

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผลการศึกษา
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้ คือ

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ
บริการจากสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2553
จำนวน 669 คน (สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน. 2553 : 6)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 251 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้การศึกษา คือ เขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ตำบล 43 หมู่บ้าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด 251 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

1.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนก
เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวก
ความยุติธรรมทางอาญา ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ด้านการควบคุมและการจัดการ
การจราจร และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1.1 ด้านการบริการทั่วไป พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ ข้อ 1 การต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 7
การตีตราประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาในการบริการแต่ละเรื่อง

1.1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสรุป ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 กักและปราบปราม มีการจัดเจ้าหน้าที่แนะนำ ปกป้องปัญหา
กฎหมายแก่ประชาชน ตามลำดับ

1.1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ
โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 7 การตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและพยานเป็นประจำ
และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 มีกำลังสายตรวจเพียงพอเหมาะสมกับสภาพพื้นที่

1.1.4 ด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร พบว่า โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ และอยู่ใน
ระดับน้อยจำนวน 4 ข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ
เพียงพอในการบริการประชาชน และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 การได้รับความ
สะดวกในการเสียค่าปรับ เช่น ที่สถานีตำรวจบริเวณที่มีการตรวจจับ

1.1.5 ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 6 ข้อ และอยู่ในระดับ
น้อยจำนวน 2 ข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการ
ประชาสัมพันธ์ถึงการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนทราบอยู่เสมอ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด

คือ ข้อ 1 สถานีตำรวจมีการจัดบริการระบบบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์หรือวีดีโอ ตลอดเวลา

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ตำบลโคกก่อ ตำบลหนองโน ตำบลบัวค้อ และตำบลดอนหวาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ พบว่า

ตำบลโคกก่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสรุปด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ตำบลหนองโน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสรุปด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ

ตำบลบัวค้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสรุปด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ

ตำบลดอนหวาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสรุปด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุดแยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริการทั่วไป โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน ควรมีการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว และข้อเสนอแนะที่

มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปรึกษาทางโทรศัพท์

ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจตราในเวลากลางคืน และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการติดตามทรัพย์สินที่สูญหายอย่างรวดเร็ว

ด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการจัดการอบรมความรู้เรื่องกฎหมายให้ประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรจะมีจุดตรวจ จุดบริการประชาชน

ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสถานีตำรวจให้ประชาชนรับทราบข้อมูล และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับสถานีตำรวจ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1.1 ด้านการบริการทั่วไป ประชาชน ในตำบลโคกก่อ ตำบลหนองโน ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหวาน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี ทั้งนี้สถานีตำรวจภูธรคอนหวานได้มุ่งเน้นในด้านการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมให้การช่วยเหลือประชาชนที่มาขอรับบริการ ได้ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนทุกๆ ครั้งจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในฐานะอะไร โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือแก่พวกพ้องซึ่งตรงกับคำขวัญที่ว่า บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครอบครัว

1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สถานีตำรวจภูธรคอนหวานมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวนไม่มาก โดยเฉพาะงานสายตรวจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำกัด การวางกำลังสายตรวจในแต่ละพื้นที่ให้เหมาะสม และร่วมกับผู้นำชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และแก้ปัญหาอาชญากรรม

1.4 ด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานีตำรวจภูธรคอนหวานมีกิจกรรมในด้านการให้ความรู้ในด้านการจราจรไม่มากนัก และงานด้านการจราจรเจ้าหน้าที่อาจทำหน้าที่หลายอย่าง

1.5 ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคอนหวานยังไม่มีระบบพัฒนาระบบการบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ การจัดทำป้ายหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานีตำรวจภูธรคอนหวานเป็นหน่วยงานย่อยๆ ในระดับตำบลงานในด้านดังกล่าวจึงมีการพัฒนา ปรับปรุงน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ซึ่งผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมานั้น โยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ เนติพงศ์ ธาตุทำเล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนามาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ 5 ด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกธรรมชาติอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารจัดการสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ คำมวน

คงแสนคำ (2550 : 75-79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการตามโครงการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า จากความพึงพอใจ 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 64-87) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับสุจินต์ วินทะไชย (2553 : 42-57) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ดอนหว่าน อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบมี ระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละเขตพื้นที่ ดังนี้

ตำบลโคกก่อ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร ตามลำดับ

ตำบลหนองโน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการควบคุมและการ จัดการการจราจร ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ตามลำดับ

ตำบลบัวค้อ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและ การจัดการการจราจร ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ ตามลำดับ

ตำบลคอนหวาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการบริหารจัดการ สถานีตำรวจ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 4 ตำบล มีสภาพพื้นที่ที่ไกลและไกล เมื่อเข้ามาใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน จะได้รับการบริการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อเป็นอย่างดี ผู้ศึกษามีข้อสังเกตว่าตำบลคอนหวานมีระดับความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าเขตพื้นที่อื่น ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน ดังนั้นการเข้ารับบริการบ่อยครั้งของประชาชนในเขตพื้นที่ดังกล่าว อาจส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกเคยชินกับการรับบริการ ซึ่งประชาชนอาจจะประเมินผลด้านการบริการต่างๆของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน ได้ดีกว่าเขตพื้นที่อื่นๆ อีก 3 ตำบลที่อยู่ห่างไกลออกไปจากที่ตั้งของสถานีตำรวจ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธรรค์ดี นาดิว (2546 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่นเดียวกับ รุ่ง แก้วแดง (2543 : 191-194) ได้กล่าวว่าการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ ด้วย และยังสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2541 : 44-48) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นระดับความพึงพอใจอันเกิดจากความคาดหวัง ประสิทธิภาพและความรู้ของผู้รับบริการด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

3.1 ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา สถานีตำรวจภูธรคอนหวาน ควรมีการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ควรมีความสม่ำเสมอเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่และตรงเวลา ควรมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ และควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง

3.2 ด้านการบริการทั่วไป สถานีตำรวจภูธรคอนหวาน ควรมีการบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้อนรับผู้มารับบริการ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปรึกษาทางโทรศัพท์

3.3 ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสถานีตำรวจให้ประชาชนรับทราบข้อมูล ควรมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการจัดสถานที่ให้เพียงพอและเป็นสัดส่วน เพื่อให้ความสะดวกต่อผู้มารับบริการ และควรมีแผนผังและรายละเอียดต่างๆ ขั้นตอนการให้บริการแสดงให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน ควรมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมร่วมกับสถานีตำรวจ

3.4 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการจัดอบรมความรู้เรื่องกฎหมายให้ประชาชนทราบ ควรมีการชี้แจงเกี่ยวกับกฎจราจรให้ประชาชนทราบ และควรมีจุดตรวจ จุดบริการประชาชน

3.5 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจตราในเวลากลางคืน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อรักษาความปลอดภัย และควรมีการติดตามทรัพย์สินที่สูญหายอย่างรวดเร็ว

ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของนางเยาว์ กิจที่พึ่ง (2547 : 63-75) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับ คำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการจัดการสถานีตำรวจ ด้านการ

ควบคุมและการจัดการการจราจร ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการของสถานี ตำรวจภูธรคอนหว่าน มีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1.1 ด้านการบริการทั่วไป สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรจัดทำป้ายระบุ เวลาการให้บริการให้ครบทุกงานบริการ และบริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้

1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแล ออกตรวจสถานที่ บริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงต่างๆ ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และควรให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มเยาวชน เพื่อแก้ปัญหาสังคม

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้เรื่องกฎหมายแก่ประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อย

1.4 ด้านการจัดการสถานีตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจทำในรูปของการจัดทำคู่มือการจัดนิทรรศการ และการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ตามชุมชน

1.5 ด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจราจรกับประชาชนตามหมู่บ้านต่างๆ การตั้งด่านจราจร ออกใบสั่ง การปรับ ควรกระทำควบคู่กับการแนะนำให้ความรู้และควรทำอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษา เพื่อค้นหารูปแบบและกระบวนการการบริการในด้านการบริการทั่วไป ด้านการจัดการสถานีตำรวจ และด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร ทั้งนี้เพื่อให้สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ได้พัฒนา ปรับปรุงการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อให้สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศต่อไป