บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างกลุ่มเพศ อายุและอาชีพ

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

$\overline{X}$	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)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 360 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มเพศ อายุและอาชีพของประชาชน แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศของประชาชนผู้มารับบริการ(เพศชาย,เพศหญิง)ใช้การทดสอบด้วย *t*-test

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุด้วย *F* - test (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพด้วย *F* - test (One-Way Analysis of Variance) (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

6. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	180	50
1.2 หญิง	180	50
รวม	360	100
2.อายุ		
2.1 ไม่เกิน 25 ปี	90	25
2.2 26-40 ปี	90	25
2.3 41-55 ปี	90	25
2.4 56 ปีขึ้นไป	90	25
รวม	360	100
3.อาชีพ		
3.1 รับราชการหรือพนักงาน	120	33.33
รัฐวิสาหกิจ	120	33.33
3.2 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	120	33.33
3.3 เกษตรกรหรือรับจ้าง		
รวม	360	100

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 360 คน เป็นชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2. อายุของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มี 4 กลุ่มอายุ คือ อายุไม่เกิน 25 ปี อายุ 26-40 ปี อายุ 41-55 ปี อายุ 56 ปี ขึ้นไป มีจำนวนกลุ่มอายุละ 90 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่มอายุ ร้อยละ 25 เท่ากัน

3. อาชีพของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มี 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวนกลุ่มอาชีพ 120 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่มอาชีพ ร้อยละ 33.33 เท่ากัน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน

(n=360)

ด้านที่	การให้บริการของงานสอบสวน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.65	.63	มาก
2	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.61	.75	มาก
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.50	.84	ปานกลาง
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.52	.66	มาก
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.64	.72	มาก
	รวม	3.58	.53	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.58) และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =3.65) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ =3.64)ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ =3.61) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =3.52) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.50)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการของงานสอบสวน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน			
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน	3.66	.74	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลัง	3.68	.73	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่กีดกันผู้รับบริการ	3.64	.83	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง	3.58	.87	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม	3.71	.77	มาก
	รวม	3.65	.63	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม ($\overline{X}$ =3.71) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลัง ($\overline{X}$ =3.68) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =3.66) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่กีดกันผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.64) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ($\overline{X}$ =3.58)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการของงานสอบสวน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา			
1	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา	3.62	.83	มาก
2	เจ้าหน้าที่นัดหมายมาให้บริการแล้วมาตามกำหนดนัด	3.62	.83	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ	3.56	.85	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็น เร่งด่วนของผู้รับบริการ	3.55	.80	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งต่อคำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา	3.67	1.70	มาก
	รวม	3.61	.76	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งต่อคำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา($\overline{X}$ =3.67) เจ้าหน้าที่นัดหมายมาให้บริการแล้วมาตามกำหนดนัด($\overline{X}$ =3.62) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ($\overline{X}$ =3.62) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ($\overline{X}$ =3.56) และเจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็น เร่งด่วนของผู้รับบริการ($\overline{X}$ =3.55)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการของงานสอบสวน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ			
1	งานสอบสวนได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน	3.55	.78	มาก
2	งานสอบสวนได้จัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	3.57	2.27	มาก
3	งานสอบสวนได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ตู้โทรศัพท์ อินเตอร์เน็ตอย่างเพียงพอ	3.44	.85	ปานกลาง
4	งานสอบสวนได้จัดให้มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	3.43	.82	ปานกลาง
5	งานสอบสวนได้จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.48	1.84	ปานกลาง
	รวม	3.50	.84	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ งานสอบสวนได้จัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.57) งานสอบสวนได้จัดให้มีมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน ($\overline{X}$ =3.55) งานสอบสวนได้จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.48) งานสอบสวนได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ตู้โทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต อย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.44) และงานสอบสวนได้จัดให้มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.43)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการของงานสอบสวน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
1	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและในวันหยุด	3.55	.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้	3.56	1.76	มาก
3	การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว	3.46	.75	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อบริการได้อย่างต่อเนื่อง	3.54	.77	มาก
5	เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ	3.48	.78	ปานกลาง
	รวม	3.51	.66	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีในด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้ ($\overline{X}$ =3.56) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและในวันหยุด($\overline{X}$ =3.55) เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง($\overline{X}$ =3.54) เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ ($\overline{X}$ =3.48) และการให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว($\overline{X}$ =3.46)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการของงานสอบสวน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า			
1	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้	3.65	.76	มาก
2	มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ	3.65	.74	มาก
3	มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจนอ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ	3.66	.77	มาก
4	มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้น	3.64	.85	มาก
5	มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ	3.61	1.81	มาก
	รวม	3.64	.72	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจนอ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ($\overline{X}$ =3.66) มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ($\overline{X}$ =3.65) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ($\overline{X}$ =3.65) มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้น($\overline{X}$ =3.64) และมีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ($\overline{X}$ =3.61)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	เพศ				t	p
	ชาย (n =157)		หญิง (n =157)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.60	0.66	3.71	0.59	-1.693	.091
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.61	0.71	3.60	0.79	.097	.922
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	0.87	3.57	0.81	-1.629	.104
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.74	3.53	0.57	-.540	.589
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.58	0.79	3.69	0.63	-1.393	.165
รวม	3.54	0.55	3.62	0.51	-1.393	.164

จากตารางที่ 9 พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	*F*	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.420	3	1.473	5.307	.001*
ภายในกลุ่ม	98.840	356	.278		
รวม	103.260	359			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Post hoc test) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี		ไม่เกิน 25 ปี	26 – 40 ปี	41- 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$				
ไม่เกิน 25 ปี	3.54	-	-	-	.024*
26 – 40 ปี	3.42	-	-	.004*	.000*
41- 55 ปี	3.65	-	.004*	-	-
56 ปีขึ้นไป	3.71	.024*	.000*	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 11 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 26 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนที่มีอายุ 41 – 55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีที่มีอาชีพแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	*F*	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.265	2	.133	11.157	.632
ภายในกลุ่ม	102.995	357	.289		
รวม	103.260	359			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอาชีพต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามโดยได้ให้ข้อเสนอแนะทั่วไป ดังแสดงในตารางที่ 13

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะรายด้านและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ข้อ)	ร้อยละของข้อเสนอแนะทั้งหมด (224)
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน	12	5.36
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลัง	7	3.13
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่กีดกันผู้รับบริการ	5	2.23
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง	10	4.46
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม	11	4.91
รวม	45	20.10
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา		
2.1 เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงเวลา	15	6.70
2.2 เจ้าหน้าที่นัดหมายมาให้บริการแล้วมาตามกำหนดนัด	4	1.79
2.3 เจ้าหน้าที่บริการโดยทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ	10	4.46
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ	8	3.75
2.5 เจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งต่อคำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา	6	2.86
รวม	43	19.20
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ		
3.1 งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน	16	7.14
3.2 งานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ	5	2.23

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ข้อ)	ร้อยละของข้อเสนอแนะทั้งหมด(224)
3.3 งานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ตู้โทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต อย่างเพียงพอ	4	1.79
3.4 งานสอบสวนมีน้ำดื่มสะอาดสำหรับให้ผู้มารับบริการดื่มอย่างเพียงพอ	10	4.46
3.5 งานสอบสวนมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ	5	2.23
รวม	40	17.86
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		
4.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและวันหยุด	4	1.79
4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้	14	6.25
4.3 การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว	6	2.69
4.4 เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อบริการได้อย่างต่อเนื่อง	5	2.23
4.5 เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ	5	2.23
รวม	34	15.18
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		
5.1 มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้	12	5.36
5.2 มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ	3	1.34
5.3 มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ	7	3.13
5.4 มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้น	9	4.02

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละของข้อเสนอแนะทั้งหมด(224)
5.5 มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ	8	3.57
รวม	39	17.41
6.ข้อเสนอแนะทั่วไป		
6.1 งานสอบสวนควรจะมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเข้าในการให้บริการ	10	4.46
6.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับทุก ๆ เรื่องที่ประชาชนมารับบริการ	7	3.13
6.3 งานสอบสวนควรจะมีบัตรคิวกำหนดลำดับผู้รับบริการ	6	2.68
รวม	23	10.28
รวมทั้งสิ้น	**224**	**100.00**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในแต่ละด้านและข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน(ร้อยละ 5.36) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม(ร้อยละ 4.91)

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลามากขึ้นเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา (ร้อยละ 6.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการเพื่อให้งานเสร็จรวดเร็ว (ร้อยละ 4.46)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ขึ้นอีกเพื่อเพียงพอบริการประชาชน (ร้อยละ 7.14) รองลงมาคือควรมีน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มารับบริการ (ร้อยละ 4.46)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่คนเก่าควรจะดำเนินเรื่องแทนเจ้าหน้าที่คนเดิมได้เมื่อเจ้าหน้าที่คนเดิมไม่อยู่หรือออกเวรปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 6.25) รองลงมาคือควรปรับปรุงให้การบริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว (ร้อยละ 2.69)

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานสอบสวน เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ทางอินเตอร์เน็ต การให้ปากคำจากเจ้าหน้าที่ทางอินเตอร์เน็ต (ร้อยละ 5.36) รองลงมาคือ ควรจะมีระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น เช่น การคัดสำเนาประจำวัน การสอบถามผลคดี เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสืบค้น (ร้อยละ 4.02)

6. ข้อเสนอแนะทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่างานสอบสวนควรจะมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเข้าใจการให้บริการ (ร้อยละ 4.46) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับทุก ๆ เรื่องที่ประชาชนมารับบริการ (ร้อยละ 3.13)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY