

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
F	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 396 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มเพศและกลุ่มอาชีพของประชาชน แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ (อาชีพรับราชการ อาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance)และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศของประชาชนผู้มาขอรับบริการ(เพศชาย,เพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การประมวลเนื้อหา และนำมาวิเคราะห์และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาขอรับบริการ รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มาขอรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	198	50
1.2 หญิง	198	50
รวม	396	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.8
2.2 21-30 ปี	61	15.4
2.3 31-40 ปี	132	33.3
2.4 41-50 ปี	118	29.8
2.5 51-60 ปี	66	16.7
2.6 60 ปีขึ้นไป	16	4
รวม	396	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	180	45.5
3.2 มัธยมศึกษา	97	24.5
3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	48	12.1
3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	71	17.9
3.5 อื่นๆ	-	-
รวม	396	100
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	33.33
4.2 กู้ขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	132	33.33
4.3 เกษตรกร	132	33.33
รวม	396	100

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 396 คน พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิงจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50
2. อายุของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุดจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 61 คน กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
3. การศึกษาของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 71 คนคิดเป็นร้อยละ 17.9 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีจำนวนน้อยที่สุด คือ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1
4. อาชีพของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ มี 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร มีจำนวนกลุ่มอาชีพละ 132 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่มอาชีพ ร้อยละ 33.33 เท่ากัน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุก
กลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด
กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n = 396)

ด้านที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของ ความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลา เวลาในการให้บริการ	3.4167	.4956	ปานกลาง	2
2	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการ ประชาชน	3.4957	.5546	ปานกลาง	1
3	ด้านความเสมอภาคของการให้ บริการ	3.4091	.6391	ปานกลาง	3
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ให้บริการ	3.2022	.5139	ปานกลาง	4
	รวม	3.3645	.4385	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบน
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความ
สะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความ
สะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ในเวลาราชการ	3.65	.75	มาก	3
2.	ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการในวันหยุดราชการ หรือนอกช่วงเวลาราชการ	3.05	1.04	ปานกลาง	11
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.83	.91	มาก	1
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยอมผ่อนปรน โดยลดขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน	3.20	.75	ปานกลาง	9
5.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเอกสารที่ชี้แจงแนะนำ ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่างๆในการ ติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการ	3.27	.78	ปานกลาง	7
6.	บนสถานีตำรวจมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างของเอกสารหรือคำร้องต่างๆที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย คิดไว้ให้ประชาชนดูเป็นตัวอย่าง	3.21	.85	ปานกลาง	8
7.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.32	.92	ปานกลาง	6

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่อ งานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	3.52	.95	มาก	5
9.	บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้น สัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน	3.56	.88	มาก	4
10.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ คอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา	3.74	.85	มาก	2
11.	ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.19	.92	ปานกลาง	10

Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา และความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจในเวลาราชการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.16	.81	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.53	.82	มาก	4
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.40	.84	ปานกลาง	5
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา	3.63	.89	มาก	3
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.70	.88	มาก	2
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความอดทน อดกลั้น หลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือโต้เถียงกับประชาชนที่มาติดต่องาน	3.40	.89	ปานกลาง	6
7.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ	3.33	.84	ปานกลาง	7
8.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกเพศ	3.28	.91	ปานกลาง	9
9.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น	3.31	.86	ปานกลาง	8
10.	เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย	3.19	1.06	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคของให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.43	.93	ปานกลาง	3
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ	3.15	.84	ปานกลาง	5
3.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม	3.34	.89	ปานกลาง	4
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.67	.91	มาก	1
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.43	.90	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.60	.85	มาก	1
2.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไป สถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	3.33	.79	ปานกลาง	3
3.	บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชน ทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่าย ต่างๆอย่างชัดเจน	3.35	.86	ปานกลาง	2
4.	สถานีตำรวจได้จัดห้องทำงานสำหรับงานที่ เกี่ยวข้องกันไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	3.26	.79	ปานกลาง	6
5.	ห้องทำงานในแต่ละงานมีความสะอาดดู แล้วสบายตา นำเข้าไปติดต่องาน	3.29	.81	ปานกลาง	5
6.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละ ละงานบนสถานีตำรวจ จัดได้อย่างเหมาะสม และสะดวกต่อการติดต่อ	3.22	.88	ปานกลาง	8
7.	สถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้ รองรับบริการหรือติดต่องานไว้อย่างเพียง พอ	3.15	.84	ปานกลาง	10
8.	การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องทำงานบนสถานี ตำรวจ มีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าไป ติดต่อ	3.09	.90	ปานกลาง	11
9.	สภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณ รอบๆที่ตั้งสถานีตำรวจ มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสะอาด	3.30	.84	ปานกลาง	4

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
10.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการนำดื่ม สะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.21	1.03	ปานกลาง	9
11.	สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด	2.74	.92	ปานกลาง	13
12.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน หรือนั่งรถติดต่อขอรับบริการสำหรับ ประชาชนไว้เป็นอย่างดี	2.78	1.05	ปานกลาง	12
13.	บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจน และ เพียงพอ	3.25	1.01	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการบริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 12 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากข้อที่มีมากไปข้อที่มีน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานีที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก รองลงมา คือบนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชนทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจน และสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทางเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไปสถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n=396)

ด้านที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ	3.4697	.4121	ปานกลาง	3
2	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน	3.5621	.4717	มาก	1
3	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	3.4742	.6526	ปานกลาง	2
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ	3.2547	.4454	ปานกลาง	4
	รวม	3.4223	.3709	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ รัฐบาล ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ในเวลา ราชการ	3.60	.73	มาก	3
2.	ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการในวันหยุดราชการ หรือ นอกช่วงเวลาราชการ	3.35	.87	ปานกลาง	10
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชน ที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.56	.73	มาก	4
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยอมผ่อนปรน โดยลด ขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน	3.35	.71	ปานกลาง	9
5.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเอกสารที่ชี้แจง แนะนำ ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการต่างๆในการ ติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการ	3.41	.77	ปานกลาง	7
6.	บนสถานีตำรวจมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่าง ของเอกสารหรือคำร้องต่างๆที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ดึงไว้ให้ประชาชนดู เป็นตัวอย่าง	3.43	.82	ปานกลาง	6
7.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึง ขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.61	.75	มาก	2

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่อ งานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	3.40	.79	ปานกลาง	8
9.	บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้น สัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน	3.71	.75	มาก	1
10.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ คอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา	3.56	.79	มาก	5
11.	ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.13	.99	ปานกลาง	11

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย และความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจในเวลาราชการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด
กาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.03	.76	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.63	.79	มาก	2
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความสำคัญต่อ ประชาชนและมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.55	.76	มาก	6
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการ ประชาชนตรงเวลา	3.63	.72	มาก	3
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.65	.76	มาก	4
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความอดทน อดกลั้น หลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือโต้เถียงกับ ประชาชนที่มาติดต่องาน	3.50	.83	ปานกลาง	7
7.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมี อัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ	3.55	.78	มาก	5
8.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมี อัธยาศัยดี กับประชาชนทุกเพศ	3.37	.91	ปานกลาง	9
9.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชน ถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้าย ต่างๆที่จะเกิดขึ้น	3.49	.78	ปานกลาง	8
10.	เมื่อประชาชนพบว่ากรบริการของตำรวจ เป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาในระดับสูงได้ โดยง่าย	3.20	1.15	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด
กาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคของให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความ เสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุก อาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.42	.93	ปานกลาง	4
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ	3.18	.78	ปานกลาง	5
3.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการให้กับ ประชาชนได้อย่างเป็นธรรม	3.56	.81	มาก	2
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่าง เป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.72	.84	มาก	1
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชน อย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.48	.96	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้าน
ความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ
เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชน
อย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือแก้ไข
ปัญหาที่เกิดจากการบริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่
ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด
กาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.50	.91	ปานกลาง	2
2.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไป สถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	3.50	.67	ปานกลาง	3
3.	บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชน ทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่าย ต่างๆอย่างชัดเจน	3.56	.76	มาก	1
4.	สถานีตำรวจได้จัดห้องทำงานสำหรับงานที่ เกี่ยวข้องกันไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	3.46	.73	ปานกลาง	4
5.	ห้องทำงานในแต่ละงานมีความสะอาดดู แล้วสบายตา นำเข้าไปติดต่องาน	3.34	.76	ปานกลาง	6
6.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละ ละงานบนสถานีตำรวจ จัดได้อย่างเหมาะ สมและสะดวกต่อการติดต่อ	3.40	.88	ปานกลาง	5
7.	สถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้ รองรับบริการหรือติดต่องานไว้อย่างเพียง พอ	3.28	.78	ปานกลาง	8
8.	การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องทำงานบนสถานี ตำรวจ มีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าไป ติดต่อ	3.11	.93	ปานกลาง	10
9.	สภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณ รอบๆที่ตั้งสถานีตำรวจ มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสะอาด	3.35	.88	ปานกลาง	7

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
10.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่ม สะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.06	.98	ปานกลาง	11
11.	สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด	2.59	.89	ปานกลาง	13
12.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน หรือนั่งรอติดต่อขอรับบริการสำหรับ ประชาชนไว้เป็นอย่างดี	2.96	.96	ปานกลาง	12
13.	บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจน และ เพียงพอ	3.14	.93	ปานกลาง	9

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้าน
 ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการบริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 12
 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากข้อที่มีมากไปข้อที่มีน้อย 3 อันดับแรก คือ บนสถานีตำรวจมีป้าย
 บอกให้ประชาชนทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจน รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของ
 สถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก และสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง
 เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไปสถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ
 สุด คือ บนสถานีตำรวจ มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n=396)

ด้านที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ	3.5138	.5332	มาก	2
2	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน	3.5758	.5925	มาก	1
3	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	3.4667	.6457	ปานกลาง	3
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ	3.2267	.6091	ปานกลาง	4
	รวม	3.4279	.4662	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้านและระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ในเวลาราชการ	3.79	.71	มาก	4
2.	ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการในวันหยุดราชการ หรือนอกช่วงเวลาราชการ	2.88	1.07	ปานกลาง	11
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชน ที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.15	.94	มาก	1
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยอมผ่อนปรน โดยลด ขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน	3.17	.77	ปานกลาง	10
5.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเอกสารที่ชี้แจง แนะนำ ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการต่างๆในการ ติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการ	3.29	.78	ปานกลาง	8
6.	บนสถานีตำรวจมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างของเอกสารหรือคำร้องต่างๆที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ดัดไว้ให้ประชาชนดูเป็นตัวอย่าง	3.18	.85	ปานกลาง	9
7.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.33	1.06	ปานกลาง	7

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่อ งานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	3.84	.93	มาก	3
9.	บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้น สัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน	3.63	.90	มาก	5
10.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ คอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา	3.99	.92	มาก	2
11.	ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.34	.90	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวก รวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับ โทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา และเอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่องานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงราชการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.40	.78	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.47	.81	ปานกลาง	4
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.40	.84	ปานกลาง	7
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา	3.75	.96	มาก	3
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.87	.91	มาก	2
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความอดทน ออกกลิ่นหึ่ง การปะทะคารมหรือโต้เถียงกับประชาชนที่มาติดต่องาน	3.43	.97	ปานกลาง	5
7.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ	3.37	.85	ปานกลาง	9
8.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกเพศ	3.39	.95	ปานกลาง	8
9.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น	3.41	.96	ปานกลาง	6
10.	เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย	3.22	1.20	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคของให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.56	.84	มาก	2
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ	3.20	.81	ปานกลาง	5
3.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม	3.33	.98	ปานกลาง	4
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.81	.82	มาก	1
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.42	.95	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.78	.84	มาก	1
2.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไป สถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	3.18	.86	ปานกลาง	8
3.	บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชน ทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่าย ต่างๆอย่างชัดเจน	3.30	.93	ปานกลาง	6
4.	สถานีตำรวจได้จัดห้องทำงานสำหรับงานที่ เกี่ยวข้องกันไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	3.22	.82	ปานกลาง	7
5.	ห้องทำงานในแต่ละงานมีความสะอาด แล้วสบายตา นำเข้าไปติดต่องาน	3.40	.90	ปานกลาง	3
6.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละ ผลงานบนสถานีตำรวจ จัดได้อย่างเหมาะสม และสะดวกต่อการติดต่อ	3.08	.98	ปานกลาง	9
7.	สถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้ รองรับบริการหรือติดต่องานไว้อย่างเพียงพอ	3.03	.89	ปานกลาง	11
8.	การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องทำงานบนสถานี ตำรวจ มีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าไป ติดต่อ	3.06	.97	ปานกลาง	10
9.	สภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณ รอบๆที่ตั้งสถานีตำรวจ มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสะอาด	3.38	.80	ปานกลาง	4

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
10.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่ม สะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.31	1.07	ปานกลาง	5
11.	สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด	2.89	.96	ปานกลาง	12
12.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน หรือนั่งรอติดต่อขอรับบริการสำหรับ ประชาชนไว้เป็นอย่างดี	2.78	1.09	ปานกลาง	13
13.	บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจน และ เพียงพอ	3.49	1.06	ปานกลาง	2

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวก
ของอาคารสถานที่ในการบริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 12 ข้อ เรียงค่า
เฉลี่ยของความพึงพอใจจากข้อที่มีมากไปข้อที่มีน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่
ในที่ที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก รองลงมาคือ บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจนและเพียงพอ ส่วน
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อนหรือนั่งรอติดต่อขอรับ
บริการสำหรับประชาชนไว้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n=396)

ด้านที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ	3.2665	.5015	ปานกลาง	3
2	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน	3.3492	.5670	ปานกลาง	1
3	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	3.2864	.6049	ปานกลาง	2
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ	3.1253	.4665	ปานกลาง	4
	รวม	3.2432	.4502	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ในเวลา ราชการ	3.54	.79	มาก	3
2.	ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการในวันหยุดราชการ หรือ นอกช่วงเวลาราชการ	2.91	1.09	ปานกลาง	11
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชน ที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.78	.95	มาก	1
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยอมผ่อนปรน โดยลด ขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวด เร็วในการบริการประชาชน	3.09	.76	ปานกลาง	8
5.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเอกสารที่ชี้แจง แนะนำ ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการต่างๆ ในการ ติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการ	3.10	.77	ปานกลาง	7
6.	บนสถานีตำรวจมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่าง ของเอกสารหรือคำร้องต่างๆ ที่มีความชัด เจน อ่านเข้าใจง่าย ติดไว้ให้ประชาชนดู เป็นตัวอย่าง	3.01	.84	ปานกลาง	10
7.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชา สัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึง ขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.03	.85	ปานกลาง	9

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่อ งานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	3.31	1.02	ปานกลาง	5
9.	บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้น สัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน	3.34	.94	ปานกลาง	4
10.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ คอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา	3.66	.76	มาก	2
11.	ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.10	.86	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา และความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจในเวลาราชการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.04	.83	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.48	.85	ปานกลาง	4
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.25	.90	ปานกลาง	6
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา	3.52	.95	มาก	3
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.59	.92	มาก	2
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความอดทน อดกลั้น หลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือโต้เถียงกับประชาชนที่มาติดต่องาน	3.26	.86	ปานกลาง	5
7.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ	3.07	.84	ปานกลาง	8
8.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกเพศ	3.06	.86	ปานกลาง	9
9.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น	3.03	.78	ปานกลาง	10
10.	เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจ เป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย	3.15	.81	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลิกภาพ และการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคของให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.31	.99	ปานกลาง	3
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ	3.08	.93	ปานกลาง	5
3.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม	3.15	.83	ปานกลาง	4
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.49	1.04	ปานกลาง	1
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.39	.80	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.51	.78	มาก	1
2.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไป สถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	3.32	.82	ปานกลาง	2
3.	บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชน ทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่าย ต่างๆอย่างชัดเจน	3.19	.85	ปานกลาง	4
4.	สถานีตำรวจได้จัดห้องทำงานสำหรับงานที่ เกี่ยวข้องกัน ไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	3.10	.78	ปานกลาง	11
5.	ห้องทำงานในแต่ละงานมีความสะอาด แล้วสบายตา นำเข้าไปติดต่อกัน	3.13	.73	ปานกลาง	9
6.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่อกันในแต่ละ ผลงานบนสถานีตำรวจ จัดได้อย่างเหมาะ สมและสะดวกต่อการติดต่อ	3.17	.72	ปานกลาง	5
7.	สถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้ รองรับบริการหรือติดต่อกันไว้อย่างเพียง พอ	3.14	.84	ปานกลาง	7
8.	การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องทำงานบนสถานี ตำรวจ มีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าไป ติดต่อ	3.10	.80	ปานกลาง	10
9.	สภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณ รอบๆที่ตั้งสถานีตำรวจ มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสะอาด	3.17	.82	ปานกลาง	6

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
10.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่ม สะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.26	1.03	ปานกลาง	3
11.	สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด	2.75	.88	ปานกลาง	12
12.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน หรือนั่งรถติดต่อขอรับบริการสำหรับ ประชาชนไว้เป็นอย่างดี	2.59	1.06	ปานกลาง	13
13.	บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจน และ เพียงพอ	3.13	.98	ปานกลาง	8

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการบริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 12 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากข้อที่มีมากไปข้อที่มีน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานีที่ตั้งของสถานีตำรวจตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก รองลงมา คือ สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทางเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไปสถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน และสถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่มสะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n=396)

ด้านที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ	3.4265	.4993	ปานกลาง	3
2	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน	3.4939	.5622	ปานกลาง	1
3	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	3.4394	.6606	ปานกลาง	2
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ	3.2797	.5425	ปานกลาง	4
	โดยรวม	3.3965	.4805	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ในเวลาราชการ	3.72	.76	มาก	3
2.	ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการในวันหยุดราชการ หรือนอกช่วงเวลาราชการ	3.12	1.11	ปานกลาง	11
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.82	.89	มาก	1
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยอมผ่อนปรน โดยลดขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน	3.22	.74	ปานกลาง	9
5.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเอกสารที่ชี้แจงแนะนำ ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ในการ ติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการ	3.24	.78	ปานกลาง	8
6.	บนสถานีตำรวจมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างของเอกสารหรือคำร้องต่างๆที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ติดไว้ให้ประชาชนดูเป็นตัวอย่าง	3.15	.82	ปานกลาง	10
7.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.27	.93	ปานกลาง	6

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่องานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	3.53	.92	มาก	5
9.	บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน	3.56	.94	มาก	4
10.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา	3.78	.87	มาก	2
11.	ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.25	.90	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวก รวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา และความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจในเวลาราชการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.18	.83	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.53	.84	มาก	4
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.40	.88	ปานกลาง	5
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา	3.59	.88	มาก	3
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.69	.80	มาก	2
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความอดทน ออกกลิ่นหึ่งเกี่ยวกับการปะทะคารมหรือโต้เถียงกับประชาชนที่มาติดต่องาน	3.34	.88	ปานกลาง	6
7.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ	3.29	.91	ปานกลาง	9
8.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกเพศ	3.30	.97	ปานกลาง	8
9.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น	3.33	.86	ปานกลาง	7
10.	เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย	3.24	1.06	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคของให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.48	.94	ปานกลาง	2
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ	3.19	.89	ปานกลาง	5
3.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม	3.41	.91	ปานกลาง	4
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.64	.89	มาก	1
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.45	.89	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.76	.82	มาก	1
2.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไป สถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	3.35	.82	ปานกลาง	4
3.	บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชน ทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่าย ต่างๆอย่างชัดเจน	3.42	.91	ปานกลาง	2
4.	สถานีตำรวจได้จัดห้องทำงานสำหรับงานที่ เกี่ยวข้องกัน ไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	3.26	.82	ปานกลาง	8
5.	ห้องทำงานในแต่ละงานมีความสะอาดดู แล้วสบายตา นำเข้าไปติดต่องาน	3.33	.82	ปานกลาง	5
6.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละ ละงานบนสถานีตำรวจ จัดได้อย่างเหมาะสม และสะดวกต่อการติดต่อ	3.32	.85	ปานกลาง	6
7.	สถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้ รองรับบริการหรือติดต่องานไว้อย่างเพียงพอ	3.26	.80	ปานกลาง	9
8.	การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องทำงานบนสถานี ตำรวจ มีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าไป ติดต่อ	3.23	.94	ปานกลาง	11
9.	สภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณ รอบๆที่ตั้งสถานีตำรวจ มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสะอาด	3.37	.86	ปานกลาง	3

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
10.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่ม สะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.29	.99	ปานกลาง	7
11.	สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด	2.88	.90	ปานกลาง	12
12.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน หรือนั่งรอติดต่อขอรับบริการสำหรับ ประชาชนไว้เป็นอย่างดี	2.85	1.04	ปานกลาง	13
13.	บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจน และ เพียงพอ	3.24	.94	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการบริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 12 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากข้อที่มีมาก ไปข้อที่มีน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่
เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชนทราบถึงที่ตั้งของ
ห้องทำงานของงานฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจน และสภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณรอบๆที่ตั้ง
สถานีตำรวจ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ
สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อนหรือนั่งรอติดต่อขอรับบริการสำหรับประชาชนไว้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n=396)

ด้านที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ของความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ	3.4068	.4930	ปานกลาง	2
2	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน	3.4975	.5483	ปานกลาง	1
3	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	3.3788	.6170	ปานกลาง	3
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ	3.1247	.4724	ปานกลาง	4
	รวม	3.3324	.3907	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ในเวลาราชการ	3.57	.73	มาก	4
2.	ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องาน หรือขอรับบริการในวันหยุดราชการ หรือนอกช่วงเวลาราชการ	2.98	.96	ปานกลาง	11
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.84	.93	มาก	1
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยอมผ่อนปรน โดยลดขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน	3.19	.77	ปานกลาง	9
5.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเอกสารที่ชี้แจงแนะนำ ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการต่างๆในการ ติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการ	3.29	.79	ปานกลาง	7
6.	บนสถานีตำรวจมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างของเอกสารหรือคำร้องต่างๆที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย คิดไว้ให้ประชาชนดูเป็นตัวอย่าง	3.27	.88	ปานกลาง	8
7.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.37	.91	ปานกลาง	6

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่อ งานที่สถานีตำรวจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	3.51	.98	มาก	5
9.	บนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้น สัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน	3.57	.81	มาก	3
10.	บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ คอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา	3.69	.83	มาก	2
11.	ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.13	.94	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวก รวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา คือ บนสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุตลอดเวลา และบนสถานีตำรวจมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรคอยให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการติดต่องาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับในการไปติดต่องานหรือขอรับบริการในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.14	.79	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.53	.80	มาก	4
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.39	.81	ปานกลาง	6
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา	3.67	.90	มาก	3
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.71	.94	มาก	2
6.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความอดทน ออกกำลังกายหนักถึงการปะทะคารมหรือได้เถียงกับประชาชนที่มาติดต่องาน	3.45	.90	ปานกลาง	5
7.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ	3.36	.77	ปานกลาง	7
8.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกเพศ	3.25	.85	ปานกลาง	9
9.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น	3.29	.86	ปานกลาง	8
10.	เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรมสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย	3.15	1.06	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เมื่อประชาชนพบว่าการบริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.37	.92	ปานกลาง	3
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ	3.12	.79	ปานกลาง	5
3.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหที่เกิดจากการบริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม	3.28	.86	ปานกลาง	4
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.70	.93	มาก	1
5.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.41	.92	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามตัวบทกฎหมาย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ทุกเพศ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.43	.85	ปานกลาง	1
2.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไป สถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	3.31	.77	ปานกลาง	2
3.	บนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชน ทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่าย ต่างๆอย่างชัดเจน	3.28	.80	ปานกลาง	3
4.	สถานีตำรวจได้จัดห้องทำงานสำหรับงานที่ เกี่ยวข้องกันไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	3.26	.76	ปานกลาง	5
5.	ห้องทำงานในแต่ละงานมีความสะอาดดู แล้วสบายตา นำเข้าไปติดต่องาน	3.25	.79	ปานกลาง	6
6.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละ ละงานบนสถานีตำรวจ จัดได้อย่างเหมาะสม และสะดวกต่อการติดต่อ	3.11	.88	ปานกลาง	9
7.	สถานที่ทำงานบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้ รองรับบริการหรือติดต่องานไว้อย่างเพียงพอ	3.04	.87	ปานกลาง	10
8.	การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องทำงานบนสถานี ตำรวจ มีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าไป ติดต่อ	2.95	.83	ปานกลาง	11
9.	สภาพแวดล้อมบนสถานีตำรวจและบริเวณ รอบๆที่ตั้งสถานีตำรวจ มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสะอาด	3.23	.81	ปานกลาง	7

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
10.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่ม สะอาดไว้บริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.12	1.06	ปานกลาง	8
11.	สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด	2.61	.92	ปานกลาง	13
12.	สถานีตำรวจได้จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน หรือนั่งรอติดต่อขอรับบริการสำหรับ ประชาชนไว้เป็นอย่างดี	2.70	1.05	ปานกลาง	12
13.	บนสถานีตำรวจมีแสงสว่างชัดเจน และ เพียงพอ	3.26	1.06	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการบริการ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 13 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากข้อที่มีมากที่สุดไปข้อมีน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก รองลงมา คือ สถานีตำรวจได้จัดให้มีป้ายบอกเส้นทางเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไปสถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน และบนสถานีตำรวจมีป้ายบอกให้ประชาชนทราบถึงที่ตั้งของห้องทำงานของงานฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สถานีตำรวจจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและสะอาด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศและทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ
ตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ

ประชาชนอาชีพ	จำนวน(คน)	\bar{X}	S.D.
1.รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	3.4223	.3709
2.ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	132	3.4279	.4662
3.เกษตรกร	132	3.2432	.4502
รวม	396	3.3645	.4385

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จากตารางที่ 33 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.914	2	1.457	7.840	.000*
ภายในกลุ่ม	73.043	393	.186		
รวม	75.957	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแสดงว่า มีอย่างน้อย 1 กลุ่มอาชีพ ที่มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD) เพื่อทดสอบให้ทราบว่า กลุ่มอาชีพผู้ใดบ้างที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ดังแสดงในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพด้วยวิธี LSD ดังนี้

ประชาชนกลุ่มอาชีพ	\bar{X}	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.4223	-	.916	.001 *
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.4279	.916	-	.001 *
3. เกษตรกร	3.2432	.001 *	.001 *	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร

กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร

ส่วนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
เพศชาย	3.396	.480	1.457	378.278	.146
เพศหญิง	3.332	.390			

จากตารางที่ 36 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของประชาชนเพศชาย และความพึงพอใจของประชาชนเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับสมมติฐานในการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า เพศชายและเพศหญิงจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม โดยได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังตารางที่ 19 ตารางที่ 37 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ	
1.1 ระยะเวลาในการติดต่องานบนสถานีตำรวจควรให้เป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น	13
1.2 สถานีตำรวจควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย	10
1.3 บนสถานีตำรวจควรจัดให้มีเอกสารที่ชี้แจงแนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับบริการหรือติดต่อราชการ	8
1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่องานหรือขอรับบริการที่สถานีตำรวจให้มากกว่าที่เป็นอยู่	7
1.5 บนสถานีตำรวจควรมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างของเอกสารหรือคำร้องต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ติดไว้ให้ประชาชนดูเป็นตัวอย่าง	6
1.6 ในวันหยุดราชการหรือนอกช่วงเวลาราชการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจรอรับบริการหรือรับแจ้งเหตุตลอดเวลา	5
รวม	49
2. ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน	
2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาให้สุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	28
2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติตัวให้เป็นกันเองกับประชาชน เสมือนประชาชนเป็นญาติพี่น้องของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	21
2.3 ควรจัดให้ประชาชนสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยง่าย เมื่อพบว่าบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ถูกต้อง	18

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่	6
2.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	6
รวม	79
3.ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ ทุกเพศ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	22
3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติดีกว่าคนที่รู้จัก หรือญาติพี่น้อง ดีกว่าปฏิบัติกับประชาชนทั่วไป	11
3.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับก่อนหลังในการเข้ามาติดต่อ	9
3.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม	6
รวม	48
4.ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ในการให้บริการ	
4.1 ควรจัดให้มีห้องน้ำ ไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน	34
4.2 ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรจะขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น	30
4.3 สถานีตำรวจควรให้มีการทำความสะอาด ห้องน้ำ ไว้บริการประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่	28
4.4 อาคารสถานที่ของสถานีตำรวจควรจะขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น	25
4.5 สถานีตำรวจควรจัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อนหรือนั่งรอติดต่อขอรับบริการสำหรับประชาชนไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสม	13
4.6 สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจควรตั้งอยู่ในที่เหมาะสม ประชาชนไม่คับคั่ง	12
4.7 บนสถานีตำรวจควรจัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับรอรับบริการหรือติดต่องานไว้ให้เพียงพอ	12

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
4.8 สถานีตำรวจควรจัดให้มีป้ายบอกเส้นทางเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงเส้นทางไปสถานีตำรวจได้เห็นชัดเจน	10
4.9 บนสถานีตำรวจควรจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	9
4.10 ควรจะขยายช่องทางเดินระหว่างการติดต่อกันในแต่ละงานบนสถานีตำรวจให้มีความกว้างมากขึ้น	8
รวม	171
5. ข้อเสนอแนะทั่วไป	
5.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร	11
5.2 สถานีตำรวจควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดของอาคารสถานที่ไว้ให้เพียงพอ	8
5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรที่จะกวดขันการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับการพนันให้เพิ่มมากขึ้น	7
รวม	26
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวม	373

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ระยะเวลาในการติดต่อกันบนสถานีตำรวจควรให้เป็น ไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น รองลงมา คือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย

2. ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาให้สุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติตัวให้เป็นกันเองกับประชาชน เสมือนประชาชนเป็นญาติพี่น้องของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แก่ประชาชนทุกอาชีพ ทุกเพศ โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้การบริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับคนที่รู้จัก หรือญาติพี่น้อง คิดว่าปฏิบัติกับประชาชนทั่วไป

4. ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน รองลงมาคือ ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรจะขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น

5. ข้อเสนอแนะทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะทั่วไปว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายบ้างในบางโอกาส เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รองลงมาคือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดของอาคารสถานที่ไว้ให้เพียงพอ