชน ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์
หรือพัดลม ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ พร้อมในการทำงานเมื่อมาติดต่อราชการ และข้อ 5 การ
แสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ

3) แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
2.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการ ความสะอาดมีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม และข้อ 4
เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่น ตามลำดับ

4) แผนกพลขับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไป
หาค่าสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 2 ขั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้า
ช่วยเหลือตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ข้อ 3 รถยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง อุปกรณ์สื่อสาร มีความพร้อมที่
จะทำงาน และข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง ความเอื้ออารีมีความเชื่อมั่น
ตามลำดับ

5) แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียง การช่วย
ติดต่อกับพนักงานสอบสวน ข้อ 1 ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ให้
ความช่วยเหลือ และข้อ 3 สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม ที่จอดรถ
ตามลำดับ

6) แผนกเดินรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา ชี้แนะ และ ข้อ 2 ชั้นตอนความพร้อมในการทำงาน มีรถยนต์นำส่งผู้ต้องหาบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ

7) แผนกวิทยากรพิมพ์มือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา ชี้แนะ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 2 ชั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีใช้ในแผนกงาน ตามลำดับ

3.2 ผลการศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

3.2.1 สภาพปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้

แผนกธุรการคดี ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการเกี่ยวกับคดีล่าช้า มีความถี่จำนวน 15 คน

แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ปัญหาสถานที่ให้บริการ มีความคับแคบ ไม่สะดวก มีความถี่ จำนวน 14 คน

แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ปัญหาการขาดแคลนผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ทำให้คดีต่าง ๆ ค้างเป็นจำนวนมาก มีความถี่ จำนวน 12 คน

แผนกพลขับ ปัญหาระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ มีความถี่จำนวน 10 คน

แผนกเสมียนประจำวัน ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวัน ล่าช้า มีความถี่ จำนวน 8 คน

แผนกเดินรายงาน ปัญหาขาดแคลน รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา มีความถี่ จำนวน 7 คน

แผนกวิทยาการพิมพ์มือ ปัญหาขาดแคลน อุปกรณ์ หรือขาดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้งาน มีความถี่ จำนวน 6 คน

3.2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุดท้าย ดังนี้

แผนกธุรการคดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีความถี่ จำนวน 15 คน

แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ควรขยายสถานที่ให้บริการเปรียบเทียบปรับ ให้กว้างขวาง เพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวก เมื่อมารับบริการ มีความถี่ จำนวน 14 คน

แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ควรเพิ่มผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ให้เพียงพอกับการสอบสวน มีความถี่ จำนวน 12 คน

แผนกพลขับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมาถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว และให้ทันเหตุการณ์ มีความถี่ จำนวน 10 คน

แผนกเสมียนประจำวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวัน ด้วยความรวดเร็ว มีความถี่ จำนวน 8 คน

แผนกเดินรายงาน ควรจัดหารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา ให้เพียงพอ มีความถี่ จำนวน 7 คน

แผนกวิทยาการพิมพ์มือ ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้งาน มีความถี่ จำนวน 6 คน

4. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่น่าสนใจ นำมาอภิปรายดังนี้

4.1 จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ 1) ประชาชนที่มาใช้บริการของตำรวจ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรก มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ บริการด้วยความรวดเร็ว เช่น แผนกวิทยาการพิมพ์มือ

แผนกเดินรายงาน และแผนกเสมียนประจำวัน เพราะเป็นงานที่ทำแล้วเสร็จสิ้นในครั้งเดียว ส่วนกลุ่มที่สองนั้น มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ บริการด้วยความล่าช้า มีข้อบกพร่อง เช่น แผนกธุรการคดี พบว่า การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ในคดี มีความล่าช้า ไม่ทันใจประชาชน แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ พบว่า สถานที่ให้บริการเปรียบเทียบปรับ มีความคับแคบ แผนกพลขับ พบว่า ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ ยังมีความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ บางครั้งขาดแคลนอุปกรณ์ใช้งาน เช่น รถยนต์ หรือน้ำมันเชื้อเพลิง แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน พบว่า พนักงานสอบสวน ไม่เพียงพอ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการสอบสวน ทำให้คดีต่าง ๆ ล่าช้าเป็นจำนวนมาก เป็นต้น 2) ประชาชน ที่มาใช้บริการ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคน ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า โดยมักจะบริการคนที่รู้จัก คนใกล้ชิดให้ได้รับความสะดวก ความรวดเร็วก่อน 3) สถานีตำรวจภูธรราชบุรี ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะพนักงานสอบสวน มีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันในแต่ละเดือน เกิดคดีความขึ้นเป็นจำนวนมาก เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน

4.1.1 แผนกธุรการคดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 คิดประกาศขึ้นตอนระยะเวลาการใช้บริการภายในสถานี เพื่อให้ผู้มาติดต่อ ข้อ 3 การติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อต้องการความช่วยเหลือในคดี และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจชี้แจงข้อมูล ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาชัดเจน ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การช่วยเหลือในคดี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ติดตามคดีด้วยความล่าช้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจชี้แจงให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ยังไม่ชัดเจน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.1.2 แผนกเสมียนประจำวัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการประชาชน ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ พร้อมในการทำงานเมื่อมาติดต่อราชการ และข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก สถานที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความคับแคบ ไม่สะอาด ไม่มีน้ำดื่มไว้บริการประชาชน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.1.3 แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการ ความสะอาดมีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่น ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจ พูดจากับประชาชน ไม่ไพเราะ ไม่มีความเป็นกันเองกับประชาชน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.1.4 แผนกพลขับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 2 ขั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าช่วยเหลือตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ข้อ 3 รถยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง อุปกรณ์สื่อสาร มีความพร้อมที่จะทำงาน และข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง ความเอื้ออารีมีความเชื่อมั่น ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการรับแจ้งคดีตลอด 24 ชั่วโมง และขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง และอุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.1.5 แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียง การช่วยติดต่อกับพนักงานสอบสวน ข้อ 1 ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ให้ความช่วยเหลือ และข้อ 3 สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม ที่จอดรถตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าถึงที่เกิดเหตุล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันใจของประชาชน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.1.6 แผนกเดินรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา ชี้แนะ และ ข้อ 2 ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงาน มีรถยนต์ให้บริการ ในการนำส่งผู้ต้องหา ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก ขาดแคลนรถยนต์ให้บริการ ในการนำส่งผู้ต้องหา และบางครั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แสดงกิริยา ไม่ค่อยสุภาพต่อประชาชน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.1.7 แผนกวิทยากรพิมพ์มือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด สามอันดับแรก คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา ชี้แนะ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 2 ชั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีใช้ในแผนกงาน ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก ขาดแคลน วัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้ในแผนก เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 จากผลการศึกษา สภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น แยกตามแต่ละแผนก ดังนี้คือ แผนกธุรการคดี ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการเกี่ยวกับคดีล่าช้า มีความถี่ จำนวน 15 คน แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ได้แก่ ปัญหาสถานที่ให้บริการ มีความคับแคบ ไม่สะดวก มีความถี่ จำนวน 14 คน แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ทำให้คดีต่าง ๆ ค้างเป็นจำนวนมาก มีความถี่ จำนวน 12 คน แผนกพลขับ ได้แก่ ปัญหาระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ มีความถี่จำนวน 10 คน แผนกเสมียนประจำวัน ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวันล่าช้า มีความถี่ จำนวน 8 คน แผนกเดินรายงาน ได้แก่ ปัญหาขาดแคลน รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา มีความถี่ จำนวน 7 คน แผนกวิทยากรพิมพ์มือ ได้แก่ ปัญหาขาดแคลน อุปกรณ์ หรือขาดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้งาน มีความถี่จำนวน 6 คน และสามารถนำมาอธิบายผล ได้ว่า สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น น่าจะมีสาเหตุหลักมาจาก การให้บริการ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ยังขาดการบริการด้วยความรวดเร็ว ขาดความสะดวก เข้าถึงที่เกิดเหตุล่าช้า เจ้าหน้าที่สอบสวนมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด สมกับคำกล่าวที่ว่า ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะในแต่ละแผนก ดังนี้

1. แผนกธุรการคดี ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถมากขึ้น ให้บริการเกี่ยวกับคดี เพื่อให้มีความรวดเร็ว
2. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ควรจัดเอาตำรวจอาสาสมัครหมู่บ้านมาช่วยในการแนะนำจัดลำดับในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว
3. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถมากขึ้น ให้บริการเกี่ยวกับคดี เพื่อให้มีความรวดเร็วเพื่อช่วยสะสางคดีต่าง ๆ ให้ลดน้อยลง
4. แผนกพลขับ ควรฝึกอบรมให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เข้าถึงที่เกิดเหตุ ให้รวดเร็ว
5. แผนกเสมียนประจำวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวัน ด้วยความรวดเร็ว
6. แผนกเดินรายงาน ควรจัดหางบประมาณ เพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ เพื่อความสะดวกในการรับ – ส่ง ตัวผู้ต้องหา
7. แผนกวิทยาการพิมพ์มือ ควรจัดหา อุปกรณ์ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในงาน เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด