

ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการ
ของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด
POLICE OFFICERS' SATISFACTION WITH SERVICES RENDERED BY ROI ET
PROVINCIAL POLICE'S OPERATING DIVISION

ร้อยตำรวจโทหญิงชุตินา วินทะไชย¹

POLICE LIEUTENANT CHUTIMA WINTACHAI

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ของข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจที่มาใช้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 320 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสามด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพทางกายภาพ และ ภูมิทัศน์ และด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่สูงไปหาลดต่ำ สามอันดับแรก คือ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้มากขึ้น และเพียงพอต่อการให้บริการในวันเวลาที่ข้าราชการตำรวจมาติดต่อขอรับบริการ ควรมีการแบ่งแยกงานกันทำอย่างชัดเจน และมีวิธีการทำงานที่เป็นระบบและสามารถทำงานทดแทนกันได้ และควรมีการปรับกระบวนทัศน์และทัศนคติของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานฝ่ายอำนวยการให้มีค่านิยมทางจริยธรรมและคุณธรรมตามวิถีทางอุดมการณ์แห่งวิชาชีพตำรวจ เสริมสร้างวิสัยทัศน์

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

ABSTRACT

The objectives of this paper were to: 1) Study police officers' satisfaction with services rendered by Roi Et Provincial Police's Operating Division, 2) Study their satisfaction with serviced rendered by the preceding division to their variables of their ages, educational levels and rank class, and 3) Study regulate suggestions for rendering its services. The sample takes in 320 police officers as service recipients at the aforesaid bureau., The research instrument was Likert-type questionnaires with the reliability of the whole questionnaires at 0.87. Statistics manipulated for data analyses embraced frequency, percentage, mean, and standard deviation, including referential statistics of t-test and F-test (One-way ANOVA).

Results of the research manifested the following: 1) Police officers' satisfaction with services rendered by Roi Et Provincial Police's Operating Division has rated high in the overall one of three aspects. Given a single aspect, all three aspects had scored the same. Those aspects in descending order of means include: service authorities, physical environment and the landscape, and steps of services respectively. 2) The hypothesis testing results indicated that all variables mentioned earlier showed no differences in their satisfaction with services rendered by RoiEt Provincial Police's Operating Division. 3) The suggestions garnering from the research in descending of first three frequencies were that: (1) for a time the police come in contact with service authorities to obtain service, sufficient service authorities should be provided sufficiently, (2) There should be separation of the task clearly and how do works as a system, and can work as a substitute, and (3) There should be improvement of paradigm and attitude of police officers who work in Provincial Police's Operating Division in order to strengthen the political vision, values, ethics and morals by way of property ideology of professional police.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามทีสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีประกาศ เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2554 ให้ใช้ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2564 เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้น อาศัยอำนาจตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำนโยบายการบริหารราชการขึ้น ให้เป็นไปตามคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 และยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555 - 2564 ซึ่งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) ได้ให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2554 เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด ทราบถึงนโยบายการบริหารราชการและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรมและบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้ทุก

หน่วยงานในสังกัด นำนโยบายการบริหารราชการ ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ต่อไป (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555, หน้า บทนำ)

ฝ่ายอำนวยการของข้าราชการตำรวจ มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ มากมายและต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เช่นเดียวกับข้าราชการตำรวจอื่นๆ แต่หน้าที่สำคัญที่ฝ่ายอำนวยการต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจากหน้าที่หลักของข้าราชการตำรวจ คือ การช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การประสาน การหาแนวทางการปฏิบัติที่จะเป็นไปได้ และดีที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาในการประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการ หรือสั่งการ ของผู้บังคับบัญชาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ต้องการ ติดตามกำกับดูแลปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบสถานการณ์ และปัญหา ข้อขัดข้องในการปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง พันธกิจของฝ่ายอำนวยการตำรวจมีหน้าที่ที่ฝ่ายอำนวยการตำรวจจะต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เป็นหน้าที่ที่จะละเว้นการปฏิบัติเสียมิได้ ในการทำหน้าที่ฝ่ายอำนวยการตำรวจ ไม่ว่าจะเป็ฝ่ายอำนวยการในสายงานใด หรือประเภทใดก็ตาม อันได้แก่งานในหน้าที่ร่วม 5 ประการของฝ่ายอำนวยการ ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร (การประสานการ) การให้ข้อเสนอแนะการทำแผน/คำสั่ง และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามแผน/คำสั่ง ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ร่วมทั้ง 5 ประการดังกล่าว ถือว่าเป็นหัวใจในการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ของฝ่ายอำนวยการ หากมีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ประการใดประการหนึ่ง ย่อมเป็นที่มาของความผิดพลาดหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานในที่สุด (กองบัญชาการศึกษา, 2555, หน้า 1-2)

ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีภารกิจหน้าที่โดยตรงที่จะต้องดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 507.42 ตร.กม. แบ่งเป็น 1) เขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มี 19 ชุมชน มีพื้นที่ 11.63 ตร.กม. ประชากร 36,417 คน และ 2) เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด มี 14 ตำบล จำนวน 198 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 495.79 ตร.กม. ประชากร 154,288 คน (สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด, 2556) ฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานเลขานุการ งานบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ กำลังพล งานการข่าว งานนโยบายและแผน งานส่งกำลังบำรุง และงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นงานที่ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ มากมาย เช่น ดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการสงเคราะห์แก่ครอบครัวข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการฌาปนกิจศพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการช่วยเหลืออุปการะบุตร – ธิดาของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง งานประชาสัมพันธ์ รับนโยบาย โครงการ และแผนงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเสนอแนะนโยบาย โครงการ และแผนงานประชาสัมพันธ์เสนอผู้บังคับบัญชา งานจัดทำแผน โครงการ งบประมาณด้านกำลังพล รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขจำนวนอัตรากำลังพลและอัตราเงินเดือน ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดให้ถูกต้อง ตลอดจนแจ้งให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติทราบ รวมทั้งงานขออัตราเพิ่มใหม่และขอแปลงอัตรา ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัคร การบรรจุและแต่งตั้ง

การทดลองปฏิบัติราชการ การปฐมนิเทศข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง และดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาความชอบ การเลื่อนขั้นและอัตราเงินเดือนการเพิ่มค่าจ้าง และการขอเงินเพิ่มพิเศษต่างๆ ให้กับข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง เป็นต้น จึงต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จะได้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่องานอย่างเต็มที่ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และจะนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ของข้าราชการตำรวจจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มาใช้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 นาฬิกา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2557 โดยเทียบจากจำนวนของผู้มาขอรับบริการ ในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2556 จำนวน 1,600 นาย

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ได้แก่ ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสภาพทางกายภาพ และภูมิทัศน์

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ได้แก่ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ของข้าราชการตำรวจที่มี อายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มาใช้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 นาฬิกา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2557 โดยเทียบจากจำนวนของผู้มาขอใช้บริการ ในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2556 จำนวน 1,600 นาย

6.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มาใช้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จำนวน 320 นาย

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One-way ANOVA)

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพทางกายภาพ และ ภูมิทัศน์ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว”

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เหมือนกันทุกราย”

3) ด้านสภาพทางกายภาพ และภูมิทัศน์ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “อาคารสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ”

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

8.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ฝ่ายอำนวยการของข้าราชการตำรวจ มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ มากมายและต้องปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับข้าราชการตำรวจอื่นๆ แต่หน้าที่สำคัญที่ฝ่ายอำนวยการต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจากหน้าที่หลักของข้าราชการตำรวจ คือ การช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน หาแนวทางการการปฏิบัติที่จะเป็นไปได้ และดีที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาในการประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการ หรือสั่งการ ของผู้บังคับบัญชาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งภารกิจที่ได้รับมอบหมายของฝ่ายอำนวยการจะต้องประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุมและการให้บริการประชาชน ณ ที่ตั้งในลักษณะ One Stop Service ในการปฏิบัติของฝ่ายอำนวยการนั้น คือบูรณาการเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัวมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาข่าวสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตาม ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ตามสถานการณ์ ประเมินค่าข้อมูลที่ได้รับจากการพิจารณาสถานการณ์ ประเมินผลข้อมูล และแนวโน้มความเป็นไปได้ กำหนดเป็นแนวความคิดและหนทางในการปฏิบัติที่เป็นไปได้และเหมาะสม ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และจัดทำเป็นโครงการมีลำดับขั้นตอน เพื่อเป็นข้อเสนอในแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา มีการวิเคราะห์ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยฝ่ายอำนวยการให้แนวความคิดในการวางแผน และต้องมีการประมาณการของฝ่ายอำนวยการ เพื่อประมาณการความต้องการของผู้บังคับบัญชา การให้ข้อตกลงใจ และแนวคิดในการปฏิบัติ การจัดทำแผนและคำสั่ง การอนุมัติ เมื่อผู้บังคับบัญชาตกลงใจ ก็ดำเนินการในขั้นตอนของการประสานงาน กำกับดูแล และติดตามผล ทั้งในระดับบนและระดับล่าง จึงต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ลิปตำรวจเอกหญิงทิพวรรณ รักแก้ว** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการด้านการเงินและงบประมาณของฝ่ายอำนวยการ 6 กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการด้านการเงินและงบประมาณของฝ่ายอำนวยการ 6 กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้การบริการ

เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของทุกฝ่ายมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **คอตเลอร์ (Kotler)** ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความ สุขหรือความผิตหวัง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้ำจะเกิดความพึงพอใจ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการอย่างสุจริตเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เสมอภาค เพียงธรรม สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มุลินส์ (Mullinss)** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของฝ่ายอำนวยการในแต่ละขั้นตอนยังมีบางงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ จึงยังต้องมีระยะเวลาในการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มิลเล็ต (Millet)** ได้กล่าวเกี่ยวกับ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ หรือที่เรียกว่า “รู้รอบ” ไม่เฉพาะงานในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติเป็นประจำตามปกติเท่านั้น แต่ควรจะต้องมีความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เตชะคุปต์** ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้ำ/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้ำที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้ำชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการนั้น จะต้องมีความสัมพันธ์กิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ

ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะฝ่ายอำนวยการต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานงานจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงจะสามารถผลักดันให้มีความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มุลลินส์ (Mullins)** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เหมือนกันทุกราย” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัยอาศัย เพราะทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มิลเล็ต (Millet)** ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

3) ด้านสภาพทางกายภาพ และภูมิทัศน์ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ฝ่ายอำนวยการตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ของสำนักงานให้สวยงาม สะอาด สะดวกสบาย เหมาะสมที่จะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สาทิตย์ จินาภักดิ์** กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสน การจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “อาคารสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ดได้ทำการปรับปรุง พัฒนา สถานที่ตำรวจ บ้านพักตำรวจ สภาพแวดล้อม ให้สะอาด สะดวกสบาย โดยคำนึงถึงผู้มารับบริการเป็นหลัก ทั้งด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จัดอาคารสถานที่ ให้สะอาด สะดวก สบาย พร้อมทั้งจะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สาทิตย์ จินาภักดิ์** กล่าวว่า สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เครื่องถ่ายเอกสารจะมีไว้ใช้เฉพาะในสำนักงานเท่านั้น ยังไม่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ข้าราชการตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ประภาส เกตุแก้ว** กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรมซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า

1) ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของฝ่ายอำนวยการไม่ว่าจะเป็นการจัดระบบขั้นตอนและวิธีการทำงานให้ตรงเป้าหมายของการบริหารงานคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ยุติธรรม และเกิดความพอใจแก่ทุก ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือการบริการต่อข้าราชการตำรวจด้วยกัน หรือกับประชาชนทั่วไป ต้องจัดให้มีระบบสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบที่แน่นอน จึงทำให้ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สมวงศ์ พงศ์สถาพร** เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

2) ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานเลขานุการ งานบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ กำล้างพล งานการข่าว งานนโยบายและแผน งานส่งกำลังบำรุง และงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นงานที่ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ มากมาย จึงต้องให้บริการแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับการศึกษาด้วยความยุติธรรม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ จึงส่งผลให้ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **บัซเซลและเกลล์ (Buzzle and Gale)** ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

3) ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน ต่างต้องได้รับการจากฝ่ายอำนวยการ ทั้งนี้เพราะฝ่ายอำนวยการดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการสงเคราะห์แก่ครอบครัวข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการฌาปนกิจศพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการช่วยเหลืออุปการะบุตร – ธิดาของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง งานประชาสัมพันธ์ รับนโยบาย โครงการ และแผนงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเสนอแนะนโยบาย โครงการ และแผนงานประชาสัมพันธ์เสนอผู้บังคับบัญชา งานจัดทำแผน โครงการงบประมาณด้านกำลังพล รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขจำนวนอัตรากำลังพลและอัตราเงินเดือนข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดให้ถูกต้อง ตลอดจนแจ้งให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติทราบ รวมทั้งงานขออัตราเพิ่มใหม่และขอแปลงอัตรา ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัคร การบรรจุและแต่งตั้ง การทดลองปฏิบัติราชการ การปฐมนิเทศข้าราชการตำรวจ

พนักงานราชการ และลูกจ้าง และดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาความชอบ การเลื่อนขั้นและอัตราเงินเดือน การเพิ่มค่าจ้าง และการขอเงินเพิ่มพิเศษต่าง ๆ ให้กับข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้าง เป็นต้น ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจทุกชั้นยศ จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ครอสบี้ (Crosby)** กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับมากดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยพัฒนาระบบงานฝ่ายอำนวยการให้มีความเข้มแข็งและสนับสนุนบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายอำนวยการให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานเพื่อสร้าง แรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยกำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน” ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยสร้างระบบการแข่งขันกันทำงานโดยยึดหลักการเปิดเผยโปร่งใสและตรวจสอบได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว” ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยปรับระบบและวิธีการทำงานให้สั้นกระชับ สะดวก รวดเร็ว

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ศึกษาดูงานนอกสถานที่ ฝ่ายอำนวยการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์และวิสัยทัศน์ให้กว้างไกลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติในหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้ทั้งฝ่ายอำนวยการและฝ่ายปฏิบัติการที่ดี

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี” ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยกำหนดนโยบายให้ข้าราชการตำรวจของสถานี ตำรวจทุกนาย ต้องแสดงกิริยาวิจาจา ท่าทางที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการแก่ข้าราชการตำรวจด้วยกันรวมถึงประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เหมือนกันทุกราย” ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านสภาพทางกายภาพ และภูมิทัศน์ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยกำหนดแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง สถานที่และสภาพแวดล้อมอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “อาคารสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก” ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยปรับปรุง มาตรฐาน เอกลักษณ์ ป้าย อาคารสถานที่ทำการ ให้เป็นรูปแบบ อย่างชัดเจนและเป็นสากล มีสิ่งอำนวยความสะดวก และทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ” ดังนั้นคณะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้คอยให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียด ประกอบการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การวางแผนและพัฒนาระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธร ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

10. บรรณานุกรม

ทิพวรรณ รักแก้ว, สิบตำรวจเอกหญิง. (2556). ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการด้านการเงินและงบประมาณของฝ่ายอำนวยการ 6 กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 6. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยทองสุข.Crosby บัญชาการศึกษา, กอง. (2555). เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเองหมวดวิชา ความรู้พื้นฐานในงานฝ่ายอำนวยการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.

ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานเขตชนสงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
สาทิพย์ จีนาภักดิ์ (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัด
กาญจนบุรี. ปรินญาพันธวิทยาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (2555). นโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร
: โรงพิมพ์ตำรวจ.

Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1985). "Market Share-A Key to Profitability." Harvard Business Review 53 (January-February), 97-106.

Kolter, Phillip.(2000). Marketing Management.The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Millet, John D. (1954). Management in the Publics Service : The Quest for Effective Performance.New York: Mcgraw-Hill Book Compan.

Mullins, L.J.(1985). Management and organizational behavior. London: Pitman Publishing Limited.

11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร และรองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ กรรมการ ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ แก้ไข รูปแบบ และรูปเล่ม เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอนมัสการขอขอบพระคุณพระอุดมเกียรติ วิสุทธาจาโร (ทองปั้น) อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ด นายอาทิตย์ แสงเฉวก อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ห้องเรียนจังหวัดอัยเย็ด และพันตำรวจโทหญิงสดี ตาลทอง สารวัตรฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดอัยเย็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธรจังหวัดอัยเย็ด และข้าราชการตำรวจทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลจนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์