

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์ และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลนครปฐม

จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	200	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	122	61.00
1.2 หญิง	78	39.00
2. อายุ		
2.1 อายุ 18 – 30 ปี	84	42.00
2.2 อายุ 31 – 40 ปี	56	28.00
2.3 อายุ 41 – 50 ปี	47	23.50
2.4 อายุ 51 – 60 ปี	6	3.00
2.5 อายุ 61 ปี ขึ้นไป	7	3.50
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	74	37.00
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	45	22.50
3.3 อนุปริญญา/ปวศ.	12	6.00
3.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	63	31.50
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.00
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	3.50
4.2 พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	36	18.00
4.3 อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	46	23.00
4.4 นักเรียน/นักศึกษา	25	12.50
4.5 เกษตรกร	86	43.00
5. มาขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่อง		
5.1 แจ้งความร้องทุกข์	39	19.50
5.2 คดีอุบัติเหตุจราจร	12	6.00
5.3 แจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน	59	29.50
5.4 ขออนุญาตต่าง ๆ	68	34.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5.5 เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	15	7.50
5.6 เสียค่าปรับคดีจราจร	7	3.50
5.7 อื่น ๆ	-	-

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 200 คน จำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 เป็นหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3

จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ระดับประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษตรกร มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

จำแนกตามการมารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มารับบริการเรื่องขออนุญาตต่าง ๆ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ แจ็งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ เสียค่าปรับคดีจราจร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลจันทบุรีรัรมย์ ปรากฏดังตาราง 2-7 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ
สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการทั่วไป	4.23	0.58	มาก
2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา	4.03	0.61	มาก
3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.10	0.54	มาก
4. การควบคุมและจัดการจราจร	4.04	0.64	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.485	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการทั่วไป ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 4.10$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไปโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการทั่วไป			
1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการ	4.26	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้กล่าวคำทักทายประชาชนผู้มาใช้บริการใน โอกาสแรก	4.18	0.85	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการทั่วไป			
3. ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กริยาวาจาสุภาพ ในการให้บริการ	4.22	0.82	มาก
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.21	0.78	มาก
6. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชนไว้อย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น มีที่นั่งเพียงพอสำหรับประชาชน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ ฯลฯ	4.25	0.96	มาก
รวมเฉลี่ย	4.23	0.58	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3 ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือข้อ 1 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจในเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.26$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้กล่าวคำทักทายประชาชนผู้มาขอรับบริการในโอกาสแรก ($\bar{X} = 4.18$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา			
1. คิดป้ายประกาศแสดงชั้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนไว้อย่างชัดเจน	4.34	0.66	มาก
2. จัดพนักงานสอบสวนไว้เพียงพอต่อการรับแจ้งความร้องทุกข์	4.07	0.92	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. ทิศประกาศคำแนะนำแก่ประชาชนกรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวน ให้สามารถติดต่อกับผู้ใด โดยวิธีการใด ไว้บริเวณที่ประชาชนมองเห็น ได้ชัดเจน	4.05	1.05	มาก
4. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย ด้วยความเสมอภาค	3.93	1.23	มาก
5. มีการจัดห้องในการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีความต่าง ๆ	3.87	0.67	มาก
6. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	3.96	0.66	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.61	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ทิศป้ายประกาศแสดงขั้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือข้อ 2 จัดพนักงานสอบสวนไว้เพียงพอต่อการรับแจ้งความร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.07$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 5 มีการจัดห้องในการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีความต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.87$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.87	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทักทายเป็นปราศรัยกับประชาชน ขณะออกตรวจ	3.88	0.81	มาก
3. มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคลยานพาหนะตามเส้นทางหรือ สถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกปราบปรามตามแหล่งอบายมุขอย่าง สม่ำเสมอ	4.07	1.06	มาก
5. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	4.25	0.71	มาก
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้ความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของท่านได้	3.95	0.76	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.54	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 1 มีสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือข้อ 5 เมื่อได้รับแจ้งเหตุ สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.25$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทักทายเป็นปราศรัยกับประชาชนขณะออกตรวจ ($\bar{X} = 3.88$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร			
1. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลักและแหล่งชุมชนต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	4.32	0.81	มาก
2. ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีไมตรีจิต	3.90	0.91	มาก
3. ตำรวจจราจรมีการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร เพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยแก่ประชาชน	4.17	0.81	มาก
4. ตำรวจจราจรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อมีประชาชนรอข้ามถนน	4.10	0.81	มาก
5. มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรนอกสถานที่	3.76	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.48	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 1 มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลักและแหล่งชุมชนต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือข้อ 3 ตำรวจจราจรมีการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร เพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.17$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 5 มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.76$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง	28	41.17
2. ต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค	19	27.94
3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน	14	20.58
4. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้กริยาวางจากสภาพขณะปฏิบัติหน้าที่	7	10.29
รวม	68	100

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุดคือข้อ 1 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง ร้อยละ 41.17 รองลงมาคือข้อ 2 ต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ร้อยละ 27.94 และข้อ 3 ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน ร้อยละ 20.58 ตามลำดับ