

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการในสถานีตำรวจ จำนวนครั้งที่มารับบริการ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการให้บริการ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	229	57.25
หญิง	171	42.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.25 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.75

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	54	13.50
21-30 ปี	137	34.25
31-40 ปี	114	28.50
41-50 ปี	82	20.50
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 และ อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.50 ส่วนอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	224	56.00
สมรส	143	35.75
หย่า/หม้าย	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น โสด คิดเป็น ร้อยละ 56.00 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 35.75 และสถานภาพหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	39	9.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	18.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	104	26.00
อนุปริญญา / ปวส.	50	12.50
ปริญญาตรี	104	26.00
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ ระดับปริญญาตรี มากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.75 ระดับ อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 9.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	71	17.75
พนักงานบริษัทเอกชน	74	18.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.25
รับจ้างทั่วไป	77	19.25
ค้าขาย	51	12.75
เกษตรกร	6	1.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	45	11.25
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	51	12.75
อื่นๆ	4	1.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เกษียณ ข้าราชการบำนาญ

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 17.75 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 12.75 นักเรียน นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.25 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.25 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 1.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	167	41.75
10,001-20,000 บาท	143	35.75
20,001-30,000 บาท	67	16.75
30,001-40,000 บาท	16	4.00
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาได้แก่ รายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.75 รายได้ในช่วง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.75 รายได้ในช่วง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4 และรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาล

เรื่องที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาล	จำนวน	ร้อยละ
แจ้งความเอกสารหายหรือแจ้งความเป็นหลักฐาน	168	42.00
คดีเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน	54	13.50
เสียค่าปรับจราจร	106	26.50
คดีอุบัติเหตุ	47	11.75
อื่นๆ	25	6.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาลในเรื่องแจ้งความเอกสารหายหรือแจ้งความเป็นหลักฐาน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาได้แก่เรื่องเสียค่าปรับจราจร คิดเป็นร้อยละ 26.50 คดีเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 13.50 คดีอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 11.75 ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจในระยะเวลา 1 ปี

จำนวนครั้งที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	324	81.00
6-10 ครั้ง	37	9.25
11-15 ครั้ง	22	5.50
มากกว่า 15 ครั้ง	17	4.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อที่สถานีตำรวจ 1-5 ครั้ง ในระยะเวลา 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาได้แก่ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.25 11-15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.50 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.25

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่
กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านรูปลักษณ์ (Tangible)

รูปลักษณ์ (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	60 (15.00)	214 (53.50)	112 (28.00)	11 (2.75)	3 (0.75)	400 (100.00)	3.79 (มาก)	1
2.สถานีที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่ง สวยงาม	42 (10.50)	166 (41.50)	166 (41.50)	22 (5.50)	4 (1)	400 (100.00)	3.55 (มาก)	2
3.อุปกรณ์เครื่องใช้มีความ ทันสมัย ทำให้ได้รับความ สะดวกรวดเร็ว	42 (10.50)	148 (37.00)	171 (42.75)	36 (9.00)	3 (0.75)	400 (100.00)	3.47 (ปานกลาง)	3
4.แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมี เพียงพอในการให้ข้อมูล	30 (7.50)	155 (38.75)	177 (44.25)	35 (8.75)	3 (0.75)	400 (100.00)	3.44 (ปานกลาง)	5
5.Web Site สถานีตำรวจมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	31 (7.75)	148 (37.00)	169 (42.25)	44 (11.00)	8 (2.00)	400 (100.00)	3.38 (ปานกลาง)	6
6.มีการจัดที่พักรับรองผู้มา ติดต่อราชการเหมาะสม	34 (8.50)	153 (38.25)	174 (43.50)	35 (8.75)	4 (1.00)	400 (100.00)	3.45 (ปานกลาง)	4
7.ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มา ติดต่อราชการ	48 (12.00)	141 (35.25)	152 (38.00)	34 (8.50)	25 (6.25)	400 (100.00)	3.38 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม							3.49	
แปลผล							ปานกลาง	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์พบว่าความพึงพอใจด้านสถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ ความพึงพอใจด้านสถานีที่มีความสะอาดและตกแต่งสวยงาม มีระดับพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.55

ตามลำดับ) ความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัยทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจในการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม ความพึงพอใจในด้านแผนผัง ข่าวดสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล ส่วนความพึงพอใจในด้าน Web Site สถานีตำรวจ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเท่ากับความพึงพอใจในด้าน ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ โดยมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47 3.45 3.44 3.38 และ 3.38 ตามลำดับ)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	67 (16.75)	218 (54.5)	106 (26.5)	8 (2)	1 (0.25)	400 (100)	3.85 (มาก)	1
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและ ยุติธรรม	44 (11)	202 (50.5)	137 (34.25)	17 (4.25)	0 (0)	400 (100)	3.68 (มาก)	2
3.อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการ บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อม ใช้งาน	37 (9.25)	166 (41.5)	170 (42.5)	24 (6)	3 (0.75)	400 (100)	3.53 (มาก)	5
4.มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ ตลอดเวลา	57 (14.25)	173 (43.25)	146 (36.5)	22 (5.5)	2 (0.5)	400 (100)	3.65 (มาก)	3
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ทำงานไม่ผิดพลาด	44 (11)	186 (46.5)	145 (36.25)	22 (5.5)	3 (0.75)	400 (100)	3.61 (มาก)	4
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	40 (10)	164 (41)	164 (41)	30 (7.5)	2 (0.5)	400 (100)	3.53 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64	
แปลผล							มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจ ในด้านความน่าเชื่อถือพบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและ ยุติธรรม ความพึงพอใจในด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา ความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบทำงาน ไม่ผิดพลาด ความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้มีการ บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 3.68 3.65 3.61 3.53 และ 3.53 ตามลำดับ)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.มีบุคลากร ท้าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่	54 (13.5)	205 (51.25)	123 (30.75)	17 (4.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.74 (มาก)	1
2.เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและเป็นที่พึ่งได้	56 (14)	182 (45.5)	141 (35.25)	20 (5)	1 (0.25)	400 (100)	3.68 (มาก)	3
3.เจ้าหน้าที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม	43 (10.75)	196 (49)	138 (34.5)	19 (4.75)	4 (1)	400 (100)	3.64 (มาก)	4
4.สถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	64 (16)	183 (45.75)	131 (32.75)	18 (4.5)	4 (1)	400 (100)	3.71 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.69	
แปลผล							มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจพบว่า ความพึงพอใจในด้านการมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในด้านสถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและเป็นທີ່พึ่งได้ และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 3.71 3.68 และ 3.64 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	74 (18.5)	192 (48)	125 (31.25)	8 (2)	1 (0.25)	400 (100)	3.83 (มาก)	1
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	39 (9.75)	194 (48.5)	140 (35)	25 (6.25)	2 (0.5)	400 (100)	3.61 (มาก)	2
3.เจ้าหน้าที่มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง	42 (10.5)	176 (44)	158 (39.5)	23 (5.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.59 (มาก)	3
4.เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ	48 (12)	166 (41.5)	160 (40)	23 (5.75)	3 (0.75)	400 (100)	3.58 (มาก)	4
5.เจ้าหน้าที่เห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการ	39 (9.75)	188 (47)	141 (35.25)	28 (7)	4 (1)	400 (100)	3.58 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64	
แปลผล							มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการดูแลเอาใจใส่พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ความพึงพอใจในด้าน

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือนร้อนของผู้รับบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 3.61 3.59 3.58 และ 3.58 ตามลำดับ)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

การตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ	54 (13.50)	195 (48.75)	135 (33.75)	15 (3.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.71 (มาก)	1
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที	36 (9.00)	190 (47.50)	148 (37.00)	24 (6.00)	2 (0.50)	400 (100)	3.59 (มาก)	5
3.สถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	39 (9.75)	186 (46.50)	151 (37.75)	21 (5.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.59 (มาก)	5
4.สถานีตำรวจมีระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนรวดเร็ว	55 (13.75)	179 (44.75)	141 (35.25)	22 (5.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.65 (มาก)	3
5.สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือ	47 (11.75)	179 (44.75)	142 (35.50)	29 (7.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.60 (มาก)	4
6.เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	61 (15.25)	173 (43.25)	145 (36.25)	20 (5.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.68 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64	
แปลผล							มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจด้านการตอบสนองโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการตอบสนองพบว่า ความพึงพอใจในด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่อง

ต่างๆ ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ความพึงพอใจในด้านสถานีตำรวจมีระเบียบขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนรวดเร็ว ความพึงพอใจในด้านสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือ และความพึงพอใจในด้านสถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71 3.68 3.65 3.60 3.59 และ 3.59 ตามลำดับ)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านรูปลักษณ์	3.49	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.64	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	3.69	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.64	มาก
ด้านการตอบสนอง	3.64	มาก
รวม	3.62	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อนำมาเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ผลดังนี้ โดยด้านการให้ความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.64 และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อค่านูรูปลักษณะ (Tangible) จำแนกตามสถานีตำรวจ

รูปลักษณะ (Tangibles)	สถานีตำรวจ									
	หนองค้างพูก	หลักสอง	ภาษีเจริญ	หนองแขม	เพชรเกษม	บางขุนเทียน	บางบอน	ท่าข้าม	แสมดำ	เทียนทะเล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
2.สถานีที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.85 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.90 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
3.อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
4.แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
5.Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
6.มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
7.ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
อันดับ	4	4	3	7	7	6	1	10	2	9
หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด										

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทางด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า สถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สน.บางบอน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สน.แสมดำ สน.ภาษีเจริญ สน.หนองค้างพลู สน.หลักสอง สน.บางขุนเทียน (ค่าเฉลี่ย 3.59 3.57 3.56 3.56 และ 3.55 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สน.หนองแขม สน.เพชรเกษม สน.เทียนทะเล และ สน.ท่าข้าม (ค่าเฉลี่ย 3.44 3.44 3.43 และ 3.34 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดจำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางบอน ให้ความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงามในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 และความพึงพอใจด้านที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.แสมดำ ให้ความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงามในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 และความพึงพอใจด้านที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ภาษีเจริญ ให้ความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงามในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80

ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.05 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 และความพึงพอใจด้านที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.เพชรเกษม ให้ความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงามในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 และความพึงพอใจด้านที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.เทียนทะเล ให้ความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงามในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.17 และความพึงพอใจด้านที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ท่าข้าม ให้ความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ความพึงพอใจด้านสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงามในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ความพึงพอใจด้านแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.13 ความพึงพอใจด้าน Web Site สถานีตำรวจมีความชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ความพึงพอใจด้านมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสมใน

ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 และความพึงพอใจด้านที่จอตกรเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการในระดับ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามสถานีตำรวจ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	สถานีตำรวจ									
	หนองคาย	หล้า	ภูเพียง	หนองแสง	เพ็ญ	บึงนาราง	บึงนาราง	ท่าข้าม	แสลง	เทียนทะเล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)	4.32 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม	3.45 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)
3.อุปกรณ์/เครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
4.มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.85 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
อันดับ	9	6	2	5	7	3	1	4	10	8
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด									

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทางด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า สถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สน.บางบอน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจระดับมากทั้งสิ้นได้แก่ สน.ภาษีเจริญ สน.บางขุนเทียน สน.ท่าข้าม สน.หนองแขม สน.หลักสอง สน.เพชรเกษม สน.เทียนทะเล สน.หนองค้างพลู และสน.แสมดำ (ค่าเฉลี่ย 3.76 3.75 3.69 3.64 3.62 3.61 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดจำแนกตามสถานี ตำรวจตามลำดับพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางบอน ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ความพึงพอใจด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ไม่ผิดพลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ภาษีเจริญ ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ความพึงพอใจด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ไม่ผิดพลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางขุนเทียน ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ความพึงพอใจด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ไม่ผิดพลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.60 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้ มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.40 ความพึงพอใจด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ไม่ผิดพลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หนองค้างพลู ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ความพึงพอใจด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ไม่ผิดพลาดในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.48 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.แสมดำ ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.65 ความพึงพอใจด้านมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.38 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ไม่ผิดพลาดในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.35 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามสถานีตำรวจ

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	สถานีตำรวจ									
	หนองค้างพลู	หลักสอง	ภายในเจริญ	หนองแขม	เพชรเกษม	บางขุนเทียน	บางบอน	ท่าข้าม	แสมดำ	เทียนทะเล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การมีบุคลากร ทักษะ ทักษะ วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.65 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นທີ່พึ่งของท่านได้	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
3.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
4.สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
อันดับ	4	3	1	8	4	2	6	7	10	9
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด									

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทางการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า สถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สน.ภาษีเจริญ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 โดยลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจระดับมากได้แก่ สน.บางขุนเทียน สน.หลักสอง สน.หนองค้างพลู สน.เพชรเกษม สน.บางบอน สน.ท่าข้าม สน.หนองแขม (ค่าเฉลี่ย 3.81 3.79 3.73 3.73 3.72 3.71 และ 3.61 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สน.เทียนทะเล และ สน.แสมดำ (ค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.44 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดจำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการในสน.ภาษีเจริญ ให้ความพึงพอใจด้านการมี บุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยังของผู้รับบริการ ได้ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของ ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ความพึงพอใจด้านสถานี ตำรวจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่รับบริการใน สน.บางขุนเทียน ให้ความพึงพอใจด้านการมี บุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยังของผู้รับบริการ ได้ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของ ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจด้านสถานี ตำรวจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หลักสอง ให้ความพึงพอใจด้านการมี บุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยังของผู้รับบริการ ได้ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของ ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ความพึงพอใจด้านสถานี ตำรวจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.เพชรเกษม ให้ความพึงพอใจด้านการมี บุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นที่ยังของผู้รับบริการ ได้ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของ

ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจ
ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามสถานีตำรวจ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	สถานีตำรวจ	หนองคาย	หลักสอง	ภามิเจริญ	หนองแขม	เพชรเกษม	บางขุนเทียน	บางบอน	ท่าข้าม	แสมดำ	เทียนทะเล
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ		3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น		3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)
3.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง		3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
4.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ		3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
5.เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือนร้อนของผู้รับบริการ		3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
รวม/ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
อันดับ		8	4	1	7	6	3	2	5	10	9
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด										

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทางการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า สถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สน.ภาษีเจริญ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 โดยลำดับต่อมา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากทั้งสิ้น ได้แก่ สน.บางบอน สน.บางขุนเทียน สน.หลักสอง สน.ท่าข้าม สน.เพชรเกษม สน.หนองแขม สน.หนองค้างพลู สน.เทียนทะเล และสน.แสมดำ (ค่าเฉลี่ย 3.75 3.68 3.66 3.64 3.60 3.59 3.58 3.55 และ 3.51 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดจำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ภาษีเจริญ ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่องในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางบอน ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่องในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางขุนเทียน ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่องในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หลักสอง ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่องในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้

การติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่องในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.แสมดำ ให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่องในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามสถานีดำรวจ

การตอบสนอง (Responsiveness)	สถานีดำรวจ									
	หนองค้างพลุ	หลักสอง	ภาษีเจริญ	หนองแขม	เพชรเกษม	บางขุนเทียน	บางบอน	ท่าข้าม	แสมดำ	เทียนทะเล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ	3.53 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
3.สถานีดำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
4.สถานีดำรวจมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนชัดเจน รวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
5.สถานีดำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือ	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
6.เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.92 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
อันดับ	2	3	1	7	6	5	4	8	9	10
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด									

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทางการตอบสนอง จำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า สถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สน.ภาษีเจริญ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 โดยลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สน.หนองค้างพลู สน.หลักสอง สน.บางบอน สน.บางขุนเทียน สน.เพชรเกษม สน.หนองแขม สน.ท่าข้าม (ค่าเฉลี่ย 3.76 3.73 3.72 3.70 3.64 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สน.แสมดำ และ สน.เทียนทะเล (ค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.44 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดจำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ภาษีเจริญ ให้ความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนชัดเจน รวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หนองค้างพลู ให้ความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนชัดเจน รวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หลักสอง ให้ความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนชัดเจน รวดเร็วในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ความพึงพอใจด้านสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการรับบริการจำแนกตามสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจ รายการความพึงพอใจ	หนองคายพลู	หลักสอง	ภาษีเจริญ	หนองแขม	เพชรเกษม	บางขุนเทียน	บางบอน	ท่าข้าม	แสมดำ	เทียนทะเล
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
1.รูปลักษณ์ (Tangibles)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
3.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
4.การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
5.การตอบสนอง (Responsiveness)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
อันดับ	5	4	1	8	6	3	2	7	9	10
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด									

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทางด้านต่างๆ โดยเฉลี่ย จำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า สถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สน.ภายี่เจริญ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สน.บางบอน สน.บางขุนเทียน สน.หลักสอง สน.หนองค้างพลู สน.เพชรเกษม สน.ท่าข้าม สน.หนองแขม และสน.แสมดำ (ค่าเฉลี่ย 3.74 3.70 3.67 3.63 3.60 3.59 3.57 และ 3.50 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สน.เทียนทะเล (ค่าเฉลี่ย 3.49) สำหรับรายละเอียดจำแนกตามสถานีตำรวจตามลำดับพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ภายี่เจริญ ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางบอน ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.บางขุนเทียน ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หลักสอง ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หนองค้างพลู ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.เพชรเกษม ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61
ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจ
ใส่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.ท่าข้าม ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์
ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.34 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69
ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจ
ใส่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.หนองแขม ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64
ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจ
ใส่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.แสมดำ ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50
ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจ
ใส่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการใน สน.เทียนทะเล ให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.43 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57
ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจ
ใส่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในการรับบริการ
จำแนกตามสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจนครบาล	ค่าเฉลี่ย	(แปลผล)	อันดับ
1. สน.หนองค้างพลู	3.87	มาก	1
2. สน.หลักสอง	3.75	มาก	3
3. สน.ภาษีเจริญ	3.85	มาก	2
4. สน.หนองแขม	3.45	ปานกลาง	9
5. สน.เพชรเกษม	3.50	มาก	6
6. สน.บางขุนเทียน	3.55	มาก	5
7. สน.บางบอน	3.58	มาก	4
8. สน.ท่าข้าม	3.52	มาก	8
9. สน.แสมดำ	3.50	มาก	6
10. สน.เทียนทะเล	3.38	ปานกลาง	10
ภาพรวม	3.60	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.60 จำแนกตามสถานีตำรวจพบว่าสถานีตำรวจที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจใน
ภาพรวมมากที่สุดคือ สน.หนองค้างพลู โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87

โดยลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ได้แก่ สน.ภาณีเจริญ สน.หลัก
สอง สน.บางบอน สน.บางขุนเทียน สน.เพชรเกษม สน.แสมดำ สน.ท่าข้าม (ค่าเฉลี่ย 3.85
3.75 3.58 3.55 3.50 3.50 และ 3.52 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ สน.หนองแขม และสน.เทียนทะเล (ค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.38 ตามลำดับ)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการให้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ

ปัญหาที่ก่อดพบในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	44	11.00	8
2. ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน	56	14.00	7
3. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	28	7.00	9
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า	136	34.00	1
5. ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยู่ยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า	112	28.00	4
6. เอกสาร ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	69	17.25	6
7. ความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ	125	31.25	3
8. ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	131	32.75	2
9. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า	92	23.00	5
10. อื่นๆ	5	1.25	10

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
อื่นๆ ได้แก่ กิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการเป็นอันดับแรก คือปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาเป็นปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 32.75 ปัญหาความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 31.25 ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 28 ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 23 ปัญหาเอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 14 ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 11 ปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 7 และปัญหาอื่นๆ ได้แก่ กิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหาการให้บริการ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
1. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และ คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	28 (7.00)	16 (4.00)	0 (0.00)
2. ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน	34 (8.50)	18 (4.50)	4 (1.00)
3. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	19 (4.75)	8 (2.00)	1 (0.25)
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า	70 (17.50)	52 (13.00)	14 (3.50)
5. ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้บริการล่าช้า	55 (13.75)	43 (10.75)	14 (3.50)
6. เอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ ที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	36 (9.00)	27 (6.75)	6 (1.50)
7. ความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ	60 (15.00)	50 (12.50)	15 (3.75)
8. ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	67 (16.75)	52 (13.00)	12 (3.00)
9. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า	51 (12.75)	30 (7.50)	11 (2.75)
10. อื่นๆ	5 (1.25)	0 (0.00)	0 (0.00)

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ กิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญกับปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า เป็นปัญหามากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญกับปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้าและความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นปัญหามากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย ให้ความสำคัญกับความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ เป็นปัญหามากที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัญหาการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					
	ประถมหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
1. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8 (2.00)	7 (1.75)	8 (2.00)	8 (2.00)	8 (2.00)	5 (1.25)
2. ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน	7 (1.75)	4 (1.00)	13 (3.25)	11 (2.75)	17 (4.25)	4 (1.00)
3. ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7 (1.75)	5 (1.25)	7 (1.75)	3 (3.75)	3 (0.75)	3 (0.75)
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า	17 (4.25)	27 (6.75)	30 (7.50)	18 (4.50)	32 (8.00)	12 (3.00)
5. ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้บริการล่าช้า	17 (4.25)	25 (6.25)	21 (5.25)	15 (3.75)	26 (6.50)	8 (2.00)
6. เอกสาร ข่าวดสารประชาสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจ ที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	9 (2.25)	13 (3.25)	14 (3.50)	9 (2.25)	18 (4.50)	6 (1.50)
7. ความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ	22 (5.50)	25 (6.25)	23 (5.75)	23 (5.75)	27 (6.75)	5 (1.25)
8. ความไม่เพียงพอของสถานีจอดรถ	13 (3.25)	16 (4.00)	34 (8.50)	19 (4.75)	38 (9.50)	11 (2.75)
9. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดีและล่าช้า	11 (2.75)	15 (3.75)	21 (5.25)	16 (4.00)	24 (6.00)	5 (1.25)
10. อื่นๆ	2 (0.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	1 (0.25)	1 (0.25)	0 (0.00)

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
อื่นๆ ได้แก่ กิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดประถมหรือต่ำกว่า ให้อปัญหาความไม่สะดวก เรียบร้อยของสถานีตำรวจ เป็นปัญหามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น ให้อปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า เป็นปัญหามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้อปัญหาจำนวนความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นปัญหามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดอนุปริญญา/ปวส. ให้อปัญหาความไม่สะดวกเรียบร้อยของสถานีตำรวจ เป็นปัญหามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ให้อปัญหาจำนวนความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นปัญหามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ให้อปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า เป็นปัญหามากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved