

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบาย ตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| n | แทน | จำนวนหน่วยตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| F | แทน | สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution |
| Df | แทน | ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย ของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares) |
| p | แทน | ค่าความน่าจะเป็น |
| * | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ผลปรากฏดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=342)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	174	50.88
1.2 หญิง	168	49.12
รวม	342	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	71	20.76
2.2 ตั้งแต่ 26-35 ปี	112	32.75
2.3 ตั้งแต่ 36-45 ปี	95	27.78
2.4 ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป	64	18.71
รวม	342	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	124	36.26
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	97	28.36
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	73	21.35
3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	48	14.04
รวม	342	100

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 342 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 มีอายุ ตั้งแต่ 26-35 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.26

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนมระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนมคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.47	0.78	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพ	3.55	0.88	มาก
3. ด้านความทั่วถึง	2.44	1.02	น้อย
4. ด้านความเสมอภาค	4.31	0.57	มาก
5. ด้านความเป็นธรรม	3.83	0.57	มาก
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	3.25	0.89	ปานกลาง
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	3.86	0.55	มาก
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.21	0.92	ปานกลาง
9. ด้านความสะอาดสบาย	2.69	0.49	ปานกลาง
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	2.92	0.70	ปานกลาง
รวม	3.35	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนมพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=4.31$) รองลงมา คือ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.86$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.83$) ด้านคุณภาพ ($\bar{X}=3.55$) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.47$) ด้านสนองตอบความต้องการ ($\bar{X}=3.25$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.21$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=2.92$) ด้านความสะอาดสบาย ($\bar{X}=2.69$) และระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=2.44$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

2.2.1 ด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
ด้านประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. มีระบบคอมพิวเตอร์ online ภายในหน่วยงานเพื่อ เป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง	2.17	1.07	น้อย
2. มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	1.85	0.65	น้อย
3. มีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่าย ในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง	3.31	1.19	ปานกลาง
รวม	2.44	0.78	น้อย

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย
(\bar{X} =2.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีแผนภาพแสดง
ขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง (\bar{X} = 3.31) และ
อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ มีระบบคอมพิวเตอร์ online ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงาน
ด้านเอกสารให้น้อยลง (\bar{X} =2.17) และ มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (\bar{X} =1.85)

2.2.2 ด้านคุณภาพ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
ด้านคุณภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องและชัดเจน	4.44	1.52	มาก
2. คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ อื่นที่อยู่ใกล้เคียง	4.53	0.76	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนองตามความต้องการแก่ กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด	3.96	1.63	มาก
รวม	4.31	0.88	มาก

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$)
เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ คุณภาพการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าหรือดีกว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอื่นที่อยู่
ใกล้เคียง ($\bar{X} = 4.53$) และ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้อง
และชัดเจน ($\bar{X} = 4.44$) และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนองตามความต้องการแก่
กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

2.2.3 ด้านความทั่วถึง

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปพนม จังหวัดนครพนม
ด้านความทั่วถึง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปพนม จังหวัดนครพนม ด้านความทั่วถึง	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง	4.27	1.26	มาก
2. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวก แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ	2.98	1.35	ปานกลาง
3. มีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ	4.24	1.07	มาก
รวม	3.83	1.02	มาก

จากตารางที่ 15 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรธาดูปพนม จังหวัดนครพนม ด้านความทั่วถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$)
เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.27$) และมีการจัดบริการให้กับ
ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.24$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ
คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวก แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 2.98$)
ตามลำดับ

2.2.4 ด้านความเสมอภาค

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
ด้านความเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. ประชาชนทุกคนที่มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่าง ดีโดยเท่าเทียมกัน	4.02	0.85	มาก
2. ประชาชนทุกคนที่มารับบริการสามารถ ได้รับการ บริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ	3.65	0.70	มาก
3. สถานีตำรวจมีการสร้างมีระบบที่ประชาชนสามารถ ตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้	2.09	0.76	น้อย
รวม	3.25	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}=3.25$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือประชาชนทุกคนที่มารับ
บริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.02$) ประชาชนทุกคนที่มารับบริการ
สามารถ ได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ ($\bar{X}=3.65$) และ อยู่ในระน้อย 1 ข้อ คือ สถานี
ตำรวจมีการสร้างมีระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้
($\bar{X}=2.09$) ตามลำดับ

2.2.5 ด้านความเป็นธรรม

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
ด้านความเป็นธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความเป็นธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ	4.32	0.98	มาก
2. สถานีตำรวจให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการ ทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มารับบริการ	3.04	1.22	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีอคติ และ ไม่มีการเลือก ปฏิบัติ	4.23	1.05	มาก
รวม	3.86	0.57	มาก

จากตารางที่ 17 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$)
เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่ม
ผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ ($\bar{X}=4.32$)เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีอคติ และ ไม่มี
การเลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.23$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ สถานีตำรวจให้บริการด้วยความ
เป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X}=3.04$) ตามลำดับ

2.2.6 ด้านสนองตอบความต้องการ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความต้องการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	3.96	1.50	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.58	1.41	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการได้สร้างความสะดวก และความเป็นธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชน	2.10	0.83	ปานกลาง
รวม	3.21	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.96$) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$) และ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการได้สร้างความสะดวก และความเป็นธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X}=2.10$) ตามลำดับ

2.2.7 ด้านสนองตอบความพึงพอใจ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความตั้งใจและใส่ใจในการให้บริการ	4.32	0.89	มาก
2. เมื่อประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที	3.04	1.21	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่	4.23	1.05	มาก
รวม	3.86	0.55	มาก

จากตารางที่ 19 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.32$) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่ ($\bar{X}=4.23$) และ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X}=3.04$) ตามลำดับ

2.2.8 ด้านความต่อเนื่อง

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่คอยดูแลสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไข	3.96	1.57	มาก
2. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตลอดเวลาตั้งแต่การเข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ	3.58	1.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย	2.10	0.85	น้อย
รวม	3.21	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่คอยดูแลสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไข ($\bar{X}=3.96$) มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตลอดเวลาตั้งแต่การเข้ามาติดต่อจนการรับบริการแล้วเสร็จ ($\bar{X}=3.58$) และ อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือเจ้าหน้าที่สร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=2.10$) ตามลำดับ

2.2.9 ด้านความสะดวกสบาย

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกสบาย จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกสบาย	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. สถานีตำรวจมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการขณะนั่งรอ	2.26	0.75	น้อย
2. มีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ อย่างเพียงพอ	2.88	1.09	ปานกลาง
3. มีการจัดสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับบริการไว้ อย่างเพียงพอและปลอดภัย	2.91	0.90	ปานกลาง
รวม	2.69	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกสบาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.69$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ดังนี้ มีการจัดสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มารับบริการไว้ อย่างเพียงพอและปลอดภัย ($\bar{X}=2.91$) มีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ อย่างเพียงพอ ($\bar{X}=2.88$) และ อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ สถานีตำรวจมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ มีบริการหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู มีอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการขณะนั่งรอ ($\bar{X}=2.26$) ตามลำดับ

2.2.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความพร้อมในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการตลอดช่วงเวลาทำการโดยไม่มีการหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง	3.04	0.94	มาก
2. อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ	2.75	0.85	ปานกลาง
3. สถานีตำรวจได้พัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน	2.96	0.94	ปานกลาง
รวม	2.92	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความพร้อมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการตลอดช่วงเวลาทำการโดยไม่มีการหยุดพักในช่วงเวลาพักเที่ยง ($\bar{X}=3.04$) และ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ สถานีตำรวจได้พัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน ($\bar{X}=2.96$) อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ ($\bar{X}=2.75$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

3.1 จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=342)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.41	0.77	3.54	0.79	1.56	0.12
2. ด้านคุณภาพ	3.62	0.91	3.48	0.86	1.43	0.15
3. ด้านความทั่วถึง	2.39	1.00	2.49	1.05	0.90	0.37
4. ด้านความเสมอภาค	4.33	0.54	4.29	0.59	0.58	0.56
5. ด้านความเป็นธรรม	3.87	0.57	3.79	0.58	1.26	0.21
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	3.30	0.80	3.20	0.97	1.02	0.31
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	3.89	0.56	3.84	0.53	0.77	0.44
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.25	0.84	3.17	1.00	0.88	0.38
9. ด้านความสะดวกสบาย	2.66	0.52	2.71	0.47	1.00	0.32
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	2.98	0.75	2.85	0.64	1.72	0.09
รวม	3.37	0.35	3.34	0.34	0.88	0.38

จากตารางที่ 23 คุณความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=342)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.87	3	1.62	2.68	0.05*
	ภายในกลุ่ม	204.60	338	0.61		
	รวม	209.47	341			
2. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.98	3	1.66	2.14	0.09
	ภายในกลุ่ม	261.90	338	0.77		
	รวม	266.88	341			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	4.72	3	1.57	1.51	0.21
	ภายในกลุ่ม	351.61	338	1.04		
	รวม	356.33	341			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.20	3	0.40	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	108.61	338	0.32		
	รวม	109.81	341			
5. ด้านความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.47	3	0.49	1.50	0.21
	ภายในกลุ่ม	110.47	338	0.33		
	รวม	111.94	341			
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.24	3	1.08	1.37	0.25
	ภายในกลุ่ม	266.41	338	0.79		
	รวม	269.65	341			

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	3	0.05	0.15	0.93
	ภายในกลุ่ม	102.18	338	0.30		
	รวม	102.32	341			
8. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.02	3	0.67	0.79	0.50
	ภายในกลุ่ม	287.91	338	0.85		
	รวม	289.92	341			
9. ด้านความสะอาดสบาย	ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	0.38	1.56	0.20
	ภายในกลุ่ม	82.41	338	0.24		
	รวม	83.55	341			
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.65	3	0.55	1.12	0.34
	ภายในกลุ่ม	165.78	338	0.49		
	รวม	167.43	341			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	0.68	0.56
	ภายในกลุ่ม	40.32	338	0.12		
	รวม	40.56	341			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพและไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
จำแนกตามอายุ ด้านประสิทธิภาพ

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 35 ปี	36 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.46	3.54	3.30	3.62
ต่ำกว่า 20 ปี	3.46	-			
21 – 35 ปี	3.54	.47	-		
36 – 50 ปี	3.30	.19	.02*	-	
51 ปี ขึ้นไป	3.62	.24	.54	.01*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ ด้านประสิทธิภาพ พบว่า
ประชาชนที่มีอายุ ระหว่าง 36-50 ปี มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี อายุระหว่าง 21 – 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไปมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี อายุระหว่าง 36 – 50 ปี

3.2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=342)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.07	3	3.02	5.10	0.00*
	ภายในกลุ่ม	200.40	338	0.59		
	รวม	209.47	341			
2. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.42	3	1.47	1.90	0.13
	ภายในกลุ่ม	262.46	338	0.78		
	รวม	266.88	341			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	7.67	3	2.56	2.48	0.06
	ภายในกลุ่ม	348.66	338	1.03		
	รวม	356.33	341			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3	0.41	1.27	0.29
	ภายในกลุ่ม	108.59	338	0.32		
	รวม	109.81	341			
5. ด้านความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.13	3	0.38	1.15	0.33
	ภายในกลุ่ม	110.81	338	0.33		
	รวม	111.94	341			
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.01	3	2.67	3.45	0.02*
	ภายในกลุ่ม	261.64	338	0.77		
	รวม	269.65	341			

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.94	3	0.98	3.33	0.02*
	ภายในกลุ่ม	99.38	338	0.29		
	รวม	102.32	341			
8. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5.34	3	1.78	2.12	0.10
	ภายในกลุ่ม	284.58	338	0.84		
	รวม	289.92	341			
9. ด้านความสะอาดสบาย	ระหว่างกลุ่ม	0.95	3	0.32	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	82.60	338	0.24		
	รวม	83.55	341			
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.37	3	0.46	0.93	0.42
	ภายในกลุ่ม	166.05	338	0.49		
	รวม	167.43	341			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.12	0.99	0.40
	ภายในกลุ่ม	40.21	338	0.12		
	รวม	40.56	341			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน ดังนี้
ด้านประสิทธิภาพ ด้านสนองตอบความต้องการ และด้านสนองตอบความพึงพอใจ
และไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความ
เป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 24-25

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประสิทธิภาพ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		3.26	3.58	3.63	3.58
ประถมศึกษา	3.26	-			
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.58	.00*	-		
อนุปริญญา/ปวส.	3.63	.00*	.69	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.58	.01*	.97	.77	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประสิทธิภาพ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความต้องการ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		3.41	3.03	3.31	3.20
ประถมศึกษา	3.41	-			
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.03	.00*	-		
อนุปริญญา/ปวส.	3.31	.45	.04*	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.20	.17	.28	.51	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความพึงพอใจ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		3.91	3.81	3.74	4.02
ประถมศึกษา	3.91	-			
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.81	.18	-		
อนุปริญญา/ปวส.	3.74	.03*	.34	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.02	.25	.03*	.01*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความพึงพอใจ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส.

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนม จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนม จังหวัดนครพนม	จำนวน (ความถี่)
1. ด้านประสิทธิภาพ	
1.1 สถานีตำรวจภูธรควรนำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ภายในหน่วยงานเพื่อ เป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง	26
1.2 สถานีตำรวจภูธรควรมีการวางแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่ เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง	28
2. ด้านคุณภาพ	
2.1 สถานีตำรวจภูธรควรมีการจัดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการด้วยความ ถูกต้องและชัดเจน	33
2.2 สถานีตำรวจภูธรควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับ ความต้องการแก่ กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด	32
3. ด้านความทั่วถึง	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชน ที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง	40
3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ	39
4. ด้านความเสมอภาค	
4.1 ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการสามารถ ควรจะได้รับ การบริการตาม สิทธิของตน	25
4.2 สถานีตำรวจควรมีการสร้างมีระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและ ประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้	24

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม	จำนวน (ความถี่)
5. ด้านความเป็นธรรม	
5.1 สถานีตำรวจควรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ	19
5.2 สถานีตำรวจควรให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือ เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ	21
6. ด้านการสนองตอบความต้องการ	
6.1 เจ้าหน้าที่ควรสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของ ประชาชนผู้มารับบริการ	27
6.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ	24
7. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ	
7.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ	20
7.2 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ควรจัดทำการสำรวจความ ต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนใน แต่ละพื้นที่	34
8. ด้านความต่อเนื่อง	
8.1 เจ้าหน้าที่ควรสามารถสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้ บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไข	28
8.2 สถานีตำรวจควรจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มา รับบริการ	26
9. ด้านความสะดวกสบาย	
9.1 สถานีตำรวจควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับ บริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ	38
9.2 สถานีตำรวจควรมีการจัดมีแบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้เพียงพอ	36

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม	จำนวน (ความถี่)
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	
10.1 สถานีตำรวจควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยและเหมาะสม	30
10.2 สถานีตำรวจควรพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความ รับผิดชอบต่อ ตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน	35

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ปรากฏผลดังนี้

- ด้านประสิทธิภาพ สถานีตำรวจภูธรควรนำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ภายใน
หน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง(ความถี่ = 26) และสถานีตำรวจภูธรควรมี
การวางแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง
(ความถี่ = 28)
- ด้านคุณภาพ สถานีตำรวจภูธรควรมีการจัดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการด้วย
ความถูกต้องและชัดเจน (ความถี่ = 33) และสถานีตำรวจภูธรควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับ
ความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด (ความถี่ = 32)
- ด้านความทั่วถึง เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่
ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง (ความถี่ = 40) และเจ้าหน้าที่ควรมีการจัดบริการให้กับ
ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ (ความถี่ = 39)
- ด้านความเสมอภาค ประชาชนทุกคนที่มารับบริการสามารถ ควรจะได้รับการ
บริการตามสิทธิของตน (ความถี่ = 25) และสถานีตำรวจควรมีการสร้างมีระบบที่ประชาชน
สามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้(ความถี่ = 24)
- ด้านความเป็นธรรม สถานีตำรวจควรให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการ
ทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ(ความถี่ = 21) และสถานีตำรวจควรมีการ
จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ (ความถี่ = 19)
- ด้านการสนองตอบความต้องการ เจ้าหน้าที่ควรสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำ
ได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ(ความถี่ = 27) และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการ
ด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ(ความถี่ = 24)

7. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ควร จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่(ความถี่ =34) และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ และใส่ใจ ในการให้บริการ(ความถี่ =20)

8. ด้านความต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรสามารถสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการ มาใช้บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไข(ความถี่ = 28) และสถานีตำรวจควรจัดเจ้าหน้าที่คอย ช่วยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ(ความถี่ = 26)

9. ด้านความสะดวกสบาย สถานีตำรวจควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม แก่ผู้มารับบริการเช่น มีเก้าอี้บริการเพียงพอ (ความถี่ = 38) และ สถานีตำรวจควรมีการจัดมี แบบฟอร์มคำร้องตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ อย่าง เพียงพอ(ความถี่ = 36)

10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ สถานีตำรวจควรพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มี จรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อนอง ต่องาน และ ต่อประชาชน (ความถี่ = 35) และสถานีตำรวจควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัย และเหมาะสม(ความถี่ = 30)

ระยะที่ 2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัด นครพนม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิภาพ

“ควรมีการวางแผนภาพการแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละ หน่วยบริการอย่างทั่วถึง เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นด้วย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หรือมีการจัดตั้งกองทุนหรือเงินออมประจำแผนกขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการออม นอกจากนั้นก็ ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตำรวจให้ดีขึ้น ตลอดจนต้องมีการส่งเสริมให้มีการฝึก อาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม หรือการรวมกลุ่มฝึกอาชีพของกลุ่มแม่บ้านตำรวจเป็นการหารายได้ เสริมอีกทางหนึ่ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรส่งเสริมและให้ความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง มีการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบจัดระบบการประหยัดคอคอมนแก่ข้าราชการ ยกย่องส่งเสริมบุคคลที่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อมให้ปรึกษาหารือถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ควรมีการปรับปรุงปริมาณงานให้เหมาะสมกับเงินเดือน และจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ มากกว่าเดิม เช่น ทุนการศึกษา สำหรับข้าราชการตำรวจในหน่วยงาน แก่บุตร ธิดา รวมถึงการจัดฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อมให้คำปรึกษาหารือถึงปัญหาต่างๆ ได้

2.2 ด้านคุณภาพ

“ควรปรับปรุงสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับหลังเสร็จสิ้นภารกิจหน้าที่ และจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เพื่อความเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 2558 : สัมภาษณ์)

“หน่วยงานควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบซ่อมแซมบำรุงอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และส่งเสริมการใช้หลัก 5 ส. ในการดูแลรักษาความสะอาดของห้องต่างๆ ภายในอาคารสำนักงาน รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ และควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกๆ ปีด้วย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านคุณภาพ สรุปได้ว่า ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ในสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับหลังเสร็จสิ้นภารกิจหน้าที่ และการดูแลรักษาความสะอาดของห้องต่างๆ ในสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อีกทั้งการนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อความเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน และในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.3 ด้านความทั่วถึง

“หน่วยงานควรให้โอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหลาย ๆ ด้าน อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างสูงสุด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรจัดให้มีการประชุมร่วมปรึกษาหารือกับผู้นำชุมชนและการสัมมนาต่างๆ เพื่อให้มีโอกาสดำเนินการเสนอความคิดเห็นในปัญหาต่างๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆในการทำงาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรส่งเสริมการทำงานของอาสาสมัครฝ่ายประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการจัดหลักสูตรการอบรมให้แก่อาสาสมัคร เพื่อช่วยเหลือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความทั่วถึง สรุปได้ว่า ควรมีโครงการสนับสนุน และส่งเสริมให้เพื่อนำมาพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหลาย ๆ ด้าน เสริมสร้างการทำงานร่วมกันของอาสาสมัครฝ่ายประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆในการทำงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำประสบการณ์มาปรับ และประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 ด้านความเสมอภาค

“เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะมีนโยบายที่ชัดเจนการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมั่นได้ถึงความปลอดภัยและความยุติธรรม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 2558 : สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะให้มีความยุติธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่แก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมและมีความรู้สึกมั่นคงและอุ่นใจในการปฏิบัติหน้าที่”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรจะให้ประชาชนทุกคนที่มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ได้สร้างระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความเสมอภาค สรุปได้ว่าสถานีตำรวจภูธรจังหวัด นครพนม ควรวางนโยบายให้ชัดเจนมีความเชื่อมั่น ความปลอดภัยให้แก่ประชาชน มีความยุติธรรมให้รู้สึกมั่นคงและอุ่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ บริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้

2.5 ด้านความเป็นธรรม

“ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับตำรวจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนให้เป็นไปอย่างราบรื่น”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรมีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ ให้บริการโดยไม่มียศ และไม่มี การเลือกปฏิบัติ”

(ชนพร วิทักษบุตร 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความเป็นธรรม สรุปได้ ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับตำรวจ และการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่มาใช้บริการ ให้บริการโดยไม่มียศ และไม่มี การเลือกปฏิบัติ

2.6 ด้านสนองตอบความต้องการ

“ควรมีการกำหนดพันธกิจ ขอบเขต เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรมีกำหนดเป้าหมายหรือแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อธำรงรักษามาตรฐานการให้การปฏิบัติงาน มีความพร้อมต่ออุปสรรค และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคุณภาพ”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรมีการนำข้อมูลผลการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์หรือประเมิน เพื่อหาข้อผิดพลาด และหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” (ชนพร วิทักษบุตร 2558 : สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรจะได้รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำ ได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและให้ความเป็นธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชน”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านสนองตอบความต้องการ สรุปได้ว่า ควรมีการกำหนดเป้าหมายหรือแนวทางปฏิบัติร่วมกัน พันธกิจ ขอบเขต เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต่ออุปสรรค และนำข้อมูลผลการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์หรือ

ประเมิน เพื่อหาข้อผิดพลาด การให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำตรงความต้องการ
ของประชาชน

2.7 ด้านสนองตอบความพึงพอใจ

“หน่วยงานควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยต้อง
ยึดหลักการการบริการที่ดีเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับ
การมีจิตวิทยาต่อการให้บริการที่ดี การแสวงหาความร่วมมือ จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงาน
เชื่อมโยงให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพการทำงาน”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“หน่วยงานของตำรวจ ควรมีการจัดสถานที่บริการให้แก่ประชาชน เป็นจุดพัก
รถ และบริการเครื่องดื่มกาแฟ ในช่วงเทศกาลที่มีการเดินทาง”

(ธนพร วิกัษบุตร 2558 : สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความ
คิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนแต่ละพื้นที่”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“เมื่อประชาชนประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรจะพยายามหา
วิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านสนองตอบความพึงพอใจ สรุปได้ว่า หน่วยงานควรเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือแลกเปลี่ยนแนวทาง วิธีการปฏิบัติงานของตำรวจให้มาก
ขึ้น โดยต้องยึดหลักการการบริการที่ดีเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน โดยให้
ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน
เพื่อให้บรรลุเป้าที่ตั้งไว้

2.8 ด้านความต่อเนื่อง

“ควรมีจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม หรือเป็น
โครงการที่มุ่งเสริมสร้างการ พัฒนา เผยแพร่ความรู้ ทักษะเชิงวิชาการ หรือวิชาชีพแก่ชุมชน
ท้องถิ่น หรือสังคม”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“การแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตเป็นหน้าที่ของทุกคน ที่จะต้องร่วมมือกัน การป้องกันเป็นสิ่งสำคัญ โดยการให้การศึกษา และการให้ความรู้เรื่องพิษภัย และโทษของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง”

(ธนพร วิทักษบุตร 2558 : สัมภาษณ์)

“กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม ควรเป็นกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือ หรือสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรม เช่น บุคลากร นักศึกษา ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ ชุมชน หรือหน่วยสังคมอื่น ๆ เป็นต้น”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

“การดำเนินงาน โครงการ หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม ควรสนับสนุน ส่งเสริมให้มีความสอดคล้องกับศักยภาพ หรือความพร้อมของหลักสูตรต่อการบริการวิชาการแก่สังคม ที่แสดงถึงความเจริญงอกงามทางปัญญา ความรู้ ความคิด ทักษะคิด จิตใจ การมีน้ำใจเสียสละ การมีส่วนร่วมกับสังคม สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความมีวินัยและการมีจิตอาสา และเป็นที่ยอมรับของสังคมได้”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความต่อเนื่อง สรุปได้ว่า ควรมีจัดการดำเนินงาน โครงการ หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม สนับสนุน ส่งเสริม ผลักดันให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการริเริ่ม สร้างสรรค์ หรือเป็นผู้วางโครงการ เช่น การแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต พัฒนา เผยแพร่ความรู้ ทักษะเชิงวิชาการ หรือวิชาชีพแก่ชุมชน และเสริมสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินโครงการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีการดำเนินงานและเก็บข้อมูล การประเมินคุณภาพ และการเสนอแนวทางปรับปรุง เพื่อเพิ่มทักษะให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถในดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

2.9 ด้านความสะดวกสบาย

“ควรปรับปรุงสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนของประชาชน และจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เพื่อความเป็นสัดส่วนในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 2558 : สัมภาษณ์)

“หน่วยงานควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบซ่อมแซมบำรุงอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และส่งเสริมการใช้หลัก 5 ส.ในการดูแลรักษาความสะอาดของห้องต่างๆ ภายในอาคารสำนักงาน รวมทั้งปรับปรุงพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ และควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกๆ ปีด้วย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความสะดวกสบาย สรุปได้ว่า ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ในสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับหลังเสร็จสิ้นภารกิจหน้าที่ และการดูแลรักษาความสะอาดของห้องต่างๆ ในสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อีกทั้งการนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อความเป็นสัดส่วนในการทำงาน และในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

“ควรปรับปรุงสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนของประชาชน และจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เพื่อเป็นสัดส่วนในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 2558 : สัมภาษณ์)

“หน่วยงานควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบซ่อมแซมบำรุงอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 2558 : สัมภาษณ์)

“ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และส่งเสริมการใช้หลัก 5 ส.ในการดูแลรักษาความสะอาดของห้องต่างๆ ภายในอาคารสำนักงาน รวมทั้งปรับปรุงพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ และควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกๆ ปีด้วย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความพร้อมในการให้บริการ สรุปได้ว่า ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ในสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับหลังเสร็จสิ้นภารกิจหน้าที่ และการดูแล

รักษาความสะอาดของห้องต่าง ๆ ในสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อีกทั้งการนำ
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อความ
เป็นสัดส่วนในการทำงาน และในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY