

**ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก
ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี**
**The Satisfactions of People towards the Services of Khao Bang Kraek Police
Station, Khao Bang Kraek Subdistrict, Nong Chang District,
Uthai Thani Province**

อานาจ พวงสวัสดิ์¹ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ²
Amnat Phuangswat, Sutham Lertpongprasert

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-Way ANOVA)

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-40 ปี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว การศึกษาระดับปริญญาตรี เรื่องที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประชาชนที่มีเรื่องเข้ามาติดต่อที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; การให้บริการ; สถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก

Received: 2022-08-12 Revised: 2022-08-18 Accepted: 2022-08-21

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก Master Degree Student in Master of Arts, Department of Organization Management, Krirk University. E-mail: Amnat_111@hotmail.co.th

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก Advisor and Course Instructor for Master of Arts Program, Department of Organization Management, Krirk University. Email: sutham2498@hotmail.com

Abstract

The purposes of this research article aimed to study the satisfactory levels of people towards the services of Khao Bang Kraek Police Station; and to compare the satisfactory levels of people towards the service of Khao Bang Kraek Police Station; Khao Bang Kraek Subdistrict, Nong Chang District, Uthai Thani Province, classified by personal factors. The sample consisted of 378 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-Way ANOVA).

The results of the research found that most of the respondents were male, aged 26-40 years, merchants/self-employed, bachelor's degree: visiting for assistance or litigation consultation. The overall satisfactions with the services of the police station was found at a high level of satisfactions; with consideration of each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the police officers in charge of service provisions, but the lowest average was the service process.

The results of hypothesis testing showed that the gender factors had different satisfactions for services. Among ages, occupations, and education levels, there were no satisfactory differences with the service at the the Khao Bang Kraek Police Station.

Keywords: satisfactions; service provisions; Khao Bang Kraek Police Station

บทนำ (Introduction)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความมั่นคงในราชอาณาจักร อำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์การและประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกันควบคุมและแก้ปัญหาอาชญากรรม ซึ่งที่ผ่านมาการปราบปรามอาชญากรรมประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่งแต่ไม่สามารถยุติปัญหาหรือเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างแท้จริง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561: 1) สถานการณ์ของโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาหลายประการ เช่น ปัญหาสังคม ปัญหาแรงงาน ปัญหายาเสพติด และปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่กระทบต่อความเป็นอยู่โดยปกติสุขของประชาชนคือ ปัญหาอาชญากรรมมีแนวโน้มสูงมากขึ้น

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจ ประชาชนและสังคม จะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนจะได้รับผลประโยชน์โดยตรงก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหายุ่งยากอยู่หลายประการ มีข้อวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับสมรรถนะและ

พฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่และการบริการยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมักใช้อำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่ตามกฎหมาย อย่างไม่เป็นธรรมและลดหลั่นกันและรับสินบนจากกลุ่มอิทธิพลกลายเป็นเครื่องมือของผู้มีอิทธิพล (สาวิตรี ธรรมโชตินันท์, 2563: 44)

ในสภาวะปัจจุบันนี้บ้านเมืองได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ทำให้เกิดความเจริญทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็ว การดำเนินชีวิตที่เรียบง่ายในอดีตกลับมีแต่ความซับซ้อนวุ่นวายสับสนทำให้เรื่องยุ่งยากในการดำเนินชีวิตอันเป็นสาเหตุของปัญหาสังคมเกิดตามมาและเป็นบ่อเกิดของการเกิดอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดทิศทางและแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งพาของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี เป็นสถานีตำรวจแห่งหนึ่งที่เป็นที่พึ่งของประชาชน โดยให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและสร้างความประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อเกิดคดีขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายย่อมมีภาระหน้าที่หลักขึ้น โดยเฉพาะพนักงานสอบสวนเป็นเจ้าหน้าที่ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและเจ้าหน้าที่ทำการสอบสวน ซึ่งจะต้องทำการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการพิสูจน์ความผิด เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษให้ได้ว่าการสอบสวนจึงเป็นงานเริ่มต้นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินคดีอาญาเป็นด้านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นฐานะของผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย เพื่อเป็นผลดีต่อพนักงานอัยการและศาลในการดำเนินคดี ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้เน้นนโยบายให้ความสำคัญในการปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อพยายามสร้างภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะอยู่ที่ระดับสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจ การใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนาการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานีที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีเรื่องเข้ามาติดต่อที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี ที่แตกต่างกัน

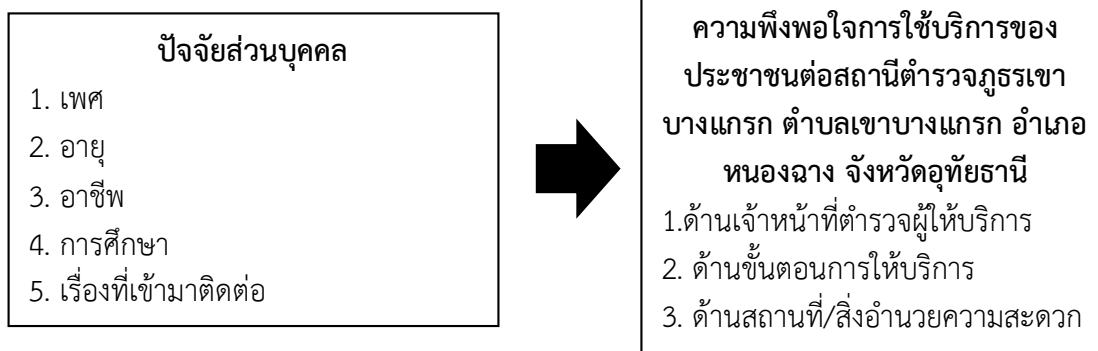
กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และเรื่องที่เข้ามาติดต่อกับสถานีตำรวจ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในตำบลเขาบางแกรก จำนวน 6,603 คน แต่ไม่ทราบจำนวนที่เข้ามาใช้บริการที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จากสูตรของ Cochran, W.G. 1977: 108 (อ้างใน อีรุติ เอกะกุล, 2553: 54) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในการศึกษา ผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็นจำนวน 387 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาวิจัยในพื้นที่ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และเรื่องที่เข้ามาติดต่อกับสถานีตำรวจ มีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีดำรงภูธร เขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำก่อนนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) และประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC สำหรับการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาคำนวณความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้คือ 0.9343

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านทางออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง 387 คน เนื่องจากเป็นวิธีที่ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้สะดวก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-Way ANOVA)

เกณฑ์การแปลความหมายระดับการตัดสินใจ 5 ระดับ ได้แก่

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.24 – 5.00	มากที่สุด
3.43 – 4.23	มาก
2.62 – 3.42	ปานกลาง
1.81 – 2.61	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26 – 40 ปี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว การศึกษาระดับปริญญาตรี เรื่องที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขાબાંગ แกรก ตำบลเขાબાંગ แกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขાબાંગ แกรก ตำบลเขાબાંગ แกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี

ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อ สถานีตำรวจภูธรเขાબાંગ แกรก ตำบลเขાબાંગ แกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	4.11	0.84	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.81	มาก
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.80	มาก
ภาพรวม	4.07	0.82	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขાબાંગ แกรก ตำบลเขાબાંગ แกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการวิจัยเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีท่าทีสุภาพเป็นมิตร และใช้กิริยาจาที่สุภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนและมีความคล่องตัว ด้านสุดท้าย คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้อย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ส่วนที่ 3 สมมติฐานของการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขાબાંગ แกรก ตำบลเขાબાંગ แกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเรื่องที่เข้ามาติดต่อสถานีตำรวจที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขાબાંગ แกรก ตำบลเขાબાંગ แกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวุฒิ วงษ์เลิศศิลป์ (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร เรืองศรี (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอมือง จังหวัดพังงา ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์อักษร จันทรทอง (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. การปรับปรุงมองว่าประชาชน คือ ลูกค้าสำคัญขององค์การผู้ให้บริการประชาชนจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการ มีจิตสำนึกในการบริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีการเสนอแนะและรับฟังเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการประชาชนเน้นการแก้ปัญหาให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

3. เทคนิคในการต้อนรับประชาชนที่สร้างความประทับใจและดำเนินการให้กับประชาชนจนบรรลุความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคและไม่ควรเลือกปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ และควรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการบริการต่อประชาชนอย่างแท้จริง และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้ประทับใจที่สุด

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการควรให้บริการด้วยความครบถ้วนและถูกต้องและควรพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนแก่ประชาชน ผู้เข้ามารับบริการกับสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี แห่งนี้

1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดบริเวณสถานที่ของสถานีตำรวจให้มีความสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ และจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจแห่งนี้ อย่างเหมาะสมและเพียงพอและเป็นระเบียบ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยสาเหตุปัญหา ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อหายุทธศาสตร์กลยุทธ์แนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านอื่น ๆ ไปกับหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชินวุฒิ วงษ์เลิศศิลป์. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาลฯ**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์อักษร จันทรทอง. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2553). **การวิจัยปฏิบัติการ**. พิมพ์ครั้งที่ 9. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป.
- สาวตรี ธรรมโชตินันท์. (2563). **การบริหารราชการไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- สุนทร เรืองศรี. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). **โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling techniques**. (3rded.). New York: John Wiley and Sons.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5thed.). New York: Harper Collins Publishers (pp.202-204).
- Likert, Rensis. (1967). **The method of constructing and Attitude Scale**. In Reading in M. Fishbein (Ed.), **Attitude theory and measurement** (pp. 90-95). New York: Wiley&Sons.