

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลศุม-พิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตารางและการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
DF	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสูมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการบรรยายความหมายของระดับ จำแนกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านและการจำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสูมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่ม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามเพศ ใช้ค่าทางสถิติได้แก่  $t$ -test และจำแนกตาม ระดับการศึกษาและอาชีพ ใช้ค่าทางสถิติได้แก่  $F$ -test (One-Way ANOVA) และเป็นโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสูมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การบรรยายตามเนื้อหา

### 3. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	188	49.47
1.2 หญิง	192	50.53
รวม	380	100.00
<b>2. ระดับการศึกษา</b>		
2.1 ประถมศึกษา	124	32.63
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	97	25.53
2.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	74	19.47
2.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	85	22.37
รวม	380	100.00

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	20.53
3.2 นักเรียน/นักศึกษา	67	17.63
3.3 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	106	27.89
3.4 รับจ้างทั่วไป/เกษตรกรกรรม	129	33.95
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 และเป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไปจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.37 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกรกรรม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.95 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 2 – 7

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง  
ที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและ  
จำแนกเป็นรายด้าน

(n =380)

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.57	0.67	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.53	0.45	มาก
3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.77	0.46	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.24	0.44	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.28	0.59	ปานกลาง
รวม	3.48	0.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อจำแนกเป็น  
รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไป  
น้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.77$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.57$ )  
และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน  
2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.28$ ) และ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.24$ )

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ

(n =380)

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกลุมพิสัย ด้านความสะอาดที่ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทาง	3.59	0.87	มาก
2. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ	3.29	0.78	ปานกลาง
3. สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ	3.50	0.90	ปานกลาง
4. เส้นทางเข้า - ออกมีความสะดวก	3.80	0.71	มาก
5. สถานที่ติดต่อมีความสะดวก	3.28	0.94	ปานกลาง
6. ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.82	0.86	มาก
7. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี	3.74	0.66	มาก
รวม	3.57	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะอาดที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ข้อแรก คือ ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.82$ ) คือ เส้นทาง เข้า-ออก มีความสะดวก ( $\bar{X} = 3.80$ ) และที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี ( $\bar{X} = 3.74$ ) และสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทาง ( $\bar{X} = 3.59$ ) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.29$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่ติดต่อมีความสะดวก ( $\bar{X} = 3.28$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =380)

การให้บริการของสถานีตำรวจนครโกสุมพิสัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.50	0.91	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	3.47	0.94	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ	3.95	0.84	มาก
4. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	3.45	0.93	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.27	1.01	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	3.56	0.72	มาก
รวม	3.53	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.47$ ) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.27$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =380)

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน	3.96	0.82	มาก
2. การให้บริการทุกคนเป็นไปตามขั้นตอน	3.45	0.96	ปานกลาง
3. การให้บริการทุกคนเป็นไปตามระบบราชการ	3.46	1.04	ปานกลาง
4. การให้บริการทุกคนตรงไปตรงมา	3.98	0.76	มาก
5. มีการจัดลำดับการให้บริการทุกครั้ง	3.94	0.96	มาก
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึง	3.84	0.79	มาก
รวม	3.77	0.46	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ข้อแรก คือ การให้บริการทุกคนตรงไปตรงมา ( $\bar{X} = 3.98$ ) การให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.96$ ) และมีการจัดลำดับการให้บริการทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.94$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ การให้บริการทุกคนเป็นไปตามระบบการบริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้บริการทุกคนเป็นไปตามขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.45$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสูมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =380)

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกลสูมพิสัย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายระบุเวลาในการให้บริการทุกงาน	3.08	0.86	ปานกลาง
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	3.29	0.97	ปานกลาง
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.36	0.93	ปานกลาง
4. ระยะเวลาการให้บริการที่ระบุไว้มีความเหมาะสม	3.30	1.02	ปานกลาง
5. กรณีมีปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.15	0.76	ปานกลาง
รวม	3.24	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสูมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ข้อแรก คือ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.36$ ) ระยะเวลาการให้บริการที่ระบุไว้มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.30$ ) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ( $\bar{X} = 3.29$ ) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีป้ายระบุเวลาในการให้บริการทุกงาน ( $\bar{X} = 3.08$ )



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป  
จำแนกเป็นรายข้อ

(n =380)

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย ด้านข้อมูลทั่วไป	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของตำรวจอย่างสม่ำเสมอ	3.46	0.99	ปานกลาง
2. ข้อมูลของสถานีตำรวจเป็นปัจจุบัน	3.41	1.10	ปานกลาง
3. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.33	1.05	ปานกลาง
4. มีการจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการติดต่อ	3.31	0.98	ปานกลาง
5. มีการจัดนิทรรศการงานของตำรวจอย่างต่อเนื่อง	2.98	0.96	ปานกลาง
6. มีการแจ้งข้อมูล โดยการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ	3.21	0.89	ปานกลาง
รวม	3.28	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของตำรวจอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.46$ ) รองลงมาคือ ข้อมูลของสถานีตำรวจเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.41$ ) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 3.33$ ) มีการจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.31$ ) มีการแจ้งข้อมูล โดยการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ ( $\bar{X} = 3.21$ ) และมีการจัดนิทรรศการงานของตำรวจอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.98$ )

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่ม เพศ ระดับการศึกษา  
และอาชีพ ดังตารางที่ 8 - 14

3.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ  
แตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ t  
และค่านัยสำคัญทางสถิติการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ  
แตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

(n =380)

การให้บริการของ สถานี ตำรวจภูธร โกสุม พิสัย	เพศ						t	Sig
	ชาย (n =188)			หญิง (n =192)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.62	0.34	มาก	3.51	0.39	มาก	2.503	.01*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.55	0.47	มาก	3.50	0.41	ปานกลาง	1.616	.11
3. ด้านการบริการอย่าง เสมอภาค	3.73	0.47	มาก	3.81	0.45	มาก	-1.624	.13
4. ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา	3.23	0.40	ปานกลาง	3.24	0.47	ปานกลาง	-.266	.79
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.35	0.55	ปานกลาง	3.21	0.62	ปานกลาง	2.356	.02*
รวม	3.50	0.38	ปานกลาง	3.46	0.32	ปานกลาง	1.898	.06

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลทั่วไปเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายด้าน

(n =380)

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกลุมพิสัย	เพศ					
	ชาย (n=188)			หญิง (n=192)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.62	0.34	มาก	3.51	0.39	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.55	0.47	มาก	3.50	0.41	ปานกลาง
3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.73	0.47	มาก	3.81	0.45	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.23	0.40	ปานกลาง	3.24	0.47	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.35	0.55	ปานกลาง	3.21	0.62	ปานกลาง
รวม	3.50	0.38	ปานกลาง	3.46	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค

( $\bar{X} = 3.73$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.62$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.35$ ) และ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.23$ ) เพศหญิง โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.81$ ) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.51$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.24$ ) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.21$ )

3.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 10-11

ตารางที่ 10 ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกลุมพิสัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.762	3	.254	1.900	.13
	ภายในกลุ่ม	50.261	376	.134		
	รวม	51.023	379			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.346	3	1.115	.5846	.07
	ภายในกลุ่ม	71.728	376	.191		
	รวม	75.074	379			
3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.042	3	.681	.3243	.02*
	ภายในกลุ่ม	78.921	376	.210		
	รวม	80.963	379			
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.583	3	.194	1.029	.38
	ภายในกลุ่ม	70.982	376	.189		
	รวม	71.564	379			

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	8.353	3	2.784	8.454	.05*
	ภายในกลุ่ม	123.845	376	.329		
	รวม	132.198	379			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.395	3	.465	.9677	.09
	ภายในกลุ่ม	18.073	376	.048		
	รวม	19.468	379			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน (n=380)

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกลุุมพิสัย	ระดับการศึกษา												F	Sig
	ประถมศึกษา (n = 124)			ม.ต้น/เทียบเท่า (n = 97)			ม.ปลายหรือเทียบเท่า (n = 74)			อนุปริญญาขึ้นไป (n = 85)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.63	0.37	มาก	3.58	0.39	มาก	3.52	0.42	มาก	3.54	0.27	มาก	1.900	.13
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.63	0.48	มาก	3.56	0.47	มาก	3.52	0.39	มาก	3.40	0.40	ปานกลาง	5.846	.04*
3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.83	0.45	มาก	3.85	0.42	มาก	3.72	0.44	มาก	3.66	0.53	มาก	3.243	.07
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.25	0.44	ปานกลาง	3.28	0.43	ปานกลาง	3.26	0.41	ปานกลาง	3.16	0.44	ปานกลาง	1.029	.38
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.32	0.55	ปานกลาง	3.42	0.58	ปานกลาง	3.04	0.49	ปานกลาง	3.33	0.67	ปานกลาง	8.545	.42
รวม	3.53	0.22	มาก	3.54	0.24	มาก	3.41	0.29	ปานกลาง	3.42	0.63	ปานกลาง	9.677	.09

จากตารางที่ 11 ผลการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกกลุ่มตามระดับการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.83$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.65$ ) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.32$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.25$ )

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.58$ ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.42$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.28$ )

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.51$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.26$ ) และด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.04$ )

ระดับอนุปริญญาขึ้นไป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.66$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.33$ ) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.16$ )

3.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=380)

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกลสุมพิสัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.893	3	.631	4.829	.00*
	ภายในกลุ่ม	49.130	376	.131		
	รวม	51.023	379			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.903	3	1.301	6.873	.00*
	ภายในกลุ่ม	71.171	376	.189		
	รวม	75.074	379			
3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.266	3	.089	.413	.74
	ภายในกลุ่ม	80.697	376	.215		
	รวม	80.963	379			
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	8.238	3	2.746	16.305	.12
	ภายในกลุ่ม	63.326	376	.168		
	รวม	71.564	379			
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	10.871	3	3.624	11.230	.04*
	ภายในกลุ่ม	121.327	376	.323		
	รวม	132.198	379			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.268	3	.423	8.732	.05*
	ภายในกลุ่ม	18.200	376	.048		
	รวม	19.468	379			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ



จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการให้ทันเวลา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

กรณีพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference) ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปดังตารางที่ 13



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและนัยสำคัญทางสถิติเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสม  
 พิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
 และด้านข้อมูลทั่วไป

(n = 380)

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกลสมพิสัย ด้านความสะดวกที่ได้รับ		ระดับการศึกษา		
		นักเรียน/ นักศึกษา	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกรกรรม
อาชีพ	$\bar{X}$	Sig	Sig	Sig
1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.47	.13	.00*	.07
2 นักเรียน/นักศึกษา	3.56		.05*	.95
3 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.67			.02*
4 รับจ้างทั่วไป/เกษตรกรกรรม	3.57			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	Sig	Sig	Sig
1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.35	.03*	.00*	.00*
2 นักเรียน/นักศึกษา	3.51		.22	.09
3 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.59			.61
4 รับจ้างทั่วไป/เกษตรกรกรรม	3.62			
ด้านข้อมูลทั่วไป	$\bar{X}$	Sig	Sig	Sig
1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.21	.56	.00*	.25
2 นักเรียน/นักศึกษา	3.27		.00*	.08
3 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.54			.00*
4 รับจ้างทั่วไป/เกษตรกรกรรม	3.12			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยและนัยสำคัญทางสถิติเป็นรายชื่อของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจรถไฟโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลทั่วไป กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพรับราชการอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกรรม อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกรรมความพึงพอใจแตกต่างกับค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกอาชีพ

ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวความพึงพอใจแตกต่างกับทุกอาชีพ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันใน การให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลศุมพิสัย จังหวัด  
มหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน (n=380)

การให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรโกลศุมพิสัย	อาชีพ											
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (n = 78)			นักเรียน/นักศึกษา (n = 67)			ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (n = 106)			รับจ้างทั่วไป/เกษตรกรรม (n = 129)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.47	0.37	ปานกลาง	3.56	0.34	มาก	3.67	0.36	มาก	3.57	0.36	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.35	0.41	ปานกลาง	3.51	0.39	มาก	3.59	0.48	มาก	3.62	0.46	มาก
3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.79	0.43	มาก	3.72	0.45	มาก	3.78	0.52	มาก	3.78	0.52	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.09	0.51	ปานกลาง	3.18	0.36	ปานกลาง	3.23	0.49	ปานกลาง	3.44	0.49	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.21	0.36	ปานกลาง	3.28	0.61	ปานกลาง	3.5	0.56	ปานกลาง	3.12	0.55	ปานกลาง
รวม	3.39	0.33	ปานกลาง	3.45	0.38	ปานกลาง	3.55	0.58	มาก	3.51	0.42	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธร โกลิสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกกลุ่มตามอาชีพ พบว่า

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.79$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.21$ )

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.28$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.18$ )

อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.50$ ) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.23$ )

อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกรรวม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.62$ ) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.57$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.44$ ) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.12$ )

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	จำนวน
<b>1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>	
1.1 ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้น	71
1.2 ควรปรับปรุงห้องน้ำไว้บริการให้มีความสะดวกและสะอาดมากขึ้น	42
1.3 ควรปรับปรุงบรรยากาศในสำนักงานให้ดูร่มรื่นสวยงาม	20
1.4 ควรจัดสถานที่บริการแต่ละเรื่องแยกออกจากกัน	12
1.5 บริเวณทั่วไปควรสะอาดกว่านี้	9
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อในกรณีไม่ได้แต่งเครื่องแบบตำรวจ	94
2.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนมากขึ้น	51
2.3 เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า	43
2.4 เจ้าหน้าที่ควรอธิบายโดยใช้ภาษาธรรมดามากกว่าภาษากฎหมาย	26
2.5 เจ้าหน้าที่ควรใช้การพูดคุยมากกว่าการซักถามที่เคร่งเครียด	18
<b>3. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค</b>	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกับทุกคน	61
3.2 เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกต่อผู้มารับบริการเท่าเทียม	54
3.3 เจ้าหน้าที่ควรยึดระเบียบของทางราชการกับทุกคนที่มารับบริการ	31
3.4 ควรยึดระเบียบราชการในการให้บริการอย่างเคร่งครัด	20
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>	
4.1 ควรให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน	43
4.2 ควรให้บริการประชาชนให้เสร็จตามลำดับการรอรับบริการ	39
4.3 เจ้าหน้าที่ไม่ควรหยุดชะงักการให้บริการ	33
4.4 กรณีมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขรวดเร็วขึ้น	22
4.5 ควรบริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	19

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	จำนวน
<b>5. ด้านข้อมูลทั่วไป</b>	
5.1 ควรปรับปรุงข้อมูลเพื่อบริการให้เป็นปัจจุบัน	64
5.2 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	32
5.3 ควรมีคู่มือหรือเอกสารแนะนำการติดต่อกับหน่วยงาน	20
5.4 ควรแจกเอกสารแนะนำการติดต่อให้กับประชาชนที่รอการให้บริการ	18
5.5 ควรมีการจัดเวรยามในการบริการข้อมูลข่าวสารตลอด 24 ชั่วโมง	17

จากตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลสูมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับตามจำนวนความถี่มากไปน้อย จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความสะดวกที่ได้รับ** พบว่า ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้น มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรปรับปรุงห้องน้ำไว้บริการให้มีความสะดวกและสะอาดมากขึ้น และ ควรปรับปรุงบรรยากาศในสำนักงานให้ดูร่มรื่นสวยงาม ควรจัดสถานที่บริการแต่ละเรื่องแยกออกจากกัน และบริเวณทั่วไปควรสะอาดกว่านี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อในกรณีไม่ได้แต่งเครื่องแบบ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ตำรวจเจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนมากขึ้น และ เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า เจ้าหน้าที่หน้าที่ควรอธิบายโดยใช้ภาษาธรรมดา มากกว่าภาษากฎหมาย และเจ้าหน้าที่ควรใช้การพูดคุยมากกว่าการซักถามที่เคร่งเครียด

**ด้านการบริการอย่างเสมอภาค** พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังกัน มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกต่อผู้มารับบริการเท่าเทียม และ เจ้าหน้าที่ควรยึดระเบียบของทางราชการกับทุกคนที่มารับบริการ และควรยึดระเบียบราชการในการให้บริการอย่างเคร่งครัด

**ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา** พบว่า ควรให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรให้บริการประชาชนให้เสร็จตามลำดับการรอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ไม่ควรหยุดชะงักการให้บริการ กรณีมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขรวดเร็วขึ้น และควรให้บริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ควรปรับปรุงข้อมูลเพื่อบริการให้เป็นปัจจุบัน จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ควรมีคู่มือหรือเอกสารแนะนำการติดต่อกับหน่วยงาน ควรมีการจัดเวรยามในการบริการข้อมูลข่าวสารตลอด 24 ชั่วโมง และควรแจกเอกสารแนะนำการติดต่อให้กับประชาชนที่รอการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY