

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร  
ธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 1-8 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัด  
ร้อยเอ็ด โดยรวมและรายแผนก

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. แผนกธุรการคดี	385	2.91	0.83	ปานกลาง
2. แผนกเสมียนประจำวัน	385	3.09	0.80	ปานกลาง
3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ	385	2.92	0.93	ปานกลาง
4. แผนกพลขับ	385	3.08	0.69	ปานกลาง
5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน	385	3.07	0.73	ปานกลาง
6. แผนกเดินรายงาน	385	3.16	0.68	ปานกลาง
7. แผนกวิทยากรพิมพ์มือ	385	3.18	0.74	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.06	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน  
สอบสวนสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
มีค่าเฉลี่ย 3.06 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายแผนก พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกแผนก โดย  
เรียงลำดับ แผนกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ แผนกวิทยากรพิมพ์มือ  
แผนกเดินรายงาน และแผนกเสมียนประจำวัน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกธุรการคดี

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน (แผนกธุรการคดี)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	2.81	1.05	ปานกลาง
2. ทิศประสงค์ขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการภายในสถานีตำรวจเพื่อให้ผู้มาติดต่อ	385	3.00	0.96	ปานกลาง
3. การติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อต้องการความช่วยเหลือในคดี	385	2.97	1.04	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจชี้แจงข้อมูล ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาชัดเจน	385	2.92	1.09	ปานกลาง
5. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชน	385	2.87	1.01	ปานกลาง
โดยรวม	385	2.91	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกธุรการคดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 ทิศประสงค์ขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการภายในสถานีเพื่อให้ผู้มาติดต่อ ข้อ 3 การติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อต้องการความช่วยเหลือในคดี และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจชี้แจงข้อมูล ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาชัดเจน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกเสมียนประจำวัน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน (แผนกเสมียนประจำวัน)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการแจ้งเอกสารหาย รวดเร็ว ขอสำเนาเอกสารประจำวัน	385	2.82	1.10	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ พร้อมในการทำงานเมื่อมาติดต่อราชการ	385	3.18	0.97	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการประชาชน ความสะอาด มีน้ำดื่มแอร์หรือพัดลม	385	3.25	0.78	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่น	385	3.10	1.05	ปานกลาง
5. การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	3.16	1.20	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.09	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกเสมียนประจำวัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการประชาชน ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พร้อมในการทำงานเมื่อมาติดต่อราชการ และข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด คำนวณแผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน (แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการเปรียบเทียบปรับรวดเร็ว	385	2.78	1.15	ปานกลาง
2. ขั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	3.02	1.05	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการ ความสะอาดมีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม	385	2.95	0.97	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่น	385	2.93	1.17	ปานกลาง
5. การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	2.97	1.23	ปานกลาง
โดยรวม	385	2.92	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการ ความสะอาดมีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกพลขับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน (แผนกพลขับ)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็วทันเหตุการณ์	385	2.98	0.95	ปานกลาง
2. ขั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เข้าช่วยเหลือตลอดเวลา 24 ชั่วโมง	385	3.17	0.78	ปานกลาง
3. รถยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง อุปกรณ์สื่อสาร มีความพร้อมที่จะทำงาน	385	3.16	0.87	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่น	385	3.13	1.06	ปานกลาง
5. การแสดงกิริยา การพูดจาที่น่าเลียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	2.96	1.10	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.08	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกพลขับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 2 ขั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าช่วยเหลือตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ข้อ 3 รถยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง อุปกรณ์สื่อสาร มีความพร้อมที่จะทำงาน และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง ความเอื้ออาทร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอรราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน (แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ให้ความช่วยเหลือ	385	3.12	0.97	ปานกลาง
2. ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีเทคโนโลยีใช้ ในแผนกงาน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง	385	3.00	0.87	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม ที่จอดรถ	385	3.09	1.03	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความรู้ มีความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา ชี้แนะ	385	2.98	1.06	ปานกลาง
5. การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียง การช่วยติดต่อกับพนักงานสอบสวน	385	3.21	0.78	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.07	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอรราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียง การช่วยติดต่อกับพนักงานสอบสวน ข้อ 1 ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ให้ความช่วยเหลือ และ ข้อ 3 สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม ที่จอดรถค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกเดินรายงาน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน(แผนกเดินรายงาน)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการส่งเอกสาร สำนวน รวดเร็วตรงตาม กำหนดเวลา	385	3.09	0.91	ปานกลาง
2. ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงาน มีรถยนต์นำส่งผู้ต้องหาบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	3.19	0.89	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม	385	3.02	0.94	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่น ให้คำปรึกษา ชี้แนะ	385	3.24	0.93	ปานกลาง
5. การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	3.29	0.83	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.16	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกเดินรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 5 การแสดงกิริยาการพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่น ให้คำปรึกษา ชี้แนะ และ ข้อ 2 ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงาน มีรถยนต์นำส่งผู้ต้องหาบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกวิทยาการพิมพ์มือ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน (แผนกวิทยาการพิมพ์มือ)	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการสอบถาม พิมพ์มือ รวดเร็ว	385	3.12	0.95	ปานกลาง
2. ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีใช้ในแผนกงาน	385	3.17	1.01	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์หรือพัดลม	385	3.08	0.92	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่น ให้คำปรึกษา ชี้แนะ	385	3.38	0.82	ปานกลาง
5. การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	385	3.19	0.99	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.18	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แผนกวิทยาการพิมพ์มือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา ชี้แนะข้อ 5 การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ ข้อ 2 ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีใช้ในแผนกงาน

ตารางที่ 9 การประมาณค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน  
สถานี ตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	N	$\bar{X}$	S.D.	ค่าความเชื่อมั่น 95%		ระดับ ความ พึงพอใจ
				ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
				1. แผนกธุรการคดี	385	
2. แผนกเสมียนประจำวัน	385	3.09	0.80	3.01	3.18	ปานกลาง
3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ	385	2.92	0.93	2.83	3.02	ปานกลาง
4. แผนกพลขับ	385	3.08	0.69	3.01	3.15	ปานกลาง
5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน	385	3.07	0.73	3.00	3.15	ปานกลาง
6. แผนกเดินรายงาน	385	3.16	0.68	3.09	3.23	ปานกลาง
7. แผนกวิทยาการพิมพ์มือ	385	3.18	0.74	3.11	3.26	ปานกลาง
โดยรวม	385	3.06	0.55	3.00	3.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีการประมาณค่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายแผนก พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกแผนก โดยเรียงลำดับ แผนกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ แผนกวิทยาการพิมพ์มือ แผนกเดินรายงาน และแผนกเสมียนประจำวัน ตามลำดับ

### 3.2 สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

3.2.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 สภาพปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

สภาพปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่ (คน)
1. แผนกธุรการคดี ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการเกี่ยวกับคดีล่าช้า	15
2. แผนกเสมียนประจำวัน ปัญหาการขอรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวัน ล่าช้า	8
3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ปัญหาสถานที่ให้บริการ มีความคับแคบ ไม่สะดวก	14
4. แผนกพลขับ ปัญหาระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์	10
5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ปัญหาการขาดแคลนผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ทำให้คดีต่าง ๆ ค้างเป็นจำนวนมาก	12
6. แผนกเดินรายงาน ปัญหาขาดแคลน รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา	7
7. แผนกวิทยาการพิมพ์มือ ปัญหาขาดแคลน อุปกรณ์ หรือขาดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้งาน	6
รวม	72

จากตารางที่ 10 พบว่า สภาพปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ดังนี้

แผนกธุรการคดี ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการเกี่ยวกับคดีล่าช้า มีความถี่ จำนวน 15 คน

แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ปัญหาสถานที่ให้บริการ มีความคับแคบ ไม่สะดวก มีความถี่ จำนวน 14 คน

แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ปัญหาการขาดแคลนผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ทำให้คดีต่าง ๆ ค้างเป็นจำนวนมาก มีความถี่ จำนวน 12 คน

แผนกพลขับ ปัญหาระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ มีความถี่ จำนวน 10 คน

แผนกเสมียนประจำวัน ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวัน ล่าช้า มีความถี่ จำนวน 8 คน

แผนกเดินรายงาน ปัญหาขาดแคลน รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา มีความถี่ จำนวน 7 คน

แผนกวิทยาการพินิจมือ ปัญหาขาดแคลน อุปกรณ์ หรือขาดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้งาน มีความถี่ จำนวน 6 คน

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางที่ 11 ดังนี้

**ตารางที่ 11** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่ (คน)
1. ด้านแผนกธุรการคดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว เกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	12
2. ด้านแผนกเสมียนประจำวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือสำเนาเอกสารลงลงบันทึกประจำวันด้วยความรวดเร็ว	8
3. ด้านแผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ควรจัดอาสาสมัครตำรวจบ้านที่ผ่านการอบรมช่วยแนะนำและจัดลำดับการให้บริการเปรียบเทียบปรับ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก เมื่อมารับบริการ	11
4. ด้านแผนกพลจับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมาถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว และให้ทันเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมาถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว และให้ทันเหตุการณ์	9
5. ด้านแผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ควรเพิ่มผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ให้เพียงพอกับการสอบสวน	10
6. ด้านแผนกเดินรายงาน ควรจัดการรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา ให้เพียงพอ	7
7. ด้านแผนกวิทยาการพิมพ์มือ ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้งาน	6
<b>รวม</b>	<b>63</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้คือ

แผนกธุรการคดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีความถี่ จำนวน 15 คน

แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ควรขยายสถานที่ให้บริการเปรียบเทียบปรับ ให้กว้างขวาง เพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวก เมื่อมารับบริการ มีความถี่ จำนวน 14 คน

แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ควรเพิ่มผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ให้เพียงพอกับการสอบสวน มีความถี่ จำนวน 12 คน

แผนกพลขับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมาถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว และให้ทันเหตุการณ์ มีความถี่ จำนวน 10 คน

แผนกเสมียนประจำวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้บริการในการรับแจ้งเอกสารหาย หรือขอสำเนาเอกสารลงบันทึกประจำวัน ด้วยความรวดเร็ว มีความถี่ จำนวน 8 คน

แผนกเดินรายงาน ควรจัดการรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในการควบคุมตัวผู้ต้องหา ให้เพียงพอ มีความถี่ จำนวน 7 คน

แผนกวิทยาการพิมพ์มือ ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้งาน มีความถี่ จำนวน 6 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY