



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามใช้กับกลุ่มประชาชนตัวอย่าง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานีตำรวจได้ ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ตำรวจ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ร้อยละ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ชาย		220	55.0
หญิง		180	45.0
	รวม	400	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศชาย มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 เพศหญิง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0



ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	60	15.0
20 ปี - 40 ปี	198	49.5
41 ปี - 60 ปี	122	30.5
60 ปีขึ้นไป	20	5.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ กระจายระหว่าง 20 - 40 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 60 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00



ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศาสนา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ศาสนา		
พุทธ	345	86.25
คริสต์	12	3.00
อิสลาม	43	10.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ มีจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 86.25 รองลงมา นับถือศาสนาอิสลาม มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และนับถือศาสนาคริสต์ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00



ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	53	13.25
พนักงานรับจ้างทั่วไป	95	23.75
เกษตรกร	63	15.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	91	22.75
นักเรียน นิสิตและนักศึกษา	72	18.00
แม่บ้าน	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นพนักงานรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 เป็นนักเรียน นิสิตและนักศึกษา มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 เป็นเกษตรกร มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และเป็นแม่บ้าน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50



ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 2,500 บาท	43	10.75
2,500- 5,000 บาท	80	20.00
5,001- 10,000 บาท	90	22.50
10,001 – 15,000 บาท	115	28.75
15,001 – 20,000 บาท	38	9.50
20,001 บาทขึ้นไป	34	8.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้ 2,500 – 5,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50



ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านการมารับบริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมาติดต่อในฐานะ

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การมาติดต่อในฐานะ		
ผู้เสียหาย	46	11.50
พยาน	36	9.00
ผู้ต้องหา	12	3.00
เชิญผู้ต้องหา	82	20.50
แจ้งเอกสาร	107	26.75
ขออนุญาตต่าง ๆ	75	18.75
นายประกัน	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อแจ้งเอกสารหายมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาเชิญผู้ต้องหา มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ขออนุญาตต่าง ๆ มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ผู้เสียหาย มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 นายประกัน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 พยานมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และน้อยที่สุดในฐานะผู้ต้องหา มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3



ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมาติดต่อใช้เวลารอเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การมาติดต่อใช้เวลารอเจ้าหน้าที่		
1 – 10 นาที	372	93.00
11 – 20 นาที	19	4.75
21 – 30 นาที	5	1.25
มากกว่า 30 นาที	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจส่วนใหญ่ใช้เวลารอเจ้าหน้าที่ระหว่างเวลา 1-10 นาที มีจำนวน 372 คน คิดเป็น ร้อยละ 93.0 รองลงมา ระหว่างเวลา 11-20 นาที มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ระหว่างเวลา 21-30 นาที มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และน้อยที่สุดมากกว่า 30 นาที มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0



ตาราง 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามใช้ระยะเวลาดำเนินการภารกิจที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ระยะเวลาดำเนินการภารกิจที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทั้งหมด		
1 – 10 นาที	186	46.50
11 – 20 นาที	67	16.75
21 – 30 นาที	126	31.50
มากกว่า 30 นาที	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ภารกิจที่ประชาชนมาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจกับเจ้าหน้าที่ทั้งหมดใช้ระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน 1-10 นาที มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน 21 – 30 นาที มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 11- 20 นาที มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และน้อยที่สุดใช้ระยะเวลานานมากกว่า 30 นาที มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25



ตาราง 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาที่มาใช้บริการ		
08.01 น. – 12.00 น.	175	43.75
12.01 น. – 16.00 น.	155	38.75
16.01 น. – 20.00 น.	35	8.75
20.01 น. – 24.00 น.	35	8.75
00.01 น. – 04.00 น.	-	-
04.01 น. – 08.00 น.	-	-
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 พบว่า เวลาที่ประชาชนมาติดต่อรับบริการส่วนใหญ่ในระหว่างเวลา 08.01 – 12.00 น. มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาระหว่างเวลา 12.01 – 16.00 น. มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และน้อยที่สุดระหว่างเวลา 16.01-20.00 น. และ 20.01-24.00 น. มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75



ตาราง 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการมาติดต่อของประชาชน

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน		
โทรศัพท์ติดต่อประสานงาน	50	12.50
เดินเข้ามาติดต่อ	120	30.00
นั่งรถประจำทางมาติดต่อ	118	29.50
ขับรถส่วนตัวมาติดต่อ	112	28.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ลักษณะการเดินทางมาติดต่อของประชาชนส่วนใหญ่เดินมาติดต่อ มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมานั่งรถประจำทางมาติดต่อ มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ขับรถส่วนตัวมาติดต่อ มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ น้อยที่สุดโทรศัพท์มาติดต่อประสานงาน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50



ตาราง 12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเจ้าหน้าที่คนแรกที่พบ

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่คนแรกที่พบ		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ร้อยละ	352	88.0
เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ	-	-
สารวัตรเวรสอบสวน	17	4.25
สารวัตรจราจร	11	2.75
สารวัตรธุรการ	-	-
ผู้กำกับ(ทำหน้าที่หัวหน้าสถานี)	-	-
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในสถานีตำรวจ	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 12 พบว่า เจ้าหน้าที่คนแรกที่ประชาชนพบบนสถานีตำรวจส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เวรประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมา พบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 พบสารวัตรเวร มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และน้อยที่สุดพบเจ้าหน้าที่สารวัตรจราจร มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75



ตาราง 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น ๆ

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น ๆ		
ไม่เคยเลย	93	23.25
เคย 1 – 2 ครั้ง	135	33.75
เคย 3 – 4 ครั้ง	90	22.50
เคยมากกว่า 4 ครั้ง	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 13 พบว่า ประสบการณ์ที่ประชาชนเคยได้รับการบนสถานีตำรวจอื่น ๆ ส่วนใหญ่เคย 1-2 ครั้ง มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมา ไม่เคยเลย มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 เคย 3-4 ครั้ง มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และน้อยที่สุดเคยมากกว่า 4 ครั้ง มีจำนวน 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้จำแนกการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 7 ด้าน คือการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวก การรักษความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุม และการจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม และการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา ซึ่งระดับความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด 4.21 – 5.00 คะแนน พึงพอใจระดับมาก 3.41 – 4.20 คะแนน พึงพอใจระดับปานกลาง 2.61 – 3.40 คะแนน พึงพอใจระดับน้อย 1.81 – 2.60 และ พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 คะแนน รายละเอียดตามตาราง



ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการบริการทั่วไป

ด้านการบริการทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการอย่างทันเวลา	3.42	1.0210	มาก
2. การให้บริการอย่างเสมอหน้า	3.23	1.2168	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.54	0.9514	มาก
4. ขณะติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	3.53	1.0615	มาก
5. การให้ข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการ	3.57	0.8106	มาก
6. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.37	1.0757	ปานกลาง
7. การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	0.6465	มาก
8. แบบตัวอย่างของการเขียนคำร้อง	3.33	0.9187	ปานกลาง
รวม	3.44	0.9627	

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไปในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.9627) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไประดับมาก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.8106) การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.6465) มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.9514) ขณะติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 1.0615) การให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 1.0210) และความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.0757) แบบตัวอย่างของการเขียนคำร้อง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.9187) การให้บริการอย่างเสมอหน้า ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 1.2168)



ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้	3.07	1.1535	ปานกลาง
2. การปฏิบัติการสอบสวนสะกดกรวดเร็ว	3.46	1.0227	มาก
3. เจ้าหน้าที่งานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ	3.73	0.8508	มาก
4. กลุ่มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม	3.36	0.9885	ปานกลาง
รวม	3.40	1.0038	

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 1.0038) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียดพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่งานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.8508) การปฏิบัติการสอบสวนสะกดกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.46$, S.D.= 1.0227) และความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.9885) การนำวิทยาการตำรวจ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 1.1535)



ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์	3.86	0.8567	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกหบปะประชาชนเสมอ	3.31	1.1763	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้ยามและที่หักสายตรวจ	3.09	1.0215	ปานกลาง
4. การปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่เหนืออาชญากรรม	3.71	1.0860	มาก
รวม	3.49	1.0351	

จากตาราง 16 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D.= 1.0351) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับมาก คือ พัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.8567) การปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 1.0862) และความพึงพอใจระดับปานกลางคือ มีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกหบปะประชาชนเสมอ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 1.1763) มีเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำตู้ยามและที่หักสายตรวจ ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 1.0215)



ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีตำรวจประจำจุดที่มีปัญหาจราจร	3.79	0.8676	มาก
2. อำนาจความสะดวกในการปรับคดีจราจร	3.57	0.9706	มาก
3. การเผยแพร่ความรู้กฎจราจรกับประชาชน	3.44	0.9635	มาก
4. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ แก้ปัญหาจราจร	3.72	1.0207	มาก
รวม	3.63	0.9556	

จากตาราง 17 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านการควบคุมและการจัดการจราจรในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.9556) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการควบคุมและการจัดการจราจรในระดับมากทุกข้อ



ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

ด้านการประชาสัมพันธ์และการแสวงหา ความร่วมมือจากประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ	3.66	1.0545	มาก
2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตำรวจ	3.46	1.0517	มาก
3. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	3.41	0.9618	มาก
4. มีการจัดการอภิปรายเกี่ยวกับกิจการของ ตำรวจ	3.13	0.9749	ปานกลาง
รวม	3.41	1.2511	

จากตาราง 18 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 1.2511) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 1.0545) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตำรวจ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.0517) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.9618) และความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ มีการจัดการอภิปรายเกี่ยวกับกิจการของตำรวจ ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.9749)



ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ	4.15	0.7109	มาก
2. มีพื้นที่ใช้สอยบนสถานีพอเพียง	3.92	0.8975	มาก
3. สถานีมีความสะอาดเรียบร้อย	3.92	0.8979	มาก
4. มีบริเวณสถานีให้ใช้สอยเหมาะสมของตำรวจ	3.82	0.9108	มาก
รวม	3.95	0.8542	

จากตาราง 19 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.8542) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมในระดับมากทุกข้อ .



ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

ด้านการบริหารงานและ ปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระเบียบวินัย	3.58	0.6814	มาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานี	3.67	0.7703	มาก
รวม	3.62	0.7258	

จากตาราง 20 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชาในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.7258) เมื่อได้ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการฯ มีความพึงพอใจในด้านการบริหารงาน และปกครองบังคับบัญชาในระดับมากทุกข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อกรบริการของสถานีตำรวจ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยนั้น นำเสนอ ตามลำดับของสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการใช้การทดสอบ t-test และ F-test ดังนี้



ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t
ชาย	180	3.41	0.9968	-1.917025
หญิง	220	3.66	1.1180	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระหว่างเพศของประชาชนผู้มารับบริการด้วย t-test พบว่า ประชาชนทั้งชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสถานีดำรงจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน ดังนั้นผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า “เพศของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน”



ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	3,022.84	1007.6133	0.023166
ภายในกลุ่ม	396	17,224,021.1	43495.0028	
รวม	399	17,227,043.9		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

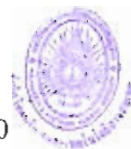
จากตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผลการศึกษา จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า "อายุของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน"



ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 20 ปี	60	3.58	0.8752
20 ปี – 40 ปี	198	3.47	1.01139
41 ปี – 60 ปี	122	3.67	0.9648
61 ปีขึ้นไป	20	3.67	0.9977

จากตาราง 23 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุของประชาชนระหว่าง 41-60 ปี และกลุ่มอายุของประชาชนระหว่าง 61 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี และ กลุ่มอายุระหว่าง 20-40 ปี แต่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	9,885.78	1,977.15	0.12763
ภายในกลุ่ม	394	6,103,266.21	15,490.42	
รวม	399	6,113,111.99		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจระหว่างประชาชนที่มีอาชีพต่างกันด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “อาชีพของ ประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน” มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	53	3.61	0.9712
พนักงานรับจ้างทั่วไป	95	3.31	1.0630
เกษตรกร	63	3.63	0.9395
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	91	3.36	1.0132
นักเรียน, นิสิตและนักศึกษา	72	3.68	0.9285
แม่บ้าน	26	3.84	0.9465

จากตาราง 25 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มประชาชนที่เป็นนักเรียน นิสิตนักศึกษา และกลุ่มประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรับจ้างทั่วไปมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	245.45	49.09	0.002314
ภายในกลุ่ม	394	8,357,475.5	21,211.86	
รวม	399	8,357,720.95		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกันด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “รายได้ของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน”



ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 2,500 บาท	43	3.61	0.9803
2,500 – 5,000 บาท	80	3.49	0.8970
5,001 – 10,000 บาท	90	3.57	1.0585
10,001- 15,000 บาท	115	3.53	0.9738
15,001– 20,000 บาท	38	3.60	1.0251
20,001 บาทขึ้นไป	34	3.54	1.1224

จากตาราง 27 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา รายได้ระหว่าง 15,001- 20,000 บาท และรายได้ระหว่าง 2,500 – 5,000 บาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แต่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	1,719.47	429.86	0.01789
ภายในกลุ่ม	395	9,490,914.28	24,027.63	
รวม	399	9,492,633.75		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า “ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน”



ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ประถมศึกษา	46	3.65	1.0309
มัธยมศึกษา	87	3.54	1.0356
อนุปริญญา	103	3.47	0.9095
ปริญญาตรี	125	3.52	0.9924
สูงกว่าปริญญาตรี	39	3.45	1.0332

จากตาราง 29 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และกลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	1,388.81	462.93	0.030535
ภายในกลุ่ม	396	6,003,512.2	15,160.38	
รวม	399	6,004,901.01		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่า “ลักษณะการติดต่อของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน”



ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามลักษณะ
การมาติดต่อ

ลักษณะการมาติดต่อ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
โทรศัพท์ติดต่อประสานงาน	50	3.63	0.9251
เดินเข้ามาติดต่อ	120	3.44	0.9271
นั่งรถประจำทางมาติดต่อ	118	3.59	1.0884
ขับรถส่วนตัวมาติดต่อ	112	3.57	0.9863
ประถมศึกษา	46	3.65	1.0309
มัธยมศึกษา	87	3.54	1.0356
อนุปริญญา	103	3.47	0.9095
ปริญญาตรี	125	3.52	0.9924
สูงกว่าปริญญาตรี	39	3.45	1.0332

จากตาราง 31 พบว่า ลักษณะการมาติดต่อ พบว่า ประชาชนที่โทรศัพท์ติดต่อ
ประสานงานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาประชาชนที่นั่งรถประจำทางมาติดต่อ และประชาชน
ที่นั่งรถมาติดต่อตามลำดับ ส่วนประชาชนที่เดินเข้ามาติดต่อมีความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่มิมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ



ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	574.04	191.34	0.006814
ภายในกลุ่ม	396	11,119,709.00	28,080.07	
รวม	399	11,120,283.04		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยมีประสบการณ์จากการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างกัน (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่า “ประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน”



ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประสบการณ์ที่
ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประสบการณ์	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ไม่เคยเลย	50	3.63	1.0117
เคย 1-2 ครั้ง	120	3.44	1.0680
เคย 3-4 ครั้ง	118	3.59	0.8906
เคยมากกว่า 4 ครั้ง	112	3.57	0.08420

จากตาราง 33 พบว่า ประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนที่ไม่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเลยมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเคย 3-4 ครั้ง และเคยมากกว่า 4 ครั้งตามลำดับ ส่วนเคย 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม
ช่วงเวลาที่มารับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	6,887.74	2,295.91	0.568436
ภายในกลุ่ม	396	15,994,420.00	40,389.94	
รวม	399	16,001,307.74		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test พบว่า ประชาชนที่มีมารับบริการช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8 ที่ว่า “ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีดำรงในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน”



ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
08.01 น. - 12.00 น.	175	3.44	1.0225
12.01 น. - 16.00 น.	155	3.56	0.9279
16.01 น. - 20.00 น.	35	3.87	0.9343
20.01 น. - 24.00 น.	35	3.72	0.7643
00.01 น. - 04.00 น.	-	-	-
04.01 น. - 08.00 น.	-	-	-

จากตาราง 35 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 16.00 น.- 20.00 น. มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 08.00 น.-12.00 น. มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แต่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สถานีตำรวจปรับปรุงแก้ไขเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อให้เกิดความอบอุ่นใจและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้ข้อมูลดังนี้ (คิดเป็นร้อยละของจำนวนคำตอบ)

1. ด้านการบริการทั่วไป

1.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 22.50

1.2 แบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องในเรื่องต่างๆ ซึ่งบางสถานียังให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องนี้้น้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.125

1.3 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 17.5