

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน F-test
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	ระดับทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญของสถิติในการทดสอบ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์จากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ ประกอบด้วย ระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับชั้นยศ		
1.1 ชั้นสัญญาบัตร	82	51.60
1.2 ชั้นประทวน	77	48.40
รวม	159	100.00
2. อายุงาน		
2.1 ไม่เกิน 10 ปี	23	14.50
2.2 11 -15 ปี	94	59.10
2.3 มากกว่า 15 ปี	42	26.40
รวม	159	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ขนาดสถานีตำรวจ		
3.1 สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่	124	78.00
3.2 สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง	23	14.50
3.3 สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก	12	7.50
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 และตำรวจชั้นประทวน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมา มากกว่า 15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และไม่เกิน 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และขนาดสถานีตำรวจส่วนใหญ่อยู่ที่ สถานีตำรวจขนาดใหญ่ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมา สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และสถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยข้อมูลที่ได้อาจสามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.58	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.98	0.58	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.53	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.07	0.63	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.04	0.61	มาก
รวม	4.02	0.48	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้านจะแสดงได้ ดังตารางที่ 6 – 10

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.28	0.73	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.21	0.69	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียด ของการส่งสำนวน	4.15	0.78	มาก
4. มีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ทุกครั้งที่ขอรับบริการ	3.84	0.90	มาก
5. การปฏิบัติงานที่โปร่งใส เปิดเผย และชัดเจน	3.98	0.78	มาก
6. แนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณี ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	3.96	0.86	มาก
โดยรวม	4.07	0.58	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ
โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการ
มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.21$) และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียด
ของการส่งสำนวน ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอัยราชัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.11	0.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเสมอภาค และ เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้านโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	0.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.03	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่าง แท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้ เป็นอย่างดี	3.93	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการ ของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน	3.95	0.86	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	3.84	0.85	มาก
โดยรวม	3.98	0.58	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ
ความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ
มีอัยราชัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความ
กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเสมอภาค และ
เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้านโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.84	0.76	มาก
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี	3.77	0.84	มาก
3. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการที่เพียงพอและสะอาด	4.01	0.84	มาก
4. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทวี และห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	4.05	0.78	มาก
5. มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	3.79	0.97	มาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	4.06	0.86	มาก
7. ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย	4.13	0.76	มาก
รวม	3.95	0.53	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ($\bar{X} = 4.06$) และมีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทวี และห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
1. การให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอนชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการการยื่นคำร้องต่าง ๆ	4.05	0.82	มาก
2. คุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดี	4.05	0.79	มาก
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม	4.27	0.73	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการด้านงานคดีอื่น ๆ	4.10	0.82	มาก
5. ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และคุ้มประโยชน์	3.82	1.02	มาก
6. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการงานคดี	4.06	0.85	มาก
7. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.13	0.81	มาก
รวม	4.07	0.63	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คุณภาพการให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.13$) และความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการด้านงานคดีอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
1. มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	4.03	0.75	มาก
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	4.13	0.70	มาก
3. มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	4.02	0.74	มาก
4. ได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดีผ่านช่องทางโทรศัพท์	4.00	0.74	มาก
รวม	4.04	0.61	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	ชั้นสัญญาบัตร			ชั้นประทวน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.66	มาก	4.13	0.47	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.94	0.65	มาก	4.01	0.49	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.63	มาก	4.02	0.39	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	0.74	มาก	4.10	0.49	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.97	0.71	มาก	4.12	0.48	มาก
รวม	3.97	0.57	มาก	4.08	0.35	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ชั้นยศ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามอายุงาน โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	ไม่เกิน 10 ปี			11 -15 ปี			มากกว่า 15 ปี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.05	0.40	มาก	4.08	0.61	มาก	4.05	0.58	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	0.40	มาก	3.95	0.56	มาก	3.98	0.68	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.38	มาก	3.95	0.53	มาก	3.86	0.60	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.16	0.43	มาก	4.09	0.64	มาก	3.97	0.69	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.39	มาก	4.02	0.63	มาก	4.04	0.67	มาก
รวม	4.11	0.28	มาก	4.02	0.49	มาก	3.98	0.54	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่พนักงานตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ไม่เกิน 10 ปี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.10$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$)

11 -15 ปี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.95$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$)

มากกว่า 15 ปี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานคดีของสำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่			สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง			สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก		
	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.02	0.61	มาก	4.23	0.38	มาก	4.27	0.42	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	0.59	มาก	4.22	0.39	มาก	4.20	0.56	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.55	มาก	4.16	0.41	มาก	3.95	0.53	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.65	มาก	4.35	0.48	มาก	4.36	0.41	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.99	0.65	มาก	4.25	0.41	มาก	4.18	0.48	มาก
รวม	3.96	0.50	มาก	4.24	0.31	มาก	4.19	0.33	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า

สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.91$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$)

สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.16$)

สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.95$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับชั้นยศ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.66	4.13	0.47	-1.386	.027*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.94	0.65	4.01	0.49	-.721	.067
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.63	4.02	0.39	-1.577	.004*
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	0.74	4.10	0.49	-.732	.011*
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.97	0.71	4.12	0.48	-1.465	.027*
รวม	3.97	0.57	4.08	0.35	-1.423	.004*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน
โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานคดีของ สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.033	2	.016	.048	.953
	ภายในกลุ่ม	53.500	156	.343		
	รวม	53.533	158			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.295	2	.148	.435	.648
	ภายในกลุ่ม	52.926	156	.339		
	รวม	53.221	158			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.870	2	.435	1.516	.223
	ภายในกลุ่ม	44.775	156	.287		
	รวม	45.646	158			
4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.631	2	.315	.783	.459
	ภายในกลุ่ม	62.833	156	.403		
	รวม	63.464	158			
5. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.373	2	.187	.486	.616
	ภายในกลุ่ม	59.898	156	.384		
	รวม	60.271	158			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.245	2	.122	.516	.598
	ภายในกลุ่ม	36.969	156	.237		
	รวม	37.214	158			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน
โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็น
ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานคดีของ สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.379	2	.690	2.063	.131
	ภายในกลุ่ม	52.154	156	.334		
	รวม	53.533	158			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.542	2	1.271	3.913	.022*
	ภายในกลุ่ม	50.679	156	.325		
	รวม	53.221	158			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.170	2	.585	2.052	.132
	ภายในกลุ่ม	44.476	156	.285		
	รวม	45.646	158			
4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.706	2	1.853	4.838	.009*
	ภายในกลุ่ม	59.758	156	.383		
	รวม	63.464	158			
5. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.508	2	.754	2.001	.139
	ภายในกลุ่ม	58.764	156	.377		
	รวม	60.271	158			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.871	2	.936	4.129	.018*
	ภายในกลุ่ม	35.343	156	.227		
	รวม	37.214	158			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ
โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีตำรวจมีความคิดเห็นที่แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น

ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงาน ตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม

ขนาดสถานีตำรวจ	\bar{X}	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
		($\bar{X} = 3.96$)	($\bar{X} = 4.24$)	($\bar{X} = 4.19$)
ขนาดใหญ่	3.96	—	0.28	0.23
ขนาดกลาง	4.24	—	—	0.05*
ขนาดเล็ก	4.19	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดกลาง กับ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดเล็ก

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงาน ตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ขนาดสถานีตำรวจ	\bar{X}	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
		($\bar{X} = 3.91$)	($\bar{X} = 4.22$)	($\bar{X} = 4.20$)
ขนาดใหญ่	3.91	—	0.31	0.29
ขนาดกลาง	4.22	—	—	0.02*
ขนาดเล็ก	4.20	—	—	—

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดกลาง กับ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดเล็ก

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ขนาดสถานีตำรวจ	\bar{X}	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
		($\bar{X} = 3.99$)	($\bar{X} = 4.35$)	($\bar{X} = 4.36$)
ขนาดใหญ่	3.99	—	0.36	0.37
ขนาดกลาง	4.39	—	—	0.01*
ขนาดเล็ก	4.36	—	—	—

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจขนาดเล็กมีระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่จากสถานีตำรวจขนาดกลาง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
1. ควรมีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้งที่ขอรับบริการ	3
2. ควรให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดี	2
รวม	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	15
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรอบรู้ในข้อมูลที่ใช้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี	7
3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน	3
รวม	25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี	15
2. สถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย	10
3. ควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5
รวม	30
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
1. ควรมีการฝึกอบรม ในเรื่องของการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และคุ้มประโยชน์	5
2. ควรมีการให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการยื่นคำร้องต่าง ๆ	3
3. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดีจากผู้รับบริการอยู่เสมอ	2
รวม	10

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านช่องทางการให้บริการ	
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์	9
2. ควรมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	4
3. ควรมีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแกล้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	2
รวม	15
รวม	85

จากตารางที่ 21 พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 30) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ 25) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความถี่ 15) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความถี่ 10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 5) ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ เจ้าพนักงานตำรวจต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้งที่ได้รับบริการ (ความถี่ 3) และควรให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดี (ความถี่ 2)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี (ความถี่ 15) รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ความถี่ 7) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน (ความถี่ 3)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี (ความถี่ 15) รองลงมา สถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย (ความถี่ 10) และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ 5)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ควรมีการฝึกอบรม ในเรื่องของการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คຸ້มค่า และคຸ້มประโยชน์ (ความถี่ 5) รองลงมา ควรมีการให้บริการมี มาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการการยื่นคำร้องต่าง ๆ (ความถี่ 3) และควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดีจากผู้รับบริการอยู่เสมอ (ความถี่ 2)

5. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแนะนำ ด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์ (ความถี่ 9) รองลงมา ควรมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก (ความถี่ 4) และควรมีการรับข้อร้องเรียนและกล່อง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (ความถี่ 2)

สรุปได้ว่า เจ้าพนักงานตำรวจมีความคิดเห็นต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ปรับปรุงและแก้ไขเร่งด่วนที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ซึ่งจากข้อเสนอแนะ ที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่องของการ ควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี อีกทั้งในเรื่องของสถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงาน นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุด