

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และแผนกงาน ที่มาติดต่อ ภายใต้กรอบแนวคิดและการวิจัยของมิลเลต (Millet, 1954, p. 357) ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำนวน 384 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .38-.71 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในระดับน้อย 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้การต้อนรับทักทายปราศรัยและเอาใจใส่ต่อประชาชนทุกคนที่มาติดต่อ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรได้รับ

อย่างเต็มที่ และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการโดยไม่มุ่งหวังเงินตอบแทน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากตำรวจเป็นอย่างดีเท่าเทียมกันทุกคน และปฏิบัติต่อทุกคนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมาแจ้งเหตุตำรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุในเวลาอันรวดเร็ว และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เมื่อไปใช้บริการบนสถานีตำรวจเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การต้อนรับเป็นอย่างดี และมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการบนสถานีตำรวจมีเพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอกับท้องที่ที่ออกตรวจสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจมีได้ เจ้าหน้าที่รับแขกเพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ มีบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ และมีหนังสือพิมพ์และหนังสือนิตยสารสำหรับให้ประชาชนอ่านในขณะที่นั่งรออย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจพื้นที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำในกรณีที่ประชาชนไม่เข้าใจ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ติดตามคดีที่ผู้เสียหายได้รับอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกตรวจพื้นที่ให้ ความสำคัญกับทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีความสวยงาม และจัดป้ายบอกจุดบริการอย่างเห็นได้ชัดเจน และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการทุกเรื่อง และมีการสร้างเว็บไซต์สำหรับให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้าน-แม่บ้าน

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนงานจราจรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าแผนงานธุรการ และแผนงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่ากับแผนงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับน้อย ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจไม่ได้รับการพัฒนาในเรื่องการให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นการพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับงานธุรการ งานจราจร จึงทำให้การบริการประชาชนไม่เป็นที่น่าประทับใจและพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการดำเนินการในการให้บริการของรัฐไม่ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะทำงานให้เสร็จสิ้นไปในแต่ละวันโดยไม่ได้ตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของตนเองคือการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเสมือนเป็นลูกค้าเพราะเงินเดือนของข้าราชการมาจากภาษีของประชาชน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ วิรัตน์ ราชณรงค์ (2521) พบว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเบื่อหน่ายตำรวจก็เนื่องจากเมื่อเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็เต็มไปด้วยความยุ่งยาก แม้ให้ความช่วยเหลือเป็นพยานก็ไม่สะดวก ลำช้า แล่มช้ายังไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร

เสียอีก และงานวิจัยของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) พบว่าตัวแปรด้านความซับซ้อนของ โครงสร้างซึ่งประกอบด้วยจำนวนขั้นตอนที่ให้บริการ ความเป็นทางการ และการไม่กระจาย อำนาจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลที่สุดในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ซึ่งในเรื่องนี้ พิทักษ์ ทรนทิม (2538, หน้า 32) ได้กล่าวถึงอุปสรรคต่อการให้บริการ สาธารณะ ดังนี้ 1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าตนที่มีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ 2) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎ ระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะ ปกป้องการใช้ดุลยพินิจของงาน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุน มุลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน 3) จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎ ระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของงาน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่ จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียม กันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดง ความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ให้บริการโดยไม่มุ่งหวังเงินผลตอบแทน ได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากตำรวจเป็นอย่างดีเท่าเทียมกันทุกคน และปฏิบัติต่อทุกคนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของตำรวจส่วนใหญ่จะเลือกปฏิบัติให้กับผู้ที่มีความคุ้นเคยเป็นการส่วนตัวก่อน งานตำรวจอาจขาดระบบการให้บริการ เช่น ไม่มีการจ่ายบัตรคิว หรือการกดบัตรคิว ดังเช่นองค์การหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดความล่าช้ากับประชาชนที่มาใช้บริการทั่ว ๆ ไป ดังที่ เคท และเบรนดา (Kat & Brenda, 1973, p. 4 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันท์กุล, 2543, หน้า 8) กล่าวถึงการให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการว่าเป็นอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือ ความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดลย หาริรักษ์เสาวณีย์ (2542, หน้า 58) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ.กสิกรไทย: ศึกษากรณีเขตอำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่ามีปัญหาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากการยึดหยุ่น การให้บริการสำหรับลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าพิเศษ หรือลูกค้าที่ธนาคารพิจารณาความเหมาะสมทำให้ ลูกค้าที่อยู่นอกเหนือจากกลุ่มนี้เกิดข้อเปรียบเทียบว่าการให้บริการของธนาคารนั้นไม่เท่าเทียมกัน

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มิความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เมื่อไปใช้บริการบนสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การต้อนรับเป็นอย่างดี และมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่จะเน้นประโยชน์กฎระเบียบ เป็นหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะยึดประโยชน์ของประชาชน ทำให้การบริการขาดความคล่องตัว ลำช้า ประชาชนผู้มาใช้บริการรู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งในเรื่องนี้ โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2542, หน้า 77-78) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการตำรวจ คือ

1.2.1 ควรจะมีการวิเคราะห์ระบบเพื่อทำให้งานง่ายขึ้น (Work Simplification) วิธีการก็คือ ศึกษาถึงกระบวนการของกิจกรรมให้บริการงานตำรวจในแต่ละเรื่องในทุกขั้นตอนอย่างละเอียดทั้งในแง่ของลักษณะกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับกำลังพลที่มีอยู่โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดขั้นตอนให้สั้นลง ขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปหรือรวมขั้นตอนที่คล้ายคลึงกันเข้าไว้เป็นขั้นตอนเดียวกัน โดยเฉพาะในกิจกรรมให้บริการบนสถานีตำรวจทั้งที่เกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดีเพื่อให้การบริการต่าง ๆ มีลักษณะที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น

1.2.2 ผู้บังคับบัญชาทั้งในสถานีตำรวจและระดับเหนือขึ้นไปต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานทุกรายให้ยึดประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นหลัก ส่วนกฎระเบียบนั้นให้ถือเป็นเพียงเครื่องมือเพื่อให้บรรลุผลแต่ไม่ใช่เป็นเป้าหมายสุดท้ายในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการบนสถานีตำรวจมีเพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอกับท้องที่ที่ออกตรวจสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจมีได้ะ เก้าอี้นั่งพักเพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ มีบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ และมีหนังสือพิมพ์และหนังสือนิตยสารสำหรับให้ประชาชนอ่านในขณะที่นั่งรออย่างเพียงพอ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดสรรอัตรากำลังข้าราชการตำรวจให้กับสถานีตำรวจต่าง ๆ เพื่อให้มีกำลังเพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นของแต่ละสถานีตำรวจ ทำให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการออกตรวจท้องที่ รวมทั้งสถานีตำรวจในปัจจุบันนี้ได้รับงบประมาณในการปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นสถานีตำรวจยุคใหม่โดยจัดให้มี ดังนั้นจึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัย

ของ ศรีธนา ภิบาลชนม์ (2545) ได้ศึกษาการประเมินผลการใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ด้านความพึงพอใจเพียงพอ ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ อุดลย์ ชัยประสิทธิ์กุล (2544) พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ติดตามคดีที่ผู้เสียหายได้รับอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกตรวจพื้นที่ให้ ความสำคัญกับทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะจำนวนคดีที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละสถานีตำรวจรวมถึงการออกตรวจตามสถานที่ต่าง ๆ และบ้านเรือนประชาชนที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น ทำให้การติดตามคดีที่ผู้เสียหายได้รับไม่ต่อเนื่องและการออกตรวจบ้านเรือนประชาชนไม่ทั่วถึงและต่อเนื่องซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และประชาชนมองว่าบางครั้งตำรวจเลือกปฏิบัติ ซึ่ง เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 21) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึง บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown & Coulter, 1983, p. 58) พบว่านอกจากปัจจัยทางด้านการใช้เวลาของตำรวจภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตำรวจแล้ว ปัจจัยทางด้านลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนก็นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (In Jung Wang, 1986, 115) การมีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบอยู่เสมอ (อัญชลี เหล่าฐิติพงศ์, 2524) ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมี

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการทุกเรื่อง และมีการสร้างเว็บไซต์สำหรับให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ทันสมัยทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ประชาชนที่มาใช้บริการเสียเวลาในการรอคอยมาก ในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังขาดกำลังพลอยู่เป็นจำนวนมากในขณะทั้งงบประมาณของรัฐในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยมีอย่างจำกัด ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่ง โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2542, หน้า 71) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการงานตำรวจเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ

ประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานตำรวจเป็นด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการลดทั้งเวลาของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ คือการสนับสนุนให้สถานีตำรวจมีอุปกรณ์ด้วยคอมพิวเตอร์

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจถือว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและเห็นว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยไม่เลือกว่าเป็นชายหรือหญิง ดังที่ เวเบอร์ (Weber, 1946 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2543, หน้า 7) ได้กล่าวว่าการให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Lra ET Studio เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ซึ่ง อุดลย์ ชัยประสิทธิ์กุล (2544, หน้า 21) กล่าวว่าหลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการนั่นก็คือ ประชาชน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โสณกุล ททรัพย์สมบัติ (2542) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอกบินทร์บุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สมศักดิ์ สุวรรณวงษ์ (2542) พบว่าทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2: กรมศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอายุน้อยซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวัยรุ่นและหนุ่มสาวที่มีอายุน้อย เมื่อมาได้รับบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พอใจกับการให้บริการนั้นจะส่งผลกระทบต่อ งานบริการของสถานีตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีอายุมาก จะมีวุฒิภาวะสูงกว่า ใจเย็น มีความอดทน ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาในการใช้บริการมากนัก ดังนั้นประชาชนที่มีอายุต่างกันจึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรรณภา เชื้อพุดตาล (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจ

ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้าพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของตำรวจนั้นได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงนโยบายของผู้บังคับบัญชาในการให้บริการประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนในแนวทางเดียวกันโดยมีรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติจะแตกต่างกันไปบ้างแต่ก็ไม่มีผลมากพอที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน ดังนั้นประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2542) พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอกรบิรินทร์บุรี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้าน-แม่บ้าน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอาชีพเกษตรเห็นว่าเวลาเป็นเรื่องสำคัญซึ่งต้องทำมาหากิน แต่ประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้าน-แม่บ้าน ส่วนใหญ่จะมีเวลาว่างมากไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องรายได้

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ โดยภาพรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนกงานจราจรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าแผนกงานธุรการ และแผนกงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่ากับแผนกงานธุรการ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการในแผนกจราจร กับแผนกสืบสวน ประชาชนจะมาใช้บริการมากกว่าแผนกอื่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเลือกปฏิบัติกับบุคคลที่รู้จัก บุคคลที่มีฐานะ และชื่อเสียง ส่งผลให้ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ อุดลย์ ชัยประสิทธิกุล (2544) ที่พบว่าภาพพจน์ของตำรวจยังต้องมีการปรับปรุงอีกมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประพันธ์ จึงสกุลวัฒนา (2542) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนงานต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และ จำเนียร เพ็ญโชติรส (2546) ได้ศึกษา

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี
จำแนกตามฝ่ายงาน แตกต่างกัน

ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะแผนงานที่กล่าว
เจ้าหน้าที่ให้บริการไปตามขั้นตอนตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการ โดยมีความยืดหยุ่นใน
การปฏิบัติงานให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจ
ภูธรจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมแล้วประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย ซึ่งเป็น
หน้าที่ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรโดยตรงจะต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ผู้วิจัยจึง
เห็นสมควร ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรจัดให้มีโต๊ะสำหรับให้บริการประชาชนตาม
ลำดับก่อน-หลังหรือทำบัตรคิวให้ประชาชนที่มาก่อนได้รับบริการก่อน และควรให้บริการ
ประชาชนโดยเสมอภาคกันไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้เป็นบรรทัดฐานและเป็นการสร้างความเท่าเทียม
กันในการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อช่วยลดเวลา
ในการรอคอยของประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเขียนใบเสร็จ การจ่ายค่าปรับต่าง ๆ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง มีบรรยากาศที่สวยงาม
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะรับแขก น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์/ วารสารต่าง ๆ
โทรทัศน์ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความรู้และคำแนะนำแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
รวมทั้งการออกตรวจท้องที่ควรทำเป็นประจำและสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หัวหน้าสถานีตำรวจควรกำกับ ติดตาม ดูแลเจ้าหน้าที่
ตำรวจให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ
ให้บริการ
6. ควรพัฒนางานการบริการของงานจราจร งานสืบสวน เป็นกรณีพิเศษในด้านการให้
บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

7. ควรจัดบริการในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และค้าขายหรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้เป็นกรณีพิเศษ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
โดยเฉพาะถึงเฉพาะแผนกงาน
2. ควรศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งประชาชน
ที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในจังหวัด
ใกล้เคียงเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับจังหวัดชลบุรี