

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1

สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

People's satisfaction with the quality of service of police officers Ban Dung Provincial Police Station, Ban Dung District, Udon Thani Province

มานพ เสียงล้ำ

2

บทคัดย่อ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือกรมตำรวจ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยมีภารกิจสำคัญในการรักษาความมั่นคงของประเทศและราชบัลลังก์ การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาการจัดการและอำนวยความสะดวกในด้านการจราจร

สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่างๆ การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ในการสนองตอบนโยบายที่รัฐบาลและรักษาไว้ซึ่งประโยชน์พื้นฐานของสังคม เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว พบว่า หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือ “สถานีตำรวจ” ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ มีผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่การปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจที่ผ่านมายังคงมีปัญหาและอุปสรรคอยู่หลายประการ เช่น สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

1 บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

2 นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Royal Thai Police or Police Department It is an agency that directly reports to the Prime Minister. with an important mission to maintain the security of the country and the throne maintaining social order creating security and safety for people's lives and properties crime prevention and suppression facilitating criminal justice, managing and facilitating traffic

Under the Royal Thai Police There is a wide scope of duties and responsibilities. both in terms of maintaining peace and order creating security and safety for people's lives and properties crime prevention and suppression as well as social services in various forms in response to the government's policies and to maintain the fundamental interests of society When considering the structure of government divisions of the Royal Thai Police, it was found that the unit of the Royal Thai Police that operates closest to the people is the "Police Station", which has service areas throughout the country. There are supervisors at different levels to closely supervise the operations. for the police to perform their duties in public service thoroughly However, operations at the police station level in the past still have many problems and obstacles. There is not enough usable space. There are not enough equipment, tools and equipment for operation, not up-to-date, not suitable for use. systems and methods of operation in the police station

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสถานีตำรวจ ให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เน้นการบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานภายใต้อำนาจหน้าที่ของตำรวจ ภายใต้หลักการดำเนินงานให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE) ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานน้อยลง กระจายอำนาจบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหารทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ ในกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผล

สถานีตำรวจ หรือที่ประชาชนเรียกกันว่า “โรงพัก” เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยตรง มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชน โดยการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องการได้รับความเป็นธรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว(ONE STOP SERVICE) บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษา สนใจศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี” เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง ไปปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา การบริการ ให้มีประสิทธิภาพและให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด สมตั้งเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

คำถามการวิจัย

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี หรือไม่

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความแตกต่างกันหรือไม่

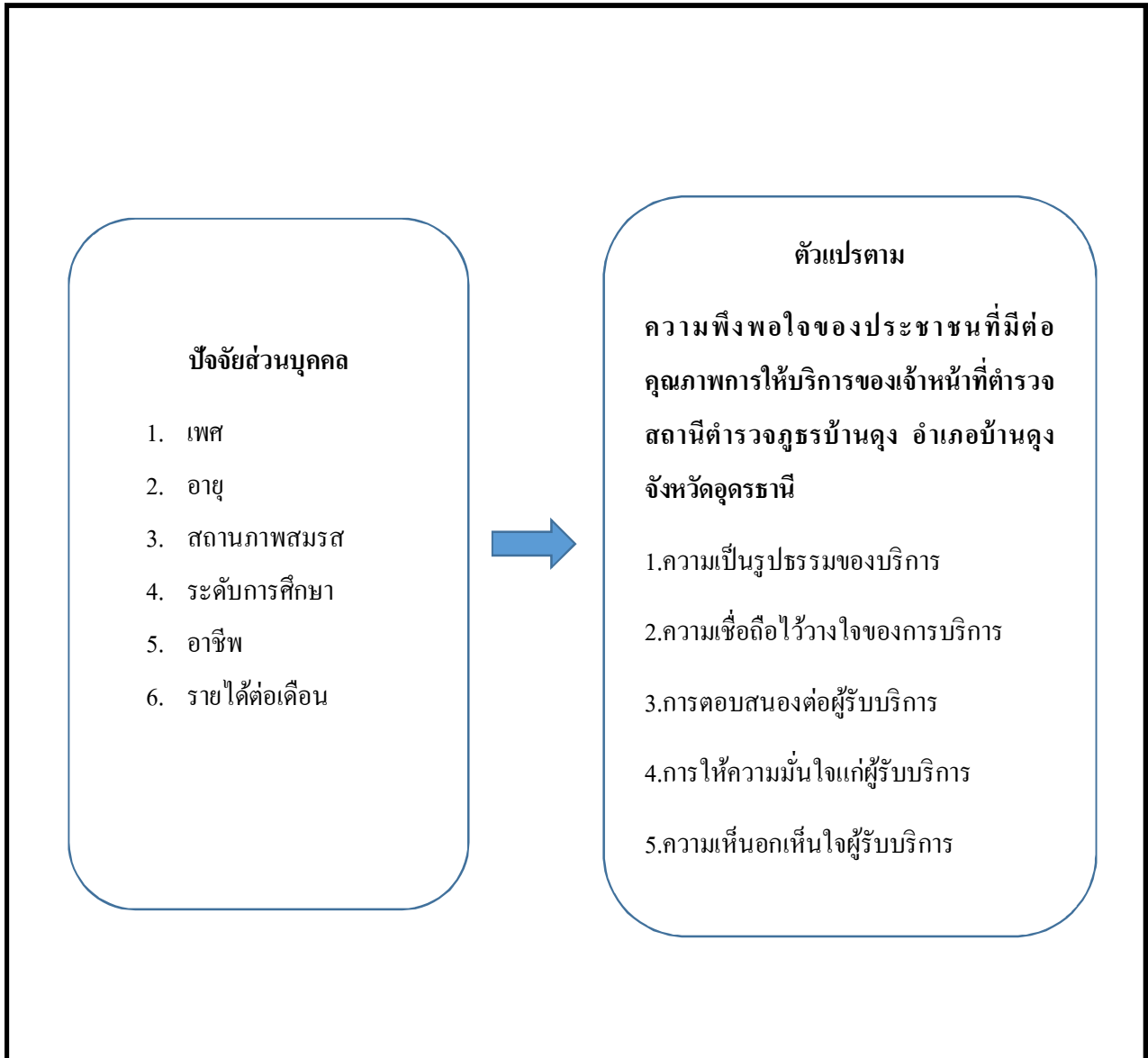
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

แหล่งที่มาข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตั้งคำถามแบบปลายปิดมีการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบคำถามที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากหนังสือ ผลงานวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด กรอบแนวคิดในการศึกษาและสร้าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร ผู้ศึกษา ได้เลือกใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ผู้ศึกษา ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากร ในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5 %

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 ด้านของ Parasuraman et al.(1988)สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ ประชาชนที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษา ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 ซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

ตัวแปรตาม

- 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2.ความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ
- 3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 4.การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5.ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

1.2 กำหนดเนื้อหาคำถามในแบบสอบถาม และนิยามตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามไม่สับสน สามารถตอบข้อเท็จจริงที่ต้องการได้

2. ลักษณะของเครื่องมือ การสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open - ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

3. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษา ได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จากนั้นนำมา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (IOC : Index of item objective congruence) หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.77 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

ผู้ศึกษา ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการนำไปทดสอบหาความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยในการหาความตรงของเนื้อหา(Content Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ค่าความเชื่อมั่นด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.90
2. ค่าความเชื่อมั่นด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจในการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.68
3. ค่าความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.79
4. ค่าความเชื่อมั่นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.89
5. ค่าความเชื่อมั่นด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษา ขอนหนังสือจากวิทยาลัยรามคำแหง ศูนย์การศึกษาขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษา ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในเขตอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ออกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษา ได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 246 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 246 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ผ่านการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนไปวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

สมมติฐานที่		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.	เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน	-	✓
2.	สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน	-	✓
3.	อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน	-	✓
4.	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน	-	✓
5.	อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน	-	✓
6.	รายได้ต่อเดือนเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน	-	✓

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ขอนำเสนอ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็น และทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติ ของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในลักษณะใดอันจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการรูปแบบให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับ การใช้บริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี เปรียบเทียบตามประเภทกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อ ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะ และสภาวะการณต่างกันว่าปัจจัยใดมีผลต่อการใช้บริการและความพึงพอใจใน การใช้บริการ

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีผล ต่อการให้บริการ กับหน่วยราชการอื่นในพื้นที่ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเทียบเคียง และสอดคล้องกับหน่วยราชการอื่นๆ

บรรณานุกรม

กมล ขอบใจ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมตำรวจ. (2541). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน). กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ตำรวจ.

เขตคงรัฐ ธรรมสวัสดิ์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจที่มีผลการประเมินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่น ประจำปี 2552(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร หน่วยที่ 8 หน้า 25-26. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนคร บาลโคกคราม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสน ศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชดาษา อิมตำราญ.(2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลบางเขน. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกริก.

ชวลิต หน่อคำ. (2543).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภีจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.