

งานวิจัยเรื่อง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่  
สถานีตำรวจภูธรบางกรวย  
ผู้วิจัย : สุวัทธิ ไกรสกุล  
จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน  
ปีที่ทำวิจัย : 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวยและศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยการศึกษาวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่เข้าใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2556 รวมจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test จาก การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานี ตำรวจภูธรบางกรวย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในระดับดีมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ไม่แตกต่างกัน

**Research project name:** **People's Satisfaction toward Services of Inquisitors  
working for Bangkruauy Provincial Police Station**

**Researcher's name :** **Suwat Kaisakul  
Jutaporn Kongrukkawin**

**Year :** **2011**

### **ABSTRACT**

The objectives of this study were to survey the degree of satisfaction of people and factors affecting towards satisfaction of people for work performance of investigators in Bangkruay Police Station area and factors associated with study satisfaction used survey research (Survey Research) Sample group used in the research were people who used the service of investigators in Bangkruay Police Station area from November to December 2013,(B.E. 2556) total 200 people. The tools used in collecting data were questionnaires. In the data analysis, the researcher used computer program for statistical analysis, containing statistics of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test from one way ANOVA.

The result of study found that 1) people who used the service of investigators of Bangkruay Police Station area had satisfaction with the service of investigators in very good level; 2) the result of hypothesis test found that people who used the service, having different genders, age, education level, occupation and monthly income did not have different satisfaction towards service of investigators in Bangkruay Police Station area.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องด้วยเพราะความเมตตากรุณาและให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ จากท่านอาจารย์ รศ.พินิจ ทิพย์มณี ผู้ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมาก โดยท่านได้สละเวลามีค่าของท่านช่วยรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ความรู้ตลอดจนให้แนวทางในการจัดทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งรายงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน รศ.ดร.ชาติชาย พณานานนท์ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา อาจารย์จุฑามาศ ชูจินดา รวมถึงบุคลากรของศูนย์วิจัยและพัฒนาที่ได้ให้ความสะดวกและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์หลายประการ ตลอดจนขอขอบคุณผู้เขียนหนังสือ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่ผู้เขียนได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการเรียบเรียงและเขียนวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ปรเมศวร์ ศิริรักษ์คณบดีคณะนิติศาสตร์และอาจารย์ธรรมกิตติ ขวัญเกื้อ หัวหน้าสาขาวิชานิติศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้คอยให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์และให้กำลังใจในการจัดทำรายงานการวิจัย

สุดท้ายหากวิจัยเล่มนี้มีคุณประโยชน์อยู่บ้างไม่มากก็น้อย ข้าพเจ้าขอมอบความดีให้แก่บิดามารดา ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และวางรากฐานชีวิตให้แก่ข้าพเจ้า แต่หากวิจัยเล่มนี้มีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 สภาพความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามในการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีกับความพึงพอใจ	7
2.2 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ	8
2.3 ความหมายของการบริการ	11
2.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ	18
2.5 มนุษย์สัมพันธ์กับการให้บริการ	22
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับการบริการประชาชน	27
2.7 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	28
2.8 องค์กรที่ทำหน้าที่สอบสวนฟ้องร้องของประเทศไทย	32
2.9 การสอบสวนคดีอาญาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจ	33
2.10 หลักการสอบสวนและความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน	34
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
2.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการวิจัย	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่สถานีตำรวจ	46
4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย	49
4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวยต่อการให้บริการในแต่ละด้าน	55
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ	59
5.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน	60
5.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้	61
5.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย	61
5.5 อภิปรายผล	62
5.6 ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	จำแนกเพศ	46
ตารางที่ 4.2	จำแนกอายุ	47
ตารางที่ 4.3	จำแนกตามการศึกษา	47
ตารางที่ 4.4	จำแนกตามประเภทอาชีพ	48
ตารางที่ 4.5	จำแนกตามช่วงระดับเงินเดือน	49
ตารางที่ 4.6	ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน	49
ตารางที่ 4.7	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	50
ตารางที่ 4.8	ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน	51
ตารางที่ 4.9	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม	52
ตารางที่ 4.10	ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	53
ตารางที่ 4.11	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	54
ตารางที่ 4.12	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	54
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย	55
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานี ตำรวจภูธรบางกรวย	56
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย จำแนกตามอาชีพ	57
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่ แตกต่างกันต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานี ตำรวจภูธรบางกรวย	57

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 สภาพความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่ต้องควบคุมสังคม เพื่อให้คนในสังคมได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน การปฏิบัติหน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานทางสังคม งานของตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวางทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การควบคุมความประพฤติของบุคคลบางจำพวก และการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกในสังคม อันเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน ดังนั้นจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญมีอิทธิพลต่อประชาชนและสังคมอย่างมาก

สถานีตำรวจภูธรบางกรวย เป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจที่สำคัญทั้งหมด 5 ด้าน คือ (1) งานอำนวยความยุติธรรม (2) งานป้องกันและปราบปราม (3) งานสอบสวน (4) งานสืบสวน และ (5) งานจราจร อันเป็นงานที่มีลักษณะเพื่อเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งในทางกฎหมายปกครองเรียกงานลักษณะดังกล่าวว่าเป็น “บริการสาธารณะ” ซึ่งหมายถึง กิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการให้กับประชาชน ซึ่งความต้องการของประชาชน ประการหนึ่งก็คือ ต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพราะเพื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมด้วยกันเป็นสังคมย่อมต้องมีการแข่งขันต่อสู้แย่งชิงกันในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการ

ในหลักอาชญาวิทยา อาชญากรรมเป็นพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่ง และปัญหาของอาชญากรรมเป็นปัญหาที่นำความเสียหายมาสู่สังคม ทั้งในด้านชีวิตและทรัพย์สิน โดยส่งผลกระทบต่อสังคมในด้านเศรษฐกิจ การเมืองและด้านอื่น ๆ นับเป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการพัฒนาสังคม ในทางกฎหมายจำแนกประเภทอาชญากรรมด้วยการถือเอาความร้ายแรงของการกระทำผิดเป็นเกณฑ์ ซึ่งหากเกิดขึ้นและเป็นความผิดแล้วถือว่าเป็นคดีอาญา คดีอาญา ได้แก่ คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต เช่น ฆ่าผู้อื่นตาย ความผิดเกี่ยวกับร่างกาย เช่น ทำร้ายร่างกายผู้อื่น ได้รับอันตรายแก่กายและจิตใจ หรือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ทรยศ โจร หนีภาษี ยักยอก โกงเจ้าหนี้ ทำให้เสียทรัพย์ บุกรุก เป็นต้น

ในการควบคุมอาชญากรรมนั้น กระบวนการยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ตำรวจ อัยการ ศาลและราชทัณฑ์ ตำรวจ เป็นด่านแรกในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม

พยานหลักฐาน เพื่อนำขึ้นสู่การฟ้องคดีของอัยการ และการดำเนินคดีของศาลต่อไป ทั้งนี้ผู้กระทำ ความผิดจะได้รับการลงโทษเป็นการตอบแทนแก่การกระทำหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับพยานหลักฐานที่ ตำรวจจะรวบรวมได้ในเบื้องต้นเป็นสำคัญในส่วนของตำรวจ ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญามาตรา 131 จะกำหนดให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานทางคดีทั้งหมด และวินิจฉัยตามรูปคดีจากพยานหลักฐานว่าควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิด ซึ่งตามหลักแล้วตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยตรงได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวน ซึ่งได้แก่ สารวัตร สอบสวน รองสารวัตรสอบสวนหรือพนักงานสอบสวน ที่ต้องดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุก ประเภท และต้องรับผิดชอบสำนวนการสอบสวน เริ่มตั้งแต่รับคำร้องทุกข์ จนกระทั่งถึงขั้นการ พิจารณาคดีในชั้นศาล

การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน คือผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยเฉพาะด้านคดีอาญาจะต้องประสบคลุกคลีกับประชาชนในพื้นที่และต่างพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับคดี ที่ตนกระทำอยู่ ดังนั้น การรับผิดชอบต่อสำนวนการสอบสวนจำนวนมาก ย่อมก่อให้เกิด ข้อบกพร่อง มีภาวะอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามแรงกดดันของคดีที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่พนักงาน สอบสวนและกำลังตำรวจไม่ได้เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

นอกจากนี้ประชาชนต้องเข้าใจด้วยว่า พนักงานสอบสวนไม่ได้มีความรู้หรือความชำนาญ ในตัวบทกฎหมายทุก ๆ ฉบับ ดังนั้นการทำให้พนักงานสอบสวนทุกคนมีความรู้ความชำนาญคดีทุก ประเภทจึงเป็นไปได้ และการที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้เสียหาย หรือเจ้า ทุกข์ จึงกระทำไม่ได้อย่างรวดเร็วจำเป็นต้องพิจารณาดำเนินการที่เกี่ยวข้อง จึงอาจมีการ ได้เถียง กันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้เสียหายในปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายและหาก พนักงานสอบสวนไม่อธิบายให้คู่กรณีเข้าใจแล้ว ก็อาจถูกคู่กรณีร้องเรียนได้ โดยคู่กรณีที่มาใช้ บริการของพนักงานสอบสวนนั้นอาจเป็นผู้ต้องหา หรือเป็นผู้เสียหายที่อาจร้องเรียนพนักงาน สอบสวนขึ้นได้ และเมื่อผู้ร้องเรียนแล้ว พนักงานสอบสวนก็จะถูกสอบสวนข้อเท็จจริงและหาก พนักงานสอบสวนกระทำผิดวินัยก็จะถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยขึ้นได้ ฉะนั้นพนักงาน สอบสวนจะต้องบริการประชาชนด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และเห็นใจประชาชน โดยแท้จริง เพื่อ ป้องกันปัญหาการถูกร้องเรียนอีกส่วนหนึ่ง

เมื่อเกิดคดีขึ้นเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนซึ่งเข้าเวรจะต้องไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ แล้วรีบกลับมายังสถานีตำรวจ เพื่อมาคอยรับคดีใหม่ที้อาจเกิดขึ้นอีกทำให้การรวบรวม พยานหลักฐานเบื้องต้น การออกสืบหาร่องรอยพยานหลักฐานและการสืบหาตัวผู้กระทำผิดโดย ทันทีที่เกิดเหตุจึงกระทำไม่ได้ หรือเมื่อพนักงานสอบสวนออกเวรแล้ว ก็ต้องมาทำสำนวนสอบสวน เพื่อรวบรวมพยานหลักฐานในคดีต่าง ๆ ที่ค้างไว้เพื่อสรุปทำความเข้าใจสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องต่อ



พนักงานอัยการต่อไป ในบางครั้งกรณีที่พนักงานสอบสวนทำความเข้าใจไปตามรูปคดีสิ่งไม่พึงคดี ต่อพนักงานอัยการอาจถูกตั้งข้อสังเกตถึงการปฏิบัติหน้าที่ว่ามีการเรียก รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดหรือไม่ที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นสิ่งไม่พึงต่อพนักงานอัยการ เป็นต้น ผลจากการที่มีภาระหน้าที่ในคดีต่าง ๆ เป็นจำนวนมากทำให้ไม่มีใครอยากเข้ามาดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวน ภาระของคดีไม่มีลดลง แต่ภาวะการกดดันจากประชาชนที่มีต่อคดีและเจ้าของคดีกลับมีมากขึ้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งที่ทำให้การบริการประชาชนของพนักงานสอบสวนมีปัญหาอยู่เสมอ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพนักงานสอบสวนจึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่ง เพื่อให้ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการใช้บริการของพนักงานสอบสวนว่ามีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชนด้วยหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการ รวมไปถึงบุคลิกภาพพฤติกรรมของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรบางกรวย ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวย ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

## 1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ประชาชนในเขตพื้นที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนระดับใด

1.3.2 ประชาชนในพื้นที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนแตกต่างกันอย่างไร

#### 1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

1.4.3 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของพนักงานสอบสวน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการบริการประชาชน ให้ได้รับความพึงพอใจต่อไป

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวย ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในด้านต่าง ๆ

##### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวย ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของประชาชน จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

##### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวย ที่เข้ารับบริการสถานีตำรวจภูธรบางกรวยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555

##### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนพฤษภาคม 2555-เดือนเมษายน 2556

##### 1.5.4 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานีตำรวจภูธรบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในด้านบุคลิกลักษณะ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของงานสอบสวนซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

1.6.2 ความพึงพอใจของประชาชนในบริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.6.3 บุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน หมายถึง อากัปกิริยาท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่พนักงานสอบสวนแสดงออกมาให้กับประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนได้รับรู้

1.6.4 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา

1.6.5 ความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน โดยมีความเข้าใจในงาน และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่

1.6.6 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน โดยมีจำนวนพนักงานสอบสวน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม รวมถึงการมีความพร้อมในการให้บริการ

1.6.7 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคกัน ทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว ตลอดจนฐานะทางสังคม

1.6.8 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ และยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

1.6.9 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

1.6.10 การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

1.6.11 พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือ

พิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ ในที่นี้หมายถึงเฉพาะข้าราชการ  
ตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป

1.6.12 การบริการประชาชน หมายถึง การบริการหรือการช่วยเหลือประชาชนทั้งหน้าที่  
โดยตรงและหน้าที่โดยอ้อมในอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

1.6.13 ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ ณ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย หมายถึง ประชาชนที่เข้า  
มาติดต่อกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวยเพื่อมาขอใช้บริการจากพนักงานสอบสวน

1.6.14 สถานีตำรวจภูธรบางกรวย หมายถึง สถานีตำรวจที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ  
ในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ กับประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบางกรวย

1.6.15 ประชาชนในเขตอำเภอบางกรวย หมายถึง ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอบาง  
กรวยและรวมทั้งผู้ที่ได้รับความเดือนร้อนเสียหายที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่อำเภอบางกรวย

1.6.16 การให้บริการของพนักงานสอบสวน หมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ  
หน้าที่ของพนักงานสอบสวน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 793) ได้ให้ความหมายพึงพอใจว่า รัก ชอบใจ ชมนานนท์ เพ็ชโรปรี (2541: 20) ได้นำความหมายของความพึงพอใจของบูลล็อก (Bullock) มากล่าวไว้ว่า หมายถึง ทศนคติ ซึ่งเป็นผลของดุลยภาพรอดของความรู้สึกพอใจและไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ทศนคตินี้จะแสดงให้เห็นว่าเขามีความพอใจหรือไม่ โดยการประเมินคู่ทำงานและผู้ปฏิบัติงานซึ่งผลนี้ขึ้นอยู่กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานตามที่มุ่งหวังไว้และยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลทั้งงานและผู้ปฏิบัติงาน

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544: 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

ลักขณา สิริรัตนพลกุล (2541: 34) ได้ให้ความหมาย พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือปรารถนาให้เกิดความอึดใจ การบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งจำเป็น

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ”

สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล (2541: 18) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความ พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

## 2.2 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องมาจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่ง ไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ ดังนี้

2.2.1 ผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยวางแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไป ต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือหนักไป นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของคุณ หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไร ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องซอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2.2.2 ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงาน ไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

2.2.3 สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ลีบบน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำครำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่มาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยโดยเฉพาะลูกค้าประจำ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้ 8 ทิศทาง

1. มีศิลปะของการดูแล
2. มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. มีการให้ความสะดวกสบาย
4. มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแลที่ดี
5. ไม่มีปัญหาการเงินซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริการ
6. มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความสำคัญเสมอในการให้บริการ
8. มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึง คุณภาพของการ

ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

แนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรหรือกลุ่มบุคคลทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบการศึกษาถึงความพึงพอใจเท่านั้น

### 2.3 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ”

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546: 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

สมิต สัมภูกร (2545: 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2540: 3) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สมชาติ กิจยรรยง (2544: 13) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงาน บุคลากรในธุรกิจนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ ซึ่งถ้าในธุรกิจหรือหน่วยงานใดที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพหรือมีมาตรฐานในการให้บริการสูง ก็จะสามารทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการได้มาก และเราสามารถใช้เป็นจุดขายได้เป็นอย่างดี

สุชุม นवलสกุล (2538: 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจออกภูมิใจเพราะว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองที่มีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการ

บริการ แล้วละก็งานที่เราจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการ จัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำ

ว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542:

10-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millatt, 1954: 147) ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

นอกจากลักษณะสำคัญ 5 ประการดังกล่าวแล้ว ควรจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 S เพื่อตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวก รู้สึกดีประทับใจ เมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. S - Smooth (สMOOTH) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

2. S - Smile (สMAย) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S - Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดีน้ำเสียงการพูดจาไพเราะมีสัมมาคารวะเนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. S - Small (สMอล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตนไม่โอ้อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่ามีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S - Smart (สMาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S - Special (สเปซียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S - Spirit (สปิริต) หมายถึงผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S – Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S – Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save (เซฟ) หมายถึงการประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการและการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, 2554: 21)

สำหรับหลักการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการไทยหลายท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า การให้บริการที่ดีนั้น ควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้

- หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์แล้วบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

- หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและความสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

- หลักความเสมอภาค โดยบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

- หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

- หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (กุนธร ธนาพงศธร, 2528: 303-304)

ในการให้บริการนั้นทำเพื่ออะไรมีประโยชน์อย่างไรด้านประโยชน์มีทั้งในแง่ของพนักงานเป็นการยกระดับให้กับตนเอง ด้านการแข่งขันทางธุรกิจการให้บริการ และภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร โดยในที่นี้จะแยกประเด็นให้เห็นเด่นชัด ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ เงินเดือน โบนัสหรือรางวัลอื่น ๆ
2. เรียกลูกค้าให้ซื้อซ้ำ ซื้อเพิ่ม และซื้อแล้วแนะนำต่อ ๆ ไป
3. เพิ่มรายได้ให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรเพิ่มโบนัส และอัตราเงินเดือนให้กับเราในอนาคต
4. เอาชนะคู่แข่งโดยใช้คู่แข่งเป็นคู่มือและคู่แข่งว่าจะชนะใจผู้ใช้บริการ โดยเราหรือทีมงานบริการของเราอย่างไร
5. ความมั่นคง เมื่อเกิดการซื้อซ้ำ ซื้อแล้วแนะนำต่อ ความมั่นคงขององค์กรย่อมเกิดขึ้นพร้อมกับบุคลากรด้านบริการ
6. ความอยู่รอดของบุคลากรขององค์กร และความอยู่รอดปลอดภัยของธุรกิจ
7. สร้างภาพลักษณ์เพื่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรต่าง ๆ ที่มององค์กรในแง่บวกหรือสร้างสรรค์
8. ขยายธุรกิจ การบริการที่มีคุณค่าหรือคุณภาพ ย่อมนำไปสู่การเจริญเติบโตขององค์กร และนำไปสู่การขยายอาณาจักรของธุรกิจต่อไป (สมชาติ กิจยรรยง, 2544: 26-27)

ในความเห็นของ สมชาติ กิจยรรยง การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักชื้อลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือให้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

- การต้อนรับและการเอาใจใส่

- การให้บริการทางโทรศัพท์
- การให้บริการขายหน้าร้าน
- การให้บริการในร้านค้าหรือสำนักงาน
- การบริการภายหลังการขาย
- การบริการสำหรับพนักงานช่าง
- ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

สำหรับการบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใด วัตถุประสงค์หนึ่งภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผลสูงสุด เราเรียกว่ากิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพหรือในแง่หนึ่งก็คือการบริการนั้นเกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการและเกิดความประทับใจ เป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและพนักงาน คือว่าเป็นการให้ที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

## 2.4 คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ

การที่จะให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
2. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม
3. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
4. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ

วิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

5. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
6. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
7. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา

8. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำคิรู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี



โดยทั่วไปของผู้ให้บริการนับว่าเป็นผู้ที่เสียสละ เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง จึงขอก้าวเพิ่มเติมถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการเพิ่มเติมอีก ดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไวต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพราะการให้บริการ คือ การให้ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่น ได้นับเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ที่สำคัญคือรู้ความต้องการของผู้ที่มารับบริการในขณะนั้น ดังนี้คือ

- ผู้มารับบริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้มารับบริการมีปัญหาต้องการแก้ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือด้วยตนเองไม่ได้ก็ต้องแนะนำให้ไปหาผู้อื่นที่สามารถช่วยเหลือได้

- ต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็นคุณค่าต้องการให้ตนเองได้รับเกียรติหรือได้รับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล และจะเปรียบเทียบกับคนอื่นได้รับการบริการอย่างไรตนเองได้รับการบริการอย่างไร ถ้าตนเองได้รับการบริการไม่ดีก็จะรู้สึกไม่พอใจ

- ต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มากมายจะไม่เกิดประโยชน์ เพราะทำให้การบริการล่าช้า ผู้รับบริการจะพยายามหาทางลดขั้นตอน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการรับชั้น ได้รับความช่วยเหลือรวดเร็ว ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าเรามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ

2. เป็นคนที่มีความเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้นๆ

3. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะงานบริการเป็นการช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่บุคคลที่มีความแตกต่างกัน ในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเฉพาะหน้าที่ทำให้เกิดภาวะความกดดัน ผู้ให้บริการควรมีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นผู้ที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

4. เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสารคือ ตื่นตัวเสมอที่จะพูดและติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นพอใจที่จะให้ข่าวสารเป็นทั้งผู้รับและส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

5. เป็นผู้ที่ห่วงใยเอื้ออาทรผู้อื่น ผู้ให้บริการควรมีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นผู้ที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

6. เป็นผู้ที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการที่ดีควรมีใบหน้าที่ยิ้มละไมตลอดเวลา ไม่บึ้งตึงหรือมีหน้าตาเฉยเมย เย็นชา

7. เป็นผู้มีมารยาทในการให้บริการ ผู้ที่มีหน้าที่บริการควรเป็นคนสุภาพอ่อนโยนทั้งการพูดจา กิริยามารยาทเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

8. เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึก ผู้ให้บริการที่คืนอกจากจะมีจิตในการให้บริการแล้วยังเป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกคือ รู้ว่าอะไรควรไม่ควร

9. เป็นผู้ให้บริการมืออาชีพคือ อดทน เข้าใจผู้อื่น และละทิ้งปัญหาส่วนตัวไว้ที่บ้านแม้ว่าผู้มารับบริการจะพูดจาไม่สุภาพเอาแต่ใจตัวก็ควรอดทนแสดงความเข้าใจ และไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

เมื่อมีการให้บริการเกิดขึ้นแล้วแน่นอน ผู้ให้บริการย่อมจะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมายังองค์กร ส่งเสริมให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- ความสามารถในการให้บริการ
- ความสามารถในการสื่อสาร
- ความสามารถในวิชาการที่จะให้บริการ

#### 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

- ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- อยู่ในสถานที่ๆ ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

#### 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
- ให้ความต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

#### 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

#### 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย

- คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

#### 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

- ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

#### 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้บริการ
- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
- การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

#### 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาดซิดีเทลและเบอร์รี่ (วางคนา เรื่องขาว,

## 2.5 มนุษย์สัมพันธ์กับการให้บริการ

การที่คนเราจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันช่วยเหลือร่วมงานประสานงานได้ดี การมีไมตรีหรือการทำตามเป็นมีมนุษยสัมพันธ์ถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการจะได้รับ ความประทับใจจากลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อ การที่จะทำตัวเป็นคนน่ารัก มีไมตรีจิตหรือมีมนุษยสัมพันธ์นั้นต้องมีข้อสำคัญที่ควรเข้าใจ 3 ขั้นตอน

2.5.1 เข้าใจธรรมชาติของคนเราโดยสังเขป เพื่อหาวิธีสร้างสัมพันธภาพได้อย่างเหมาะสม

2.5.2 รู้จักเทคนิคและวิธีการสัมพันธ์กับคน

2.5.3 ต้องสร้างลักษณะของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (สมชาติ กิจจรยง, 2537: 163)

การจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการนั้น ผู้ให้บริการควรจะรู้หน้าที่ว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ จะต้องปฏิบัติตนอย่างไรต่อผู้มารับบริการ เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการ ซึ่งวิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถทำได้ดังนี้

1) มีความสำนึกในหน้าที่ของตนว่า มีหน้าที่บริการช่วยเหลือประชาชนในฐานะที่เขาเป็นผู้เสียภาษีอากร ไม่ทำตัวเหนือประชาชน

2) แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ

3) พุดจาด้วยภาพสุภาพ อ่อนโยน

4) ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้มาติดต่อไม่รู้ ไม่เข้าใจหรือแนะนำให้ไปหาคนที่รู้เรื่องรว่านั่นดี

5) เต็มใจบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ไม่เก็บเรื่องไว้ในตะกร้า แต่ต้องรีบทำให้เมื่อมีเวลาหรือแม้แต่จะต้องทำในตอนพักกลางวันหรือกลางคืนเสร็จแล้วรีบเสนอผู้บังคับบัญชาเช่นต์

6) ทำตัวเป็นกลางคือ ประสานความเข้าใจระหว่างประชาชนกับฝ่ายข้าราชการ ถ้าหากมีปัญหาต้องรีบช่วยแก้ไข

7) ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากทางราชการทุกคนด้วยความสุจริต ยุติธรรมไม่มีอคติหรือเห็นแก่สินจ้างรางวัล

8) เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็น การดำเนินหรือวิพากษ์วิจารณ์อย่างอดทน และพร้อมที่จะแก้ไข

9) พยายามใช้ภาษาพื้นเมืองพูดคุยกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น

10) หาทางไปเยี่ยมเยียนประชาชนหรือหาโอกาสไปร่วมงานพิธีของประชาชนเสมอ

11) พยายามตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสมเหตุสมผล

12) ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน

13) ไม่เบียดเบียนหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

- รับรู้การมาของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรแสดงให้ผู้มารับบริการรู้ว่าเขา  
รับรู้การมาติดต่อแม้ว่ากำลังเขียนหนังสือหรือกำลังโทรศัพท์อยู่ที่ตาม

- ยิ้มต้อนรับทันทีที่มีผู้มาติดต่อ ในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ยิ้มเป็นการต้อนรับผู้มา  
รับบริการ

- ตรงเข้าไปทักทายและถามไถ่ปัญหาในกรณีที่สามารรถเดินออกไปได้

- ควรเรียกชื่อผู้มารับบริการ ถ้ารู้จักชื่อผู้รับบริการก็ควรเรียกชื่อเพื่อให้เกิดความรู้สึก  
อบอุ่น

- แสดงความสนใจผู้รับบริการผู้ให้บริการที่ดีควรให้ความสนใจและแสดงให้เห็นว่ากำลัง  
ฟังผู้รับบริการพูด และจดบันทึกข้อความถ้าจำไม่ได้

- แนะนำชี้และตอบปัญหาอย่างชัดเจน หากมีข้อสงสัยที่ตอบไม่ได้ควรจดบันทึกไว้ถาม  
ผู้อื่นให้

- บริการรับใช้ด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ถ้าช่วยด้วยตัวเองไม่ได้ก็พบผู้รับบริการไปหา  
ผู้อื่น

- กล่าวคำขอโทษถ้าหากมีการบริการล่าช้า

- ถ้าผู้รับบริการไม่มีอุปกรณ์การเขียนมาก็ควรจัดเตรียมไว้ให้ เช่น จัดเตรียมกระดาษ  
ปากกา ยางลบ ไว้ให้

- จัดสถานที่ที่นั่งรอไว้ให้สะอาดน่าประทับใจ เช่น มีแจกันดอกไม้ มีเสียงเพลงเบาๆ ให้ฟัง  
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน เป็นต้น

- จัดบริการด้านอื่น ๆ ให้ผู้มารับบริการรู้สึกสะดวกสบาย เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด  
โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหารสะอาด ราคาเบา

- มีสถานที่จอดรถที่ปลอดภัย

การบริการสาธารณะ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (บรรจบ กาญจนกุล, 2533: 81-82)

1. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่น กรมตำรวจ

2. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา ส่วนในธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง หากจะจำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญ ก็สามารถที่จะแบ่งการบริการออกได้เป็น 2 ประเภท คือ(จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2538: 1)

1. การบริการทางด้านธุรกิจ ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัท และห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการ โดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุข และสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ประเภทของการบริการนั้น แบ่งเป็นการบริการทางด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นการดำเนินการของหน่วยงานเอกชน และการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยบริการสาธารณะนั้นอาจแบ่งเป็น กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต โดยการให้บริการประชาชนของพนักงานสอบสวนนั้นถือว่าการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่งหลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้ คือ

## 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

### 1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- ไม่ผิคนัด
- ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จถึงแม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

### 1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งและแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

## 2. การปฏิบัติงาน

### 2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

- งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

- ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นหรือตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

- การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนกลับไปกลับมา

- การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

- สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

## 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกันหรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

- ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น ข้าราชการต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้
- การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น
- งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด
- ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง



## หลัก 7 ประการในการดำรงชีพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1. ความไม่มีตน (Selflessness) : ตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของประชาชน มิใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตน ครอบครัวหรือพวกพ้อง
2. ความซื่อสัตย์ (Integrity) : ไม่รับข้อผูกมัดใดๆ จากผู้อื่นซึ่งอาจมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่
3. ความเป็นกลาง (Objectivity) : แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานหรือจัดทำสัญญาบนพื้นฐานของคุณธรรม
4. ความรับผิดชอบเบ็ดเสร็จ (Accountability) : รับผิดชอบต่อสาธารณชนพร้อมรับการตรวจสอบ
5. ความเปิดเผย (Openness) : เปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่และจำกัดการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะเมื่อมีความจำเป็นต้องปกป้องเพื่อสาธารณชนส่วนใหญ่และต้องให้เหตุผลในการปกปิดนั้นอย่างชัดเจน
6. ความตรงไปตรงมา (Honesty) : เปิดเผยประโยชน์ส่วนตนและแก้ไขข้อขัดแย้งเพื่อปกป้องประโยชน์ของสาธารณชน
7. มีภาวะผู้นำ (Leadership) : ส่งเสริมหลักการด้วยการใช้ภาวะผู้นำและทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดี

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับการบริการประชาชน

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528: 53) ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว แต่อยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมาย และเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชน เป็นหลัก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน จึงต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือ ชุมชนต้องการ

อะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น นอกจากนั้น ยังได้กล่าวอีกว่าความรับผิดชอบของตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หากประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ประชาชนย่อมเรียนรู้ที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมประชาชนจะแจ้งข่าวหรือเบาะแสของคนร้ายหรือการมาให้ถ้อยคำพยาน ในชั้นสอบสวน หรือชั้นศาลแล้วงานของตำรวจจะง่ายขึ้น มีความยุ่งยากน้อยลง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.7 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540-2544

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนขึ้นในปี 2541 (เอกสารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรมตำรวจ, 2541) ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

### 1.1 เป้าประสงค์ของโครงการ 10 ประการ

#### - มีมาตรฐาน

สถานีตำรวจทุกแห่งมีมาตรฐานให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของกระบวนการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม แจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ ได้รับทราบโดยทั่วกันทั้งนี้มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

- โปร่งใส

ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาในการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

- ซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

- สะดวกและรวดเร็ว

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไป อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีขั้นตอนระยะเวลาทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

- เสมอภาคและเป็นธรรม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

- มีประสิทธิภาพ

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไป อย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

- สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การต้อนรับ และให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

- มีทางเลือก

ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

- มีส่วนร่วม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้นและจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

- ยึดถือประโยชน์ส่วนร่วม

สถานีถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการฯ

- มุ่งให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
- มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยไม่ชักช้า
- มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
- มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถในถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัดสุภาพ และยุติธรรม
- มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชนและแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ
- มุ่งให้สถานีตำรวจทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการประชาชน
- มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เอาจริงเอียง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

### 1.3 เป้าหมายโครงการฯ

- เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำงานสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล บัญชีบัญชี

- ปรับปรุงระบบบริหารงานตลอดจนถึงวิธีการปฏิบัติต่างๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

### 1.4 การติดตามและประเมินผลโครงการฯ การติดตามและประเมินผล จะกระทำเป็น 4 วิธี ดังนี้

- การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยทั่วไป เกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยหน่วยงานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

- การติดตามผลโดยผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายอำนวยการในระดับกองบังคับการ กองบัญชาการ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้ง จเรตำรวจ

- การติดตามผลโครงการฯ โดยคณะกรรมการบริหารโครงการฯ ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการ และระดับกองบังคับการ

- การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วย ตามแบบการรายงานที่คณะกรรมการบริหารโครงการฯ ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยสำนักงานแผนงานและงบประมาณจะเป็นผู้จัดส่งไปให้หน่วยงานต่างๆ เพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการทูลกระษ

### 1.5 ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการฯ

- ประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ
- ประชาชน จะได้รับบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ.2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540

- ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข และมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ปลอดภัย และร่วมกันแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างจริงจัง
- ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชนสมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น
- สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

## 2.8 องค์กรที่ทำหน้าที่สอบสวนฟ้องร้องของประเทศไทย

ธวัชชัย แสงทรัพย์ (2542: 15-16) กล่าวว่า การดำเนินคดีอาญาในประเทศไทยได้แยกอำนาจการสอบสวนและการฟ้องร้องคดีออกจากกันค่อนข้างเด็ดขาด โดยพนักงานสอบสวนอันได้แก่พนักงานฝ่ายปกครองหรือเจ้าพนักงานตำรวจ ที่มีศักดิ์แต่ร้อยละตำรวจตรีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวน เว้นแต่กรณีที่เขาหลักเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 20 ที่ให้เป็นอำนาจของอัยการสูงสุดที่จะเป็นพนักงานสอบสวนซึ่งกรณีดังกล่าวก็เพื่อเป็นการควบคุมตรวจสอบและถ่วงดุลกัน เพื่อมิให้อำนาจการสอบสวนและฟ้องร้องอยู่ภายใต้อำนาจการดำเนินการขององค์กรของอัยการฝ่ายเดียว ซึ่งจะทำให้องค์กรของอัยการมีอำนาจมากเกินไปและปราศจากการควบคุมการตรวจสอบ ซึ่งอาจจะทำให้การกระทำที่ไม่สุจริตหรือแสวงหาผลประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมในทางคดี นอกจากนั้นการจะให้อัยการเป็นผู้รับผิดชอบสอบสวนการฟ้องร้องคดีด้วย อาจทำให้งานในหน้าที่หลักของอัยการคืองานฟ้องร้องคดี และการดำเนินคดีในชั้นการพิจารณาของศาลต้องเสียหาย และเมื่อพิจารณาจากความรู้ความเชี่ยวชาญในการสืบสวนคดีของอัยการ โดยเฉพาะคดีอาญาก็มีประสบการณ์ความรู้ และความเชี่ยวชาญผู้พนักงานสอบสวนไม่ได้ ฉะนั้น รัฐได้มีแนวความคิดตั้งแต่ร่างกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนและฟ้องร้องคดี โดยให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจและหน้าที่ในการสอบสวนคดีอาญาและให้อัยการมีหน้าที่ฟ้องร้องดำเนินคดีในศาลตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(6) บัญญัติว่า พนักงานสอบสวนหมายถึง เจ้าพนักงานที่กฎหมาย ให้อำนาจและหน้าที่ในการสอบสวนและ

มาตรา 18 ได้บัญญัติให้บุคคลเหล่านี้มีอำนาจสอบสวนคดีอาญา กล่าวคือในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไป มีอำนาจสอบสวนคดีอาญา ซึ่งได้เกิดหรืออ้างหรือเชื่อว่าเหตุได้เกิดขึ้นภายในเขตอำนาจของตน หรือผู้ต้องหาที่มีที่อยู่หรือถูกจับภายในเขตอำนาจของตนในจังหวัดอื่นนอกเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ พนักงานฝ่ายปกครอง หรือ ตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ปลัดอำเภอ และข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไป มีอำนาจสอบสวนความผิดคดีอาญา ซึ่งได้เกิดหรืออ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นภายในเขตอำนาจของตน หรือผู้ต้องหาที่มีที่อยู่หรือถูกจับภายในเขตอำนาจของตนได้

สำหรับความผิดที่เกิดขึ้นนอกราชอาณาจักร ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 20 ได้บัญญัติไว้ว่า ถ้าความผิดซึ่งมีโทษทางกฎหมาย ได้กระทำลงนอกราชอาณาจักรไทย ให้อธิบดีกรมอัยการหรือผู้รักษาราชการแทนเป็นพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบ หรือจะมอบหมายหน้าที่นั้นให้พนักงานสอบสวนคนใดก็ได้ในกรณีจำเป็นพนักงานสอบสวนต่อไปนี้มีอำนาจสอบสวนในระหว่างที่รอคำสั่งจากอธิบดีกรมอัยการหรือผู้รักษาราชการแทน

1. พนักงานสอบสวนซึ่งผู้ต้องหาถูกจับในเขตอำนาจ
2. พนักงานสอบสวนซึ่งรัฐบาลประเทศอื่นหรือบุคคลได้รับความเสียหายได้ฟ้องร้องให้ทำโทษผู้ต้องหา

## 2.9 การสอบสวนคดีอาญาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจ

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้กำหนดอำนาจหน้าที่การสอบสวนคดีอาญา ได้แก่ พนักงานสอบสวนผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบอันมี พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ฝ่ายเดียวที่มีอำนาจในการสอบสวนคดีอาญา และเมื่อมีการสอบสวนคดีอาญานั้น เมื่อพนักงานสอบสวนทราบว่ามีกรกระทำผิดเกิดขึ้น ไม่ว่าจะจากการกล่าวโทษจากการรับคำร้องทุกข์หรือวิธีอื่นใดก็ตาม พนักงานสอบสวนจะต้องรีบออกไปดำเนินการสอบสวนโดยมิชักช้าอันหมายถึงการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว อีกทั้งดำเนินการทั้งหลายเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อพิสูจน์ความผิดและเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ ในการรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินทั้งหลายอื่น ๆ เหล่านี้พนักงานสอบสวนจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ เพียงใช้

ยื่นยื่นผู้ต้องหาอย่างเดียวไม่ได้ ยังจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานอันเป็นผลดีแก่ผู้ต้องหาด้วย และ เพื่อให้การรวบรวมพยานหลักฐานและ การดำเนินการของการสอบสวนเป็นไปอย่างรวดเร็วและ ถูกต้องกฎหมายได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนที่จะใช้มาตรการบังคับอันมีการออกหมายเรียก หมายจับและหมายปล่อยตัวผู้ต้องหา

## 2.10 หลักการสอบสวนและความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน

ชัยทัสน์ รัตนพันธ์ (2537: 28-32) กล่าวว่า จากความหมายของการสอบสวนตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(11) ได้กำหนดนิยามไว้ว่า “การสอบสวน หมายถึงการ รวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินคดีการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติ แห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวมาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ ความผิดเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ” ซึ่งพอจะสรุปสาระสำคัญของการ สอบสวนดังนี้

### 1. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวมา ได้แก่ การดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การพิจารณาความผิด เมื่อผู้เสียหายมาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนแล้วโดย ในคำร้องทุกข์นั้น ปรากฏสาระสำคัญเกี่ยวกับลักษณะความผิด พฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความผิดนั้นได้ กระทำลง ตลอดจนความเสียหายที่ได้รับ และให้เป็นเจ้าหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะได้ พิจารณาว่าการกระทำตามคำร้องทุกข์นี้ ควรจะเป็นความผิดใดมาตราใด (ป. วิอาญา ม.123)

1.2 การบันทึกปากคำผู้เสียหาย และพยาน พนักงานสอบสวนมีอำนาจทำการ บันทึกปากคำของผู้เสียหายหรือบุคคลอื่น ๆ ที่เห็นว่าถ้อยคำอาจจะเป็นประโยชน์แก่รูปคดีได้ (ป. วิ อาญา มาตรา 133)

1.3 การบันทึกปากคำของผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนอาจใช้ถ้อยคำให้การของผู้ต้องหาเป็นพยานหลักฐานยืนยันการกระทำผิดของผู้ต้องหาได้ ทั้งนี้เพราะกฎหมายบัญญัติให้ พนักงาน สอบสวนก่อนทำการสอบปากคำผู้ต้องหา ให้แจ้งผู้ต้องหาทราบก่อนว่า “ถ้อยคำผู้ต้องหา ให้การในชั้นพนักงานสอบสวน อาจใช้เป็นพยานหลักฐานยืนยันตัวเขาในชั้นการพิจารณาคดีได้” (ป.วิ อาญา มาตรา 134/4) ซึ่งหมายความรวมถึงการพิจารณาคดีของเจ้าพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน การพิจารณาคดีนั้น



1.4 การรวบรวมพยานหลักฐานเป็นการดำเนินการส่วนหนึ่งของพนักงานสอบสวนที่เกี่ยวข้องกับความผิดที่กล่าวหา การรวบรวมพยานหลักฐานนอกจากจะรวบรวมพยานหลักฐานทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว พนักงานสอบสวนยังมีอำนาจที่เกี่ยวกับการตรวจตัวผู้เสียหาย การตรวจผู้ต้องหา การตรวจสิ่งของ การทำภาพถ่ายแผ่นที่ หรือการวาดภาพจำลอง หรือพิมพ์ลายนิ้วมือลายเท้า การค้นเพื่อพบสิ่งของที่มิใช่เป็นความผิด หรือได้ใช้ หรือสงสัยว่าได้มาด้วยการกระทำความผิด หมายถึงบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของ การยึดไว้ซึ่งสิ่งของที่ค้นพบหรือส่งมาตามหมายเรียก (ป.วิอาญา มาตรา 132)

2. เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือเพื่อพิสูจน์ความผิด อาจกระทำได้โดยการพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการตามที่ได้กล่าวตามข้อ 1 ข้างต้น ซึ่งได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร วัตถุพยาน พยานผู้ชำนาญการ และจากบันทึกคำให้การของผู้ต้องหา

3. เพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ พนักงานสอบสวนมีวิธีการเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ดังนี้

3.1 โดยการออกหมายเรียกให้มาพบ พนักงานสอบสวน (ป.วิอาญา มาตรา 7 และ 133)

3.2 โดยการออกหมายจับและดำเนินการออกประกาศจับตามระเบียบของราชการที่กำหนดไว้ (ป.วิอาญา มาตรา 6)

3.3 โดยการรับตัวจากเจ้าพนักงาน หรือราษฎรผู้ทำการจับ (ป.วิอาญา มาตรา 89)

3.4 โดยการเข้าพบพนักงานสอบสวน (การมอบตัว)

3.5 โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้จับและควบคุม ซึ่งในระหว่างสอบสวนปรากฏว่าเป็นผู้กระทำความผิด (ป.วิอาญา มาตรา 136)

4. เพื่อให้พนักงานอัยการมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาล เพราะกฎหมายบัญญัติไว้ว่า ห้ามมิให้พนักงานอัยการฟ้องคดีต่อศาล โดยมีให้มีการสอบสวนในความผิดนั้นก่อน

กัมพล ลีลาประภากรณ์ (2540: 43 ) กล่าวว่า การสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีได้กำหนดหลักทั่วไปว่าด้วยการสอบสวนพอสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสอบสวนต้องทำใจเป็นกลางทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ต้องการแต่ความจริงโดยบริสุทธิ์เท่านั้น

2. การสอบสวนต้องรีบกระทำโดยมิชักช้า แม้กฎหมายให้อำนาจการควบคุมโดยการร้องขอต่อศาลได้ก็ตาม แต่อย่าลืมว่าการสอบสวนล่าช้าทำให้เคือคร้อนแก่คู่กรณีและพยาน และอาจทำให้ข้อเท็จจริงผันแปรไป ผู้สอบสวนจึงชอบที่จะรีบกระทำโดยไม่จำเป็นที่จะต้องขอให้ศาลสั่งขังได้จะดีมาก

3. การอ้างเหตุผลขออำนาจขอที่จะขอแต่เหตุที่จำเป็นจริง ๆ แม้ศาลจะอนุญาตขังผู้ต้องหาภายหลังปรากฏว่าเหตุที่จะขอไม่สมควร ก็ต้องรับผิดชอบในทางวินัย

4. ผู้สอบสวนจะต้องให้ความสะดวกแก่คู่กรณี

5. เป็นหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องติดตามและทำสำนวนการสอบสวนให้สำเร็จโดยเร็ว

6. ถ้าสำนวนใดส่งไปยังพนักงานอัยการให้ฟ้อง พนักงานสอบสวนก็ต้องหมั่นไปติดตามกับพนักงานอัยการ เพื่อได้ทราบหากมีข้อบกพร่องเพื่อพนักงานอัยการจะได้ชี้แจงสั่งตามสมควรและเกิดผลดีแก่คดี การสอบสวนนับว่าเป็นงานด่านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องไม่ว่าฐานะผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา เนื่องจากการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานที่เป็นไปอย่างถูกต้องทั้งในข้อเท็จจริงและในข้อกฎหมายของเจ้าพนักงานทำการสืบสวนสอบสวนย่อมส่งผลดีต่อพนักงานอัยการและศาล ในการดำเนินคดีต่อไปด้วยความยุติธรรมและรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและฝึกอบรมเป็นอย่างดี จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติสูงเฉพาะตัว กล่าวคือ ต้องเป็นบุคคลที่มีความขยัน อดทนกล้าหาญ ฉลาด ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความจดจำดี ช่างสังเกต คาดการณ์ได้แม่นยำ (Eastmam, 1969: 141 อ้างถึงใน นายกัมพล ลีลาประภากรณ์, 2540: 43)

ชัชวาล สุขสมจิตร (2529: 2-8) กล่าวว่า ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนมีดังนี้

1. การรับแจ้งความ เป็นความรับผิดชอบเบื้องต้นของพนักงานสอบสวน เมื่อผู้เสียหายหรือผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้หนึ่งผู้ใดมาแจ้งความไม่ว่าจะโดยวิธีใด ๆ จะต้องรับแจ้งไว้ทุกเรื่องและดำเนินการในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้ได้ นอกเหนือจากการเป็นพนักงานสอบสวนตามระเบียบและกฎหมายต่อไป

2. การสืบสวนจับกุมเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในการสืบสวนหาตัวคนร้ายและทำการจับกุม เป็นการปฏิบัติตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ.2523 และตามกฎหมาย ซึ่งมีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้ให้พนักงานสอบสวนติดตามจับกุมตัวคนร้ายได้ เช่น ผู้เสียหายที่ร้องทุกข์แล้วชี้ตัวให้จับกุม หรือกรณีความผิดซึ่งหน้า ซึ่งต้องทำการจับกุมตัวทันที

3. การควบคุมเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของพนักงานสอบสวน เกิดขึ้นหลังจากมีการจับกุม หรือได้ส่งตัวผู้ต้องหา ซึ่งการควบคุมตัวนี้มีขอบเขต ระยะเวลา วิธีการตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย ซึ่งการควบคุมในชั้นสอบสวนจะเริ่มตั้งแต่แจ้งข้อหาและลงประจำวันควบคุมตัวที่สถานีตำรวจ จะสิ้นสุดเมื่อผู้ต้องหาตาย หรือได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว หรือพนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจสั่งไม่ฟ้อง ในการควบคุมนี้ พนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ต้องหาทราบด้วยว่า มีสิทธิพบและปรึกษาผู้ที่จะเป็นทนายความสองต่อสอง ได้รับการเยี่ยมเยียนตามสมควร และได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร็วเมื่อเกิดความเจ็บป่วย

4. การปล่อยตัวผู้ต้องหาชั่วคราวเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นต่อจากการควบคุม เป็นสิทธิของประชาชนตามกฎหมาย และเป็นบริการที่จะต้องให้แก่ประชาชนโดยเร็ว ซึ่งพนักงานสอบสวนต้องอธิบาย และมีความเห็นวินิจฉัยการปล่อยตัวชั่วคราว ไปแล้ว ก็ยังคงสามารถทำการสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเมื่อสอบสวนเสร็จก็จะให้นายประกันตัวผู้ต้องหา เพื่อนำส่งพนักงานอัยการต่อไป

5. การสอบสวน เป็นหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญยิ่งของพนักงานสอบสวน เพราะเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ทำเป็นรูปสำนวนการสอบสวนเพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อรู้ตัวผู้ที่กระทำความผิด ยิ่งในการปฏิบัติควรตั้งรูปคดีและประเด็นเรื่องก่อน แล้วทำการสอบสวนไปตามประเด็น ในการนี้กฎหมายให้

อำนาจพนักงานสอบสวนไว้หลายประการ และต้องกระทำโดยละเอียด รอบคอบ รัดกุม รวดเร็ว มีคุณธรรม มีใจเป็นกลาง และคงไว้ซึ่งความยุติธรรม

6. การปฏิบัติอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวน เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากขึ้น ได้แก่ การค้น การออกหมายเรียก การชันสูตรพลิกศพ การออกคำวินิจฉัยพยานการพิมพ์มือ รวมตลอดถึงการเปรียบเทียบปรับคดีอาญา การปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างกระทรวงกลาโหมกับกระทรวงมหาดไทย การติดต่อกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ

7. การสรุปสำนวนการสอบสวนและเสนอผู้บังคับบัญชา หลังจากที่พนักงานสอบสวนได้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ และดำเนินการทั้งหลายอันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเรียบร้อยแล้วก็จะสรุปสำนวนการสอบสวนเป็นความเห็นของพนักงานสอบสวนสั่งฟ้อง หรือสั่งไม่ฟ้องหรืองดการสอบสวน ตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายแล้วเสนอสำนวนต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งคดีเป็นความเห็นที่แท้จริง แล้วเสนอสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณา ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องคอยติดตามสำนวนให้พนักงานอัยการ

8. การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ เมื่อพนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนเสร็จสิ้นและผู้บังคับบัญชามีความเห็นทางคดีเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานสอบสวนจะส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ พิจารณาทุกกรณีไป ไม่ว่าจะมีความเห็นทางคดีอย่างไร โดยเฉพาะหากเป็นความเห็นสั่งฟ้องจะต้องส่งสำนวนการสอบสวนและส่งตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เว้นแต่ผู้ต้องหาที่นั้นถูกขังอยู่แล้ว เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องคอยติดต่อกับอัยการ เพื่อจะได้ทราบหากมีข้อบกพร่อง และจำเป็นต้องชี้แจง หรือดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติม เพื่อสะดวกและเกิดผลดี

9. การสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของพนักงานอัยการ เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จำเป็นต้องดำเนินการตามคำสั่งของพนักงานอัยการ โดยเร็ว และครบถ้วนตามประเด็นที่อัยการสั่ง

10. การติดตามพยานไปเบิกความในศาล เมื่อพนักงานอัยการมีความเห็นสั่งฟ้องและยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล แล้วมีความจำเป็นต้องสืบพยาน เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนต้องคอยติดตามและนำพยานเข้าสืบต่อศาลให้ได้ โดยมีหน้าที่สอดส่องดูแลพยานอยู่เสมอ เพราะหากศาลยกฟ้องเพราะเหตุไม่สามารถนำพยานเข้าเบิกความได้ พนักงานสอบสวนก็จะต้องมีความผิดตามที่ระบุไว้ในระเบียบตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี

## 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาลินี ศิริ โภคาภิรมย์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีความมุ่งหมายเพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ท่าน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-30 มิถุนายน 2552 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชินวดี ตั้งวงษ์เลิศ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานีตำรวจในเขตนครบาล 9 จำนวน 400 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตาโดยเก็บกลุ่มตัวอย่างที่สถานีตำรวจในเขตนครบาล 9 ทั้ง 10 สถานี สถานีละ 40 ตัวอย่างสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท โดยมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

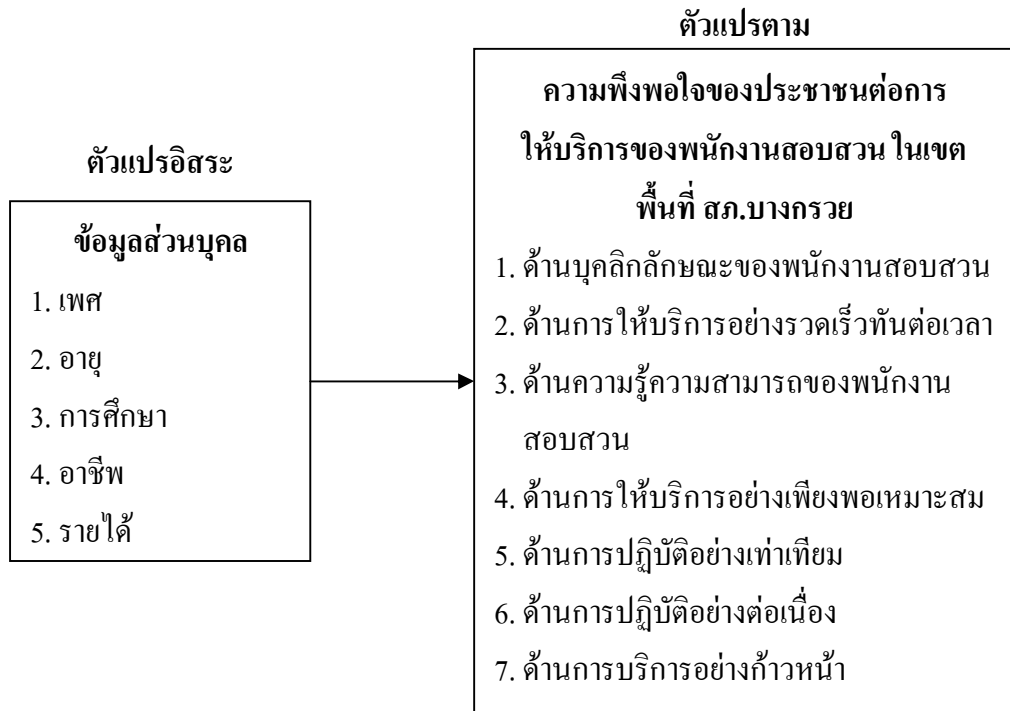
นครบถวมมากที่สุดคือ แฉ่งความเอกสารหายหรือแฉ่งความเป็นหลักฐาน ส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่มาติดต่อกัสถานัตำรวจในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 1-5 ครั้ง ผลการศัษาความพั้งพอใจของประชาชนต่อการรับบรการในสถานัตำรวจในเขตพื้นท่กองบ้งคับการตำรวจนครบถวม 9 พบว่ามีความพั้งพอใจในระดั้มากเรยงลำดับ คือ คัานการให้ความม่ันใจ คัานความน่าเช้อถ้อ คัานการดูแลเอาใจใส่ และคัานการตอบสนอง ส่วนคัานรูปปลัษณ์ พบว่าประชาชนมีความพั้งพอใจในระดั้มานกลาง

ลัทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร (2549: บทคัดย่อ) ได้ศัษาเรอืงความพั้งพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานัตำรวจเพื่อประชาชน ระยะท่ 2 (พ.ศ.2545 - 2549) ในเขตกองบ้งคับการตำรวจนครบถวม 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศัษาระดั้มความพั้งพอใจของประชาชนและป้งจัยท่มีผลต่อความพั้งพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานัตำรวจเพื่อประชาชน ระยะท่ 2 (พ.ศ.2545-2549) ในเขตกองบ้งคับการตำรวจ นครบถวม 2 โดยกลุ่มตัวอย่างท่ใช้ในการวัจัย คือ ประชาชนท่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนท่สถานัตำรวจในเขตกองบ้งคับการตำรวจ นครบถวม 2 ระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2548 รวมจำนวน 393 คน เครื่องมือท่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสถิติท่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test จากการทดสอบความแปรปรวนทางเคยว (One Way ANOVA) และค่าสัมฤทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติท่ระดั้ม .05 ผลการศัษาพบว่า (1) ประชาชนท่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนท่สถานัตำรวจในเขตกองบ้งคับการตำรวจนครบถวม 2 มีความพั้งพอใจต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดั้มาก (2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนท่มีเพศ อายุ ระดั้มการศัษา อาชีพ รายได้ต่อเคเดือน และประเภทของคดีท่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพั้งพอใจต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานัตำรวจเพื่อประชาชน ระยะท่ 2 (พ.ศ.2545 - 2549) ในเขตกองบ้งคับการตำรวจนครบถวม 2 ไม่ต่างกัน (3) ความคาดหว่างของประชาชนท่มีต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับความพั้งพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับความพั้งพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าท่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานัตำรวจเพื่อ

ประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กองวิจัยและพัฒนา กรมตำรวจ (2539) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านมานั้น ประชาชนมีความพอใจผลงานอยู่ในระดับใด และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานอย่างไร มีปัจจัยอะไรที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชน เพื่อนำผลการวิจัย การเสนอแนะแนวทางปรับปรุงระดับที่สูงขึ้นต่อไป ผลการวิจัยปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปราม การสอบสวน และการบริการจราจรอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 2.976) โดยประชาชนมีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปราม โดยให้ออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 36.9) ปราบปรามยาเสพติดอย่างเข้มงวด (ร้อยละ 25.8) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่เมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์บนสถานีตำรวจ (ร้อยละ 47.0) ให้เข้มงวดกวดขันต่อผู้ฝ่าฝืนกฎจราจร (ร้อยละ 28.2) ส่วนปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความคาดหวัง ปรากฏว่ากลุ่มประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจ และความคาดหวังมากกว่ากลุ่มเพศหญิง กลุ่มประชาชนที่มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า และกลุ่มประชาชนที่เคยร่วมกิจกรรมกับตำรวจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มประชาชนที่ไม่เคยร่วมกิจกรรมกับตำรวจ และระดับการศึกษาของกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจ และมีความคาดหวังจากตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาค่ำ

## 2.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ซึ่งจากการศึกษาได้ทำการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวยที่มาติดต่อขอรับบริการในการสอบสวน โดยประชากรที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling เป็นการสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่างบ้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อพบเจอใครก็สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลย ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ คนไหนไม่ตอบก็หาคนใหม่ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนเมื่อไรก็เลิกเก็บ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 64) กล่าวคือ แจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นให้กับผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวยโดยไม่เจาะจง 200 ชุด

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ จำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ซึ่งมีด้วยกัน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน

สอบสวน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวยโดยวัดจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจริงแล้วนำผลมาหาความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาความเชื่อมั่นในแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .86

หลังจากนั้นจึงนำมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นทั้งในด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ดีในการสื่อความหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

#### 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวยโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

#### 3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลไปใช้ในการเก็บข้อมูลและนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลข้อมูล แปลความหมายของข้อมูลที่ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลวิจัยต่อไป

### 3.4 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ

ใช้ค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย

4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวยต่อการให้บริการในแต่ละด้าน รายละเอียดของการวิเคราะห์ในแต่ละส่วนมีดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ

การนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ภายใต้วัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลของตัวแปรระดับกลุ่มเหล่านี้โดยใช้การแจกแจงความถี่และการกระจายอัตราร้อยละสภาพทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	130	65.0
หญิง	70	35.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย จากจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศหญิงจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 4-2 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจฯ จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	8.0
21 - 30 ปี	47	23.5
31 - 40 ปี	60	30.0
41 - 50 ปี	41	20.5
51 - 60 ปี	26	13.0
60 ปี ขึ้นไป	10	5.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปีมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4-3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	6.0
มัธยมต้น	26	13.0
มัธยมปลาย	45	22.5
อนุปริญญา	25	12.5
ปริญญาตรี	84	42.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ และช่วงระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4-4 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจฯ จำแนกตามประเภทของอาชีพ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
นร. นศ.	13	6.5
รับราชการ	42	21.0
พนักงานเอกชน	67	33.5
ธุรกิจส่วนตัว	39	19.5
รับจ้าง	29	14.5
อื่น ๆ	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4-4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในประเภทของพนักงานเอกชนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาเป็นประเภทรับราชการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ และประเภทอาชีพที่น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4-5 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจฯ จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	89	44.5
15,001 – 30,000 บาท	73	36.5
30,001 – 45,000 บาท	17	8.5
45,001 – 60,000 บาท	15	7.5
60,001 – 75,000 บาท	4	2.0
75,001 บาท ขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4-5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในช่วงระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาอยู่ในช่วงเงินเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ และช่วงระดับ 75,001 บาท ขึ้นไปที่น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

#### 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนฯ ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวนฯ

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานสอบสวนมีกริยาจาสุภาพ เรียบร้อย	4.12	.609	มาก
2. พนักงานสอบสวนพุดจาทักทายแก่ผู้ให้บริการ ด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.12	.646	มาก
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด	4.15	.629	มาก
4. พนักงานสอบสวนสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ขณะสอบสวน	4.09	.678	มาก
5. พนักงานสอบสวนมีความสนใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.11	.653	มาก
รวม	4.116	.556	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.116 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนฯ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานสอบสวนให้บริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว	3.84	.719	มาก
2. พนักงานสอบสวนไปยังสถานที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว	3.61	.832	มาก
3. พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลาในการสอบสวนผู้เสียหาย หรือพยานตามที่ได้นัดหมายไว้	3.73	.788	มาก
4. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสอบสวนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.73	.789	มาก
5. เมื่อติดภารกิจอื่นอยู่ พนักงานสอบสวนจัดให้มีผู้ช่วยเหลือดำเนินการแทนในบางกรณี เช่น การไต่ถามข้อพิพาท การคำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3.64	.886	มาก
รวม	3.708	.648	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.708 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก



ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของพนักงานสอบสวนฯ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานสอบสวนมีความรู้ในเรื่องระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนเป็นอย่างดี	4.04	.693	มาก
2. ในการสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนได้แจ้งให้ผู้ต้องหา หรือพยาน หรือผู้เสียหายได้ทราบถึงสิทธิที่ตนมีอยู่ตามกฎหมาย รวมทั้งได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามสิทธิที่ผู้ต้องหาหรือพยานหรือผู้เสียหายได้ร้องขออย่างถูกต้องตามกฎหมาย เช่น แจ้งให้ผู้ต้องหาทราบถึงสิทธิในการมีทนายความ และเมื่อบุคคลดังกล่าวต้องการ พนักงานสอบสวนได้จัดหาบุคคลดังกล่าวให้ หรือการสอบสวนผู้ต้องหา หรือพยาน หรือผู้เสียหายที่เป็นเด็กอายุไม่เกิน 18 ปี ได้จัดให้มีนักจิตวิทยา นักสงเคราะห์ หรือพนักงานอัยการ เข้าร่วมในการสอบสวน เป็นต้น	3.95	.652	มาก
3. พนักงานสอบสวนมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับการสอบสวน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ	3.84	.693	มาก
4. พนักงานสอบสวนมีทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี เช่น การสอบถามปากคำ การใช้คำพูดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นต้น	4.02	.630	มาก
5. พนักงานสอบสวนสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.90	.690	มาก
รวม	3.95	.554	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนฯ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.39	1.163	ปานกลาง
2. พนักงานสอบสวนจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสอบสวนไว้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่ และเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น รถยนต์และจักรยานยนต์อยู่ในสภาพดีพร้อมที่จะบริการประชาชน	3.84	.714	มาก
3. พนักงานสอบสวนอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดสถานที่ให้บริการไว้เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ห้องรับแจ้งความเก้าอี้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อกับแจ้งความหรือห้องรับแจ้งความมีบรรยากาศที่เย็นสบาย หรือสถานที่จัดเก็บของกลางมีความปลอดภัยเพียงพอ	3.98	.657	มาก
รวม	3.73	.683	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

**ตารางที่ 4-10** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของพนักงานสอบสวนฯ ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานสอบสวนวางตัวเป็นกลางโดยไม่ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เห็นแก่พวกพ้อง	3.99	.691	มาก
2. ในกรณีที่มีข้อพิพาทกันพนักงานสอบสวนได้อธิบายชี้แจงและแนะแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย	3.93	.658	มาก
3. พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับความเป็นธรรมไม่เอารัดเอาเปรียบ	3.97	.701	มาก
4. ไม่ว่าท่านจะมาติดต่อกับพนักงานสอบสวนในฐานะใด (ผู้เสียหาย พยาน หรือผู้ต้องหา) ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	3.96	.711	มาก
5. ในการให้บริการพนักงานสอบสวนทำงานโดยไม่หวังผลประโยชน์	3.92	.825	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>.606</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-10 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

**ตารางที่ 4-11** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนฯ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่แจ้งความสืบหน้าหรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบเป็นระยะ	3.78	.790	มาก
2. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดีท่านสามารถนัดหมายหรือขอพบพนักงานสอบสวนที่เคยติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.83	.695	มาก
3. พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่องไม่ชักช้า	3.82	.796	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>.654</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-11 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

**ตารางที่ 4-12** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนฯ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานสอบสวนใช้ความรู้ทางวิชาการ ดำรวจที่ทันสมัย	3.85	.742	มาก
2. พนักงานสอบสวนมีการใช้กระบวนการทางนิติวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน เช่น การตรวจพิสูจน์ลายนิ้วมือแฝง คราบเลือด เป็นต้น	3.87	.690	มาก
3. พนักงานสอบสวนจัดให้มีทีมงาน ได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิทยาการร่วมตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ในคดีที่ต้องตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ	3.83	.731	มาก
4. พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ท่านติดต่อจนคดีของท่านมีความสืบหน้าเป็นอย่างดี	3.81	.802	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>.623</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-12 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

#### 4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

**สมมติฐานที่ 4.1** ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4-13** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	130	4.10	.52	-.553	198	.581
หญิง	70	4.14	.61			

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีค่าเฉลี่ย 4.10 และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย มีค่าเฉลี่ย 4.14 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.1

**สมมติฐานที่ 4.14** ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4-14** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน  
สอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	1.276	.255	.898	.48
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	194	55.128	.284		
<b>รวม</b>	<b>199</b>	<b>56.403</b>			

จากตารางที่ 4-14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.2

**สมมติฐานที่ 4.3** ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4-15** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน  
สอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	.464	.093	.325	.89
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	192	54.693	.285		
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>55.157</b>			

จากตารางที่ 4-15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.3

**สมมติฐานที่ 4.4** ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการกรารให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4-16** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	4.207	.841	3.120	.01
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	193	52.045	.270		
<b>รวม</b>	<b>198</b>	<b>56.253</b>			

จากตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.4

**สมมติฐานที่ 4.5** ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการกรารให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4-17** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	1.024	.205	.734	.59
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	189	52.720	.279		
<b>รวม</b>	<b>194</b>	<b>53.744</b>			

จากตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.5



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาและวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวย ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นต้น

โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย จำนวน 200 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test จากการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### 5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจ

5.1.1 ข้อมูลจำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย จากจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศหญิงจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

5.1.2 ข้อมูลจำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปีมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

5.1.3 ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ และช่วงระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

5.1.4 ข้อมูลจำแนกตามประเภทของอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย อยู่ในประเภทของพนักงานเอกชนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาเป็นประเภทรับราชการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ และประเภทอาชีพที่น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

5.1.5 ข้อมูลจำแนกตามรายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย อยู่ในช่วงระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาอยู่ในช่วงเงินเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ และช่วงระดับ 75,001 บาท ขึ้นไปที่น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

## 5.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

จากการศึกษาและวิจัยในภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.116 โดยมีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานสอบสวนแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวนฯ มีค่าเฉลี่ย 4.116 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.708 ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเท่ากันทุกด้าน

### 5.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สน.บางกรวย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย พบว่า ปัจจัยทางส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ไม่แตกต่างกัน

### 5.4 อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางกรวยเป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีช่วงระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และในการเปรียบเทียบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย พบว่า ปัจจัยทางส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละด้านไม่ต่ำกว่าระดับปานกลางและอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไปในทุกด้าน

## 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของพนักงานในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ในแต่ละด้าน ดังนี้

### 5.5.1 ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน

ความพึงพอใจในด้านนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นพนักงานสอบสวนสามารถควบคุมอารมณ์ได้ลักษณะสอบสวนนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก แต่อยู่ระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะมีการฝึกอบรมการ สร้างความฉลาดทางอารมณ์ ให้กับพนักงานสอบสวนเพื่อให้รู้จักการข่มใจ อดทน อดกลั้นไม่แสดงออกในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเมื่อมีการโต้เถียงหรือช่วยทำให้เกิดโทษในสถานการณ์ต่างๆ ในฐานะที่ตนเป็นผู้ให้บริการประชาชน

### 5.5.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจในประเด็นพนักงานสอบสวนไปยังสถานที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว นั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่น้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนในแต่ละวัน ควรจะจัดให้มีพนักงานสอบสวนหลายคนเข้าร่วมด้วยเพื่อจะได้มีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานได้ เช่น ให้มีพนักงานสอบสวนคนหนึ่งอยู่รับแจ้งความที่สถานีตำรวจ และให้พนักงานสอบสวนอีกคนหนึ่งมีหน้าที่ไปยังสถานที่ที่เกิดเหตุเมื่อมีเหตุหรือคดีเกิดขึ้นนอกสถานีซึ่งจะช่วยให้การไปที่เกิดเหตุมีความรวดเร็วขึ้นไม่ต้องรอให้เสร็จภาระกิจการให้บริการแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจก่อนจึงจะสามารถไปยังสถานที่เกิดเหตุได้ เป็นต้น

### 5.5.3 ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน

ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจในประเด็นพนักงานสอบสวนมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีใหม่สำหรับการสอบสวน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ นั้นอยู่ในระดับมาก แต่อยู่ระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ จึงควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ กับพนักงานสอบสวนเพื่อให้พนักงานสอบสวนมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีทำให้การสอบสวนมีรวดเร็วมายิ่งขึ้น

#### 5.5.4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจในประเด็นพนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการนั้น อยู่ในระดับมาก แต่น้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมกับปริมาณคดีที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะทำให้การสอบสวนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

#### 5.5.5 ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการพนักงานสอบสวนทำงานโดยไม่หวังผลประโยชน์นั้น อยู่ในระดับมาก แต่น้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าจึงควรมีการทบทวนให้ความรู้เกี่ยวกับ วินัย จรรยาบรรณในการสอบสวนให้กับพนักงานสอบสวนได้ทราบ และผู้บังคับบัญชาควรจะมีการกำชับให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในกรอบ วินัย จรรยาบรรณในการเป็นพนักงานสอบสวนระมัดระวังในการรับหรือยอมจะรับทรัพย์สินใด ๆ

#### 5.5.6 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบเป็นระยะนั้นอยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานสอบสวนจึงควรแจ้งความคืบหน้าและผลการดำเนินการสอบสวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดี เช่น ผู้เสียหายได้ทราบเป็นระยะจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าการสอบสวนได้เอาใจใส่และสนใจในความเดือดร้อนเสียหายของตนและทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้เข้าใจปัญหาหรือเหตุแห่งความล่าช้าในการทำงานของพนักงานสอบสวน เป็นต้น

#### 5.5.7 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจในประเด็นพนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ติดต่อจนคดีของท่านมีความคืบหน้าเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรกระตุ้นให้พนักงานสอบสวนได้ตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการของพนักงานสอบสวนและจัด

ให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานสอบสวนอยู่โดยตลอด

## 5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.6.1 ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนที่นอกเหนือไปจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ประสิทธิภาพในการมาใช้บริการกับพนักงานสอบสวน หรือ ประเภทคดีที่มารับบริการ

5.6.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของพนักงานสอบสวน กับปริมาณงานที่ปฏิบัติโดยใช้หลักการทางการบริหารรัฐกิจ

## บรรณานุกรม

- กัมพล ลีลาประภาภรณ์. (2540). ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). ประโยชน์และการบริการในการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กองวิจัยและพัฒนากรมตำรวจ. (2539). ความพึงพอใจและคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ. (อัดสำเนา)
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538) เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์สมสร.
- ชมนันท์ เพ็ชร์ปรี. (2541). การบริหารงานบริการให้ได้ดี. กรุงเทพมหานคร : เมืองเอก.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชวาลย์ สุขสมจิตร. (2529). เอกสารประกอบคำบรรยายแนวทางปฏิบัติการสอบสวนคดีอาญาสำหรับพนักงานสอบสวนใหม่'. นครปฐม : โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยทัศน์ รัตนพันธุ์. (2537). ปัญหาการอำนวยความสะดวกกรรมการในการสอบสวนคดีอาญาศึกษากรณี กองบัญชาการตำรวจนครบาล . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2554). คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป. นครปฐม: สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.

- ธวัชชัย แสงทรัพย์. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดการบังคับการตำรวจทางหลวง กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- บรรจบ กาญจนกุล.(2533). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- ลักขณา เวสารัชช์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนผู้ป่วยในโรงพยาบาลเลิศสิน**. วิทยานิพนธ์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรางคณา เรืองขาว. (2520). **หลักการบริการ**. กรุงเทพฯ: ศดุงวิทยา.
- วิสุทธิ กิตติวัฒน์. (2528). **การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ**. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระวัฒน์, (2542). **คุณภาพในงานบริการ 1**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2546). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร :พัฒนาศึกษา. สมชาติ กิจยรรยง.
- \_\_\_\_\_. (2544). **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.
- สมิต ด้งภูกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.



- สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจ นครบาล 2. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชการังคม. กรุงเทพมหานคร. (อัคราเนนา).
- สุชาลีณี ศรีโกคาภิรมย์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2540). ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2544). การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพฯ : ชีระป้อมวรรณกรรม.
- \_\_\_\_\_. (2537). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- แสวง ชีระสวัสดิ์. (2530). หลักการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม .กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ.

### หนังสือแปล

- Eastman, G. D. & Eastman, E. M. (1969). Munciple Police Administration .Kingsport Tennessee : Kingsport Press .
- Millet, John D. (1954). **Management in the Puplic Service**. New York : Mc Graw-Hill.

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล นางสาวจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน

### วุฒิการศึกษา

ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

### ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล นายสุวัฒน์ ไกรสกุล

### วุฒิการศึกษา

ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์