

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 1,450 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ ตอบแบบสอบถามจำนวน 314 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างรายคู่
p	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยการวิเคราะห์จำนวนความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	157	50.00
1.2 หญิง	157	50.00
รวม	314	100.00
2. การศึกษาสูงสุด		
2.1 ประถมศึกษา	106	33.76
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	104	33.12
2.3 อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป	104	33.12
รวม	314	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	33.12
3.2 ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว	104	33.12
3.3 เกษตรกรรม รับจ้าง	106	33.76
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 314 คน พบว่า มีเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 รองลงมา คือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.12 ด้านอาชีพพบว่า อาชีพเกษตรกรและรับจ้าง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 คน รองลงมาคือ รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.12

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

**1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน**

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย โดยรวม
และจำแนกเป็นรายด้าน**

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.37	0.70	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.20	0.67	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.33	0.62	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.15	0.67	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.18	0.62	ปานกลาง
โดยรวม	3.25	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง $\bar{X} = 3.25$ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ข้อที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
กัน อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.37$ ข้อที่ 2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาอยู่ในระดับ
ปานกลาง $\bar{X} = 3.20$ ข้อที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.33$
ข้อที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.15$ และข้อที่ 5 ด้าน
การให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.18$

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวม และจำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการ
อย่างเท่าเทียมกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม	3.45	0.84	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ เท่าเทียมกัน	3.5	0.88	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพ เท่าเทียมกัน	3.36	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุก คนที่มาติดต่อ	3.29	0.86	ปานกลาง
5. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจนเป็น ธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อ	3.23	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.37	0.7	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่า
เทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.37$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่ 1
เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง
 $\bar{X} = 3.50$ ข้อที่ 2 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง
 $\bar{X} = 3.45$ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน
อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.36$ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความสุภาพ
อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.29$ และ ข้อที่ 5 การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจง
รายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.23$

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา	3.18	0.79	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	3.25	0.73	ปานกลาง
3. มีการบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.25	0.85	ปานกลาง
4. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก	3.23	0.83	ปานกลาง
5. ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.14	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.20$ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อแล้ว ข้อที่ 1 ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.25$ ข้อที่ 2 มีการบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.25$ ข้อที่ 3 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.23$ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.18$ และข้อที่ 5 ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.14$

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.45	0.91	ปานกลาง
2. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.00	0.91	ปานกลาง
3. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.31	0.80	ปานกลาง
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ	3.15	0.75	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.77	0.87	มาก
โดยรวม	3.33	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.33$ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อแล้ว ข้อที่ 1 มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.77$ ข้อที่ 2 สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.45$ ข้อที่ 3 มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.31$ ข้อที่ 4 มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ $\bar{X} = 3.15$ ข้อที่ 5 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.00$

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ	3.21	0.85	ปานกลาง
2. มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน	3.14	0.84	ปานกลาง
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ และวันหยุดราชการ	3.18	0.81	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้	3.21	0.89	ปานกลาง
5. งานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.02	0.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.15	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.15$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.21$ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.21$ ข้อที่ 3 มีการให้บริการนอกเวลาทำการ และวันหยุดราชการ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.18$ ข้อที่ 4 มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.14$ ข้อที่ 5 งานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการไปแล้ว มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.02$

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้อง ชัดเจน	3.35	0.81	ปานกลาง
2. มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการไว้อ่าน	2.97	0.87	ปานกลาง
3. มีการจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น	3.15	0.82	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์หรือทางอินเทอร์เน็ต	3.08	0.91	ปานกลาง
5. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ	3.36	0.92	ปานกลาง
โดยรวม	3.18	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.18$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ข้อที่ 1 เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.35$ ข้อที่ 2 มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการไว้อ่าน อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 2.97$ ข้อที่ 3 มีการจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.15$ ข้อที่ 4 มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.08$ ข้อที่ 5 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.36$

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	เพศ				t	p
	ชาย (n=157)		หญิง (n=157)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.38	0.70	3.36	0.70	.256	.799
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.25	0.64	3.17	0.60	1.059	.290
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.27	0.62	3.40	0.62	-1.828	.068
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.19	0.65	3.12	0.69	.838	.406
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.27	0.66	3.09	0.57	2.671	.008
รวม	3.27	0.54	3.23	0.55	.716	.475

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.221	2	4.110	14.68	.000*
ภายในกลุ่ม	87.032	311	.280	8	
รวม	95.253	313			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัย ได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Post hoc test) ระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัด
หนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอน ปลาย ป.ว.ช. หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา ป.ว.ส./หรือ เทียบเท่า ขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.48	3.16	3.25
ประถมศึกษา	3.48	-	.000*	.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ป.ว.ช. หรือเทียบเท่า	3.16		-	.550
อนุปริญญา ป.ว.ส./หรือ เทียบเท่า ขึ้นไป	3.25		.550	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เมื่อ
เปรียบเทียบรายคู่พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
มัธยมศึกษาตอนปลาย ป.ว.ช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา /ป.ว.ส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป แต่
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ป.ว.ช. หรือ
เทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาชั้นอนุปริญญา ป.ว.ส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.377	2	3.188	11.157	.000*
ภายในกลุ่ม	88.876	311	.286		
รวม	95.253	313			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant
Difference) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 13

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ
จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานส่วน ท้องถิ่น	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร หรือรับจ้าง
อาชีพ	\bar{X}	3.05	3.35	3.25
รับราชการ รัฐวิสาหกิจพนักงาน ส่วนท้องถิ่น	3.05	-	.000*	.000*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.35		-	.982
เกษตรกรหรือรับจ้างขึ้นไป	3.25			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า
ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจพนักงานส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
และประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างขึ้นไป แต่ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับประชาชน
ที่มีอาชีพ เกษตรกรรมหรือรับจ้างขึ้นไป

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
มีจำนวน 82 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 26.11 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 314 คน ผู้วิจัย
ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มประเด็นเชิงพรรณนา จากกลุ่มที่มีค่าความถี่มากไปหาน้อย
ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน/คน
<p>ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</p> <p>1. ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งสายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ สายตรวจจราจรควรปฏิบัติแก่ทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้คำแนะนำอย่างสุภาพและอ่อนโยนเพราะประชาชนมองภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าเลือกปฏิบัติ บริการเฉพาะกลุ่มที่มีผลประโยชน์</p> <p>2. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ต้องมีการแจกแจงรายละเอียดที่ชัดเจนและเป็นธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อ เท่าที่ผ่านมาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มักถูกมองว่า มีการเรียกรับสินบนจากผู้กระทำผิดกฎหมายหรือเรียกรับผลประโยชน์อย่างอื่นแทน อันเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม</p>	<p>13</p> <p>10</p>
<p>ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา</p> <p>1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความความคล่องตัวสูงและตรงต่อเวลา ออกไปปฏิบัติหน้าที่ในการบริการรับใช้ประชาชน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องออกไปบริการประชาชนอยู่เสมอ เช่น สายตรวจ เจ้าหน้าที่จราจร ฯ</p> <p>2. ต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอนให้มีความเหมาะสมกับสภาพงาน ชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องออกไปบริการประชาชนอย่างเป็นกันเอง กระทำตัวให้ประชาชนได้เห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชนอย่างแท้จริง เวลาที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจะต้องรีบออกไปประจักษ์เหตุการณ์ให้ทันท่วงที ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นแบบอย่างของผู้เสียสละ พร้อมทั้งจะอุทิศกาย อุทิศใจในการบริการรับใช้ประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป</p>	<p>12</p> <p>8</p>
<p>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</p> <p>1. ต้องจัดสถานที่นั่ง ห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาดเพียงพอเพราะอาคารที่ทำการสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีอาคารทำการ จำนวน 1 หลัง มีห้องน้ำห้องส้วม อยู่ด้านล่างของอาคาร จำนวน 1 ห้อง ไม่เพียงพอแก่การบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ควรจัดสร้างเพิ่มเติม ประมาณ 2 ห้อง และจัดหาที่นั่งไว้บริการแก่ประชาชน จำนวน 2 ชุด ชุดละ 10 ที่นั่ง</p>	<p>12</p>

ข้อเสนอแนะ	จำนวน/คน
2. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ควรจัดหาเพิ่มเติม โดยเฉพาะรถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจ เครื่องมือสื่อสาร ฯ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ ให้ประชาชนได้เห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยความเข้มแข็งเด็ดขาดและเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน	6
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ทั้งร้อยเวรสอบสวน ร้อยเวรประจำการ สายตรวจ สายสืบสวน เจ้าหน้าที่การข่าว เพื่อให้การบริการประชาชนได้ทันท่วงที	6
2. เพิ่มความเข้มในการปฏิบัติในการออกบริการประชาชนโดยเฉพาะวันหยุดในเทศกาลต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ฯ ให้มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่อง เพื่อแก้ปัญหาอาชญากรรม, ยาเสพติด, แหล่งอบายมุข แหล่งค้าประเวณี	4
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1. ต้องจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับ ไว้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนด	8
2. ควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน	1
3. ควรจัดให้มีการบริการติดต่อสอบถามไว้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต	2