

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

ร.ต.อ.เกียรติศักดิ์ บุญยังยืน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ร้อยตำรวจโทเกียรติศักดิ์ บุญยังยืน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

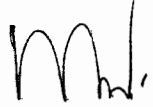
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

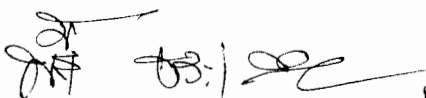
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

  
.....กรรมการ  
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

  
.....กรรมการและเลขานุการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และอาจารย์ พรเทพ นามการ และพ.ต.ท.ธัญญพัทธ์ บุญสุข ที่คอยให้คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยนี้ และเป็นผู้ชี้แนะ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ร.ต.อ.เกียรติศักดิ์ บุญยั้งยืน

58930177: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / คุณภาพบริการ

เกียรติศักดิ์ บุญยั้งยืน: ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน

สภ.เมืองจันทบุรี (PUBLIC SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY AN INVESTIGATION SECTION OF CHANTHABURI PROVINCIAL POLICE STATION)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชินรัตน์ สมสืบ, ปร.ค. 83 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมือง จำนวน 114 คน จากการคำนวณ โดยสูตร ของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5 % สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และคดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

58930177: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ QUALITY OF SERVICE

KIATTISAK BOONYUNGYUEN: PUBLIC SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY AN INVESTIGATION SECTION OF CHANTHABURI PROVINCIAL POLICE STATION. ADVISOR: CHINNARAT SOMSUEB, Ph.D. 93 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of public satisfaction with quality of service provided by an investigation section of Chanthaburi Provincial Police Station and to compare their level of opinions as classified by personal information. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The data were collected from 114 people using service at the investigation section of Chanthaburi Provincial Police Station. These subjects were recruited based on Yamane's formula (1967) with a confidence level of 95% and error at 5%. The statistical tests used to analyze the collected data included means, and standard deviation. Also, the tests of t-test and One-way ANOVA were administered to test the hypotheses with a preset of significant level of .05.

The results of this study revealed that the level of public satisfaction with quality of service provided by an investigation section of Chanthaburi Provincial Police Station was found at a high level. When considering each detail, it could be concluded that the subjects were satisfied the most with the advancement of service, followed by adequacy of service, continuous provision of service, and equality of service, respectively.

In addition, based on the results from the tests of hypotheses, it was shown that there were no statistically significant differences in level of satisfaction with quality of service provided by the investigation section of Chanthaburi Provincial Police Station among the subjects with different gender, age, educational level, and filed cases. Finally, statistically significant differences were found in level of satisfaction with quality of service provided by the investigation section of Chanthaburi Provincial Police Station among the subjects with different occupation and amount of income at a significant level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
บทบาทและหน้าที่ของงานสืบสวน.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
เกณฑ์การแปลผล.....	50

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	51
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี.....	54
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	83

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 51
2	ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน..... 54
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อ ราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 55
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อ ราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการที่ตรงเวลา..... 56
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อ ราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 57
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อ ราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 58
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อ ราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 59
8	วิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แยกตามเพศ..... 60
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 61
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับช่วงอายุ ของประชาชน..... 61
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกกระดัับการศึกษา..... 62
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับระดับการศึกษา..... 63
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกอาชีพ..... 63



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับอาชีพ.....	64
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ภาพรวมช่วงอาชีพ ของประชาชน.....	65
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกรายได้ต่อเดือน.....	65
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับรายได้ต่อเดือน.....	66
18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ภาพรวม ช่วงรายได้ต่อเดือนของประชาชน.....	67
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกคดีที่ติดต่อกดีราชการงานสืบสวน.....	67
20 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย.....	68

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี.....	39

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระทำผิดกฎหมายและการก่ออาชญากรรมเป็นภัยร้ายแรงของทุกสังคม ก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสวัสดิภาพ ด้านความปลอดภัยในชีวิต และด้านทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการสร้างความไม่สงบเรียบร้อยให้แก่บ้านเมืองและสังคม โดยส่วนรวม โดยรัฐบาลของทุกประเทศต้องยอมเสียเงินงบประมาณเป็นจำนวนมากทุก ๆ ปี เพื่อดำเนินการจัดการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบไปปฏิบัติหน้าที่การระงับยับยั้ง ป้องกัน และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประเทศชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการตระหนักถึงภารกิจการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประเทศไทย โดยมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อเป็นการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ เพื่อแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยแบ่งตามลักษณะภูมิประเทศ เช่น กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 และแบ่งตามลักษณะของสถานการณ์ คือ กองบัญชาการศูนย์ปฏิบัติการชายแดนใต้ (ศชต.) ซึ่งการแบ่งตามภูมิประเทศ ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จะรับผิดชอบในกรุงเทพมหานครทั้งหมด ส่วนในแต่ละภาคของประเทศไทย กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 จะรับผิดชอบแยกกันออกไปในแต่ละภาคอีกที ซึ่งในแต่ละกองบัญชาการจะแบ่งโครงสร้างการออกมาตามลักษณะภูมิศาสตร์ คือ มีกองบัญชาการตำรวจในแต่ละจังหวัด โดยกองบังคับการในแต่ละจังหวัดก็จะมีสถานีตำรวจประจำอยู่ในแต่ละอำเภอของจังหวัดนั้น ๆ ก็จะมีส่วนการแบ่งตามลักษณะของสถานการณ์ก็จะมีกองบัญชาการศูนย์ปฏิบัติการชายแดนใต้ (ศชต.) ซึ่งจัดตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นกองบัญชาการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการก่อการร้ายหรือก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้โดยเฉพาะ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่คอยรับใช้ให้บริการ (Service organization) มีหน้าที่หลักคือ พิทักษ์ รั้งไว้ และบริการประชาชน เป็นสถานที่ที่ประชาชนจะได้อาศัยเป็นที่พึ่งในยามทุรกันดาร ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานตำรวจที่มีตำแหน่งที่สำคัญ ยิ่งตำแหน่ง คือ เจ้าหน้าที่สืบสวน ซึ่งเป็นแผนกงานหนึ่งที่แยกหน้าที่ออกมาจากงานทั้งหมดในโรงพัก มีหน้าที่สืบสวนและติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดอาญาต่าง ๆ สืบสวนทั้งก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ ซึ่งทางการปฏิบัติจะเป็นการสืบสวนหลังเกิดเหตุมากกว่า โดยใช้วิธีการสืบสวน คือ แสวงหาพยานหลักฐาน รวมทั้งรายละเอียดข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของคดีที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายแต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตำรวจสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ซึ่งจะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจำนวน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

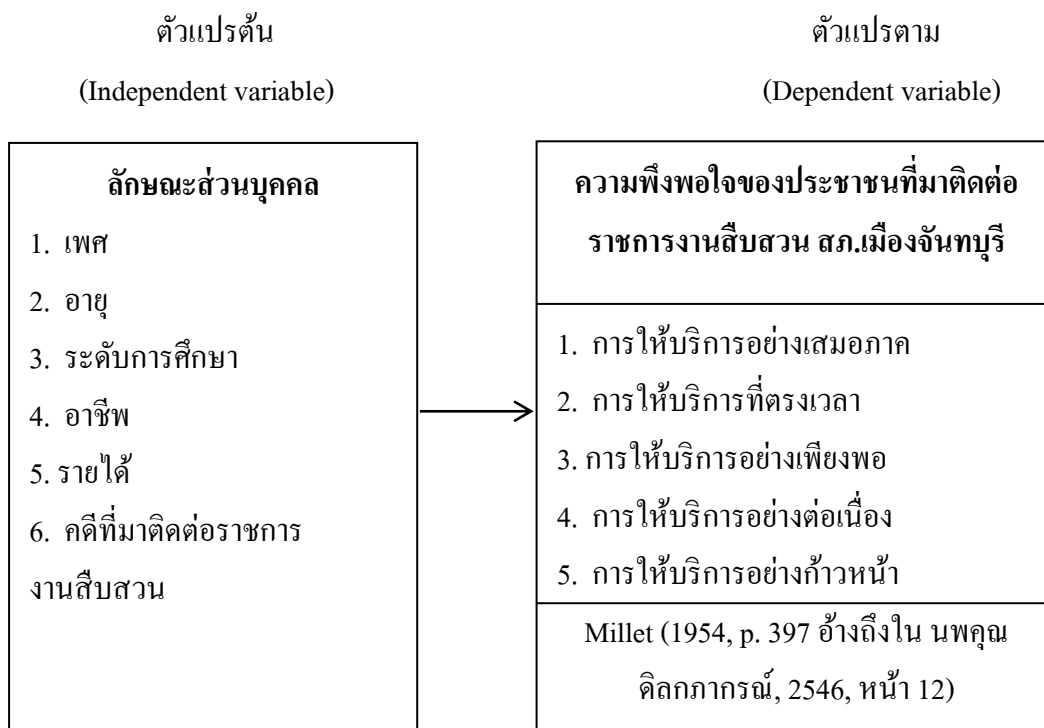
### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มาติดต่อคดีราชการงานสืบสวนต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ ข้อมูลงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่องานราชการงานสืบสวน โดยได้นำแนวคิด Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) มาใช้ในกรอบแนวคิดกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ (Independent variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ คดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการของหลัก Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี
2. ทราบถึงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษาอาชีพ, รายได้, คดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน
3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตของเนื้อหา

ในการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ใน 5 ด้าน จากแนวคิดของ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 7 ประการ ดังนี้
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 อาชีพ
  - 1.5 รายได้
  - 1.6 คดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้
  - 2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
    - 2.1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักตามลำดับก่อน-หลัง
    - 2.1.2 ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่ควรได้รับอย่างเต็มที่
    - 2.1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

- 2.1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชน  
ที่มาติดต่อราชการ
- 2.1.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- 2.1.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน เช่น เงิน สิ่งของ ฯลฯ
- เป็นต้น
- 2.1.7 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบการติดต่อให้บริการด้วยความโปร่งใส
- 2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา
- 2.2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 2.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสืบสวนของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว
- 2.2.3 เจ้าหน้าที่มีระบบการตรวจสอบ คัดหลักฐาน คลอบคลุมกับความต้องการ  
ของประชาชน
- 2.2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2.2.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็น
- เร่งด่วน
- 2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารสำหรับผู้มาติดต่อ  
ราชการ
- 2.3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอสำหรับคดีประชาชนที่มาร้องทุกข์
- 2.3.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย  
ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้
- 2.3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย  
รับบริการ
- 2.3.5 เจ้าหน้าที่มีสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสารและคู่มือให้ความรู้ด้านขั้นตอน  
การติดต่อราชการให้ประชาชนทราบ
- 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.4.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จ  
ในเวลาอันควร
- 2.4.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก
- 2.4.3 ประชาชนสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ใช้บริการได้  
อย่างรวดเร็ว

2.4.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนคดีแล้วเสร็จ

2.4.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามคดีเป็นไปตามลำดับ

## 2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.5.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไลน์ เป็นต้น

2.5.2 การปฏิบัติงานของตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

2.5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำแนะนำประชาชนเป็นอย่างดี

2.5.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ

### ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำนวน 159 คน ซึ่งจำนวนประชากรดังกล่าวได้กำหนดโดยอาศัยจากสถิติข้อมูลจากจำนวนประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558-30 เมษายน พ.ศ. 2559

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558-30 เมษายน พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 6 เดือน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

งานสืบสวน หมายถึง งานตำรวจซึ่งเป็นแผนกงานหนึ่งที่แยกหน้าที่ออกมาจากงานทั้งหมดในโรงพัก มีหน้าที่สืบสวนและติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดอาญาต่าง ๆ สืบสวนทั้งก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ ซึ่งทางการปฏิบัติจะเป็นการสืบสวนหลังเกิดเหตุมากกว่าโดยใช้วิธีการสืบสวน คือ แสวงหาพยานหลักฐาน รวมทั้งรายละเอียดข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของคดีที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน



การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง ไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อบุคคลได้เท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด ไม่เห็นแก่สิ่งตอบแทน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนถูกต้องมีความกระตือรือร้นการบริการในบริการ บริการทันต่อเวลา ให้บริการทันทีทันใดตามความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีการจัดสถานที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน วัสดุอุปกรณ์สำหรับการบริการ สื่อสิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ กับผู้มาใช้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าจะบรรลุผลอย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดการหยุดชะงักและไม่ติดปัญหาหรือสามารถแก้ปัญหาได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการ วิธีการทำงาน ให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาปรับใช้เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนมีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง มีการพัฒนา ซ่อมบำรุง หรือปรับปรุงสถานที่ให้บริการเสมอ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. บทบาทและหน้าที่ของงานสืบสวน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความ รวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา โดย Chaplin (1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โกมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้ว จะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัล ต่ำกว่าอันที่หวังก็คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิต ที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจ จะเกิดขึ้น

Chaphin (1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุ ถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

McCormick (1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกับ อย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดความประทับใจ

Vroom (1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจ ต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อย ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดี และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition)

การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชุตวิทย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลผลิตในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ ทศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายสรุปได้ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่าให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการ

จึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลียมโฮ ใจแข็ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์บริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

#### **การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ**

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จของเรา

#### **การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ**

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

### หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

### ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง จุ้นเถียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัด สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

### เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร



## 9. ด้อยรับด้วยความจริงใจ

### 10. ด้อยรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดี มีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิค หรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี

บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20-21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจหรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จ เสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อน ใช้งาน ช่างการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงาน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

### วิธีการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30-44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16)

ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่าคำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจจึง หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วก็จะพุดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพุดปกป้องหากมีใครมีตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวกและได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือ ชี้แนะอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการ และพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้น คือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจจิต ถ้าได้บริการไม่ดี)

#### เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้  
ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 48-53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่าเกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้ว จะต้องมิขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพ อาจทำได้หลายทาง
  - 1.1 การให้บริการ โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา
  - 1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ
  - 1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ
  - 1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น
    - 1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.
    - 1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ
    - 1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน
    - 1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดี ภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ
2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ดังนี้
  - 2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ ควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเขียด
  - 2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา
  - 2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น
3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุปการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

#### คุณภาพบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนนทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำ

ให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก

ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
  2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
  3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
  4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
  5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
  6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อธยาชัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาชัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภานิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสง

ของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี  
ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสีกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับ  
คำพูดที่ดี มี น้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

#### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ  
ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใด  
การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ  
ของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ  
ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่ สนใจงาน

#### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่  
สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้  
การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง  
ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา  
แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิด  
ความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์  
อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

#### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ  
การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิด  
ความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น  
คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือก  
ผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะต้องแสดงถึง  
ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

#### กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจ  
ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา  
หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท  
รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ  
ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

## วาทะสุนทรภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาทะสุนทรภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาทะสุนทรภาพหรือไม่ เพียงใด

## น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุคั้น พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ใช่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงคืออย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

## ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คน มากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการ ไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ ด้วยความอดทนอดกลั้น

## รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าที ไม่สนใจรับฟังปัญหาอย่าห้อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้ลึกเต็มใจ ที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการ รู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความประทับใจ



### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำยันในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยเฉแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กล น้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดขอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

สรุปว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดี ย่อมช่วยให้การทำงาน บริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมา รับบริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

### การให้บริการประชาชน

กรมการปกครอง (2542, หน้า 6) การบริการประชาชน (Public service delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการ ในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย

### หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีธรรมาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้ คือ

## 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

### 1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ถึงแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

### 1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

## 2. การปฏิบัติงาน

### 2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นหรือตู้รับประตูหรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนกลับไปกลับมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

### 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คํารอง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

### 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น ข้าราชการต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้

2.3.2 การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้ว เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.3 งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

กรมการปกครอง (2542, หน้า 6) หลัก 7 ประการในการดำรงชีพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1. ความไม่มีตน (Selflessness): ตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของประชาชน มิใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตน ครอบครัวหรือพวกพ้อง
2. ความซื่อสัตย์ (Integrity): ไม่รับข้อผูกมัดใด ๆ จากผู้อื่น ซึ่งอาจมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่
3. ความเป็นกลาง (Objectivity): แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานหรือจัดทำสัญญาบนพื้นฐานของคุณธรรม
4. ความรับผิดชอบเบ็ดเสร็จ (Accountability): รับผิดชอบต่อสาธารณชนพร้อมรับการตรวจสอบ

5. ความเปิดเผย (Openness): เปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่และจำกัดการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะเมื่อมีความจำเป็นต้องปกป้องเพื่อสาธารณชนส่วนใหญ่ และต้องให้เหตุผลในการปกปิดนั้นอย่างชัดเจน

6. ความตรงไปตรงมา (Honesty): เปิดเผยประโยชน์ส่วนตนและแก้ข้อขัดแย้งเพื่อปกป้องประโยชน์ของสาธารณชน

7. มีภาวะผู้นำ (Leadership): ส่งเสริมหลักการด้วยการใช้ภาวะผู้นำและทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดี

### บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

ปฐม มณีโรจน์ (1986, หน้า 21 อ้างถึงใน พินิจ ศรีประเสริฐภาพ, 2542, หน้า 7) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างถึงใน นิลบล เพ็งพานิช, 2539, หน้า 24) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะพลวัต ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ดีนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการใช้แนวทางทางการศึกษาในวิธีคิดเชิงระบบ (System approach) คือ ส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต และได้ผลผลิตหรือบริการ (Output) กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้และการประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิตหรือบริการได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บัญชีนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. องค์กรทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจที่ต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าระบบราชการ จำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ดังนี้

2.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจในเรื่องที่ตนมีอำนาจรับผิดชอบอยู่

2.2 กระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด

2.3 พัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป็นการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร คือ การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการจะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรม ทั้งในแง่ของระเบียบแบบแผนของทางราชการและความถูกต้องในเชิงศีลธรรม และที่สำคัญที่สุด คือ การตรวจสอบจากประชาชน

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญและเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน  
ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็น  
ใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ หมายถึง  
ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package service  
เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน  
สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ  
และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง  
ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับ  
บริการจากรัฐ

## บทบาทและหน้าที่ของงานสืบสวน

### ประเภทของงานสืบสวน

การสืบสวน แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 การสืบสวนทั่วไป หรือการสืบสวนก่อนเกิดเหตุ คือ การสืบสวนรวบรวม  
ข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในทางที่จะนำมาใช้เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน  
การสืบสวนนี้เจ้าพนักงานตำรวจทุกคนต้องกระทำเป็นประจำเพื่อหาทางระงับหรือหาทางป้องกัน  
มิให้มีเหตุร้ายเกิดขึ้น โดยถือหลักดำเนินการสืบสวน ดังนี้

1. ภูมิภาคต้องรู้จักสภาพพื้นที่ในเขตที่ตนรับผิดชอบ ตลอดจนพื้นที่ใกล้เคียง  
เส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ เส้นทางสัญจรของประชาชน ทั้งเส้นทางหลัก ตรอก ซอก ซอย  
เส้นทางลัด การเชื่อมต่อกันของเส้นทางต่าง ๆ รวมทั้งพื้นที่หรือเส้นทางที่ล่อแหลมต่อการเกิด  
อาชญากรรมหรือเหตุร้ายต่าง ๆ โดยให้หมั่นไปตรวจตราและหาทางป้องกันเหตุ

2. สถานที่ ต้องรู้จักอาคารสถานที่สำคัญที่ควรสนใจเป็นพิเศษ เช่น สถานที่พักอาศัย  
ของบุคคลสำคัญ สถานศึกษา โรงงาน โรงมหรสพ โรงแรม สถานบริการ ธนาคาร สถานที่ราชการ  
หรือ 21 สถานที่อื่นซึ่งล่อแหลมต่อการก่อความไม่สงบว่าอยู่ที่ใด มีทางเข้าออกอย่างไร และใครเป็น  
ผู้ดูแลรับผิดชอบ เป็นต้น โดยให้สถานีตำรวจทุกแห่งทำแผนที่แสดงที่ตั้งอาคารและสถานที่ต่าง ๆ  
ไว้ประจำสถานี และต้องตรวจตราแก้ไขแผนที่ให้ตรงกับความเป็นจริงเสมอ

3. ประเภทและความประพฤติของบุคคล เจ้าพนักงานตำรวจต้องรู้ว่าประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบผู้ใดประกอบอาชีพใด ผู้ใดเป็นผู้มีอิทธิพล ผู้มีประวัติทางโจรกรรม เป็นช่องโหว่ รับของโจร ผู้ที่เคียดแค้น โทษ ผู้เสพสุรา ยาเสพติดเป็นอาชญากร ผู้ประพฤติชั่วเยี่ยงคนดี ไม่ประกอบอาชีพและไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง คนเหล่านี้ทุกสถานี่ตำรวจต้องทำบัญชีไว้โดยทางลับ และสืบสวนอย่างใกล้ชิด ว่าคนจำพวกนี้ ยังประพฤติชั่วหรือกลับตนเป็นคนดีประการใด แก้ไขเพิ่มเติมบัญชีให้ตรงตามความเป็นจริงอยู่เสมอ และควรสืบสวนให้รู้จักบุคคลที่ควรสนใจเป็นพิเศษ เช่น บุคคลสำคัญ ทูตานุทูต สมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น นอกจากนี้ควรสืบสวนถึงกิริยาเป็นพริฐหรือน่าสงสัยของบุคคลอีกด้วย เช่น มั่วสุมประชุมเลี้ยงสุรากัน หรือมีอาวุธ เทียวเตร่ไปมา ไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง เพื่อเป็นแนวทางการสืบสวนขั้นต่อไปว่าบุคคลเหล่านั้นจะไปกระทำผิดหรือได้กระทำผิดในทางอาญาแล้วหลบหนีมาหรือไม่

4. บุคคลหรือสิ่งของที่ควรสงสัย โดยมีเหตุและรายละเอียดตามสมควร เจ้าพนักงานตำรวจต้องสืบสวนและตรวจค้น เช่น คนที่มีอาวุธเปื้อนคราบโลหิต และทำกิริยาซ่อนเร้นเป็นพริฐ หรือคนที่มีสิ่งของเกินกว่าฐานะซึ่งบุคคลธรรมดาไม่อาจจะมีได้ หรือข้อพริฐอื่น ๆ ที่น่าสงสัยว่า ได้มาโดยไม่สุจริต ต้องพยายามสืบสวนให้ได้ทราบและเก็บไว้เป็นข้อมูลเพื่อดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

กรณีที่ 2 การสืบสวนตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือการสืบสวนหลังเกิดเหตุ เป็นการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด ลักษณะการสืบสวนหลังเกิดเหตุ จะเป็นการสืบสวนที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบสวน 3 ประการคือ

1. ในกรณีที่จับตัวผู้กระทำความผิดได้ การสืบสวนในลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องสืบสวนหาพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง พยานบุคคล พยานเอกสาร และวัตถุพยาน เพื่อที่จะนำมาพิสูจน์ความผิดของผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน ตลอดจนในชั้นพิจารณาตัดสินของศาล เพื่อที่จะสามารถลงโทษผู้กระทำความผิดได้ต่อไป

2. ในกรณีที่รู้ตัวผู้กระทำความผิด แต่ยังไม่จับตัวไม่ได้ การสืบสวนในลักษณะนี้นอกจากจะเป็นการสืบสวนเพื่อเสาะแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายละเอียดแล้ว ยังจะต้องทำการสืบสวนตัวผู้กระทำความผิดต่อไปอีกด้วย

3. ในกรณีที่ไมู้ตัวผู้กระทำความผิดและยังไม่ทราบรายละเอียดแห่งความผิด การสืบสวนในลักษณะนี้จะต้องทำการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อให้ได้รายละเอียดว่าใครเป็นผู้กระทำความผิด กระทำความผิดเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร และสาเหตุที่กระทำความผิดนั้น เกิดจากสาเหตุใด



### ภารกิจของงานสืบสวน

ภารกิจของงานสืบสวนนั้น พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์ (2537, หน้า 18) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนที่ใช้อยู่ทั่วไป ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การรับรายงานเรื่องอาชญากรรม การค้นพบข้อสงสัย ในขั้นตอนนี้ผู้ปฏิบัติงานสืบสวนมีหน้าที่รอดูไปที่เกิดเหตุ เสาะหาพยานแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อเริ่มต้นสืบหาพยานทั้งก่อนและหลังการเกิดเหตุ พยายามสังเกตและวิเคราะห์ประเด็นที่ค้นพบและนำเสนอสงสัย เพื่อเริ่มต้นปฏิบัติงานสืบสวนในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การตอบรับเริ่มปฏิบัติ ในขั้นตอนนี้ผู้ปฏิบัติงานสืบสวนเริ่มกระบวนการสืบสวน โดยการจัดทีมงานสืบสวน รวมทั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ในแต่ละบุคคลให้ชัดเจน หลังจากแบ่งงานเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานสืบสวนจะเริ่มปฏิบัติงานด้านการสืบสวนด้วยการเสาะหาเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้ทำการสืบสวนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง และเข้าใจถึงขอบเขตของระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งมีการเตรียมการที่ดีทั้งด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อม

ขั้นตอนที่ 3 การหาตัวผู้กระทำความผิดหรือหาทรัพย์สินที่ถูกประทุษร้าย ในขั้นตอนนี้ผู้ปฏิบัติงานสืบสวนจะทำการเฝ้าติดตามเป้าหมายที่ต้องสงสัย อาจกระทำโดยการสะกดรอย เฝ้าสังเกตบุคคลและสถานที่อันควรสงสัยในคดีที่สำคัญอย่างใกล้ชิด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการกระทำแบบลับและใช้วิทยาการสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบเมื่อเกิดความสงสัย ในขั้นตอนนี้เกิดขึ้นหลังจากการรวบรวมข้อมูลข่าวสารและพยานหลักฐานที่เป็นประโยชน์แก่รูปคดี เมื่อพบเห็นข้อที่เป็นน่าสงสัยก็ทำการตรวจสอบและประเมินค่าเพื่อดูความน่าเชื่อถือและการยืนยันจากแหล่งข่าวสาร รวมทั้งการวิเคราะห์และสนธิกรรมข้อมูลข่าวสารและพยานหลักฐานต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมหลักฐานเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวหา ส่งเรื่องให้พนักงานอัยการรวมทั้งการติดตามผลคดี ขั้นตอนนี้ผู้ทำการสืบสวนอาจทำการบันทึกการสืบสวน โดยการจดข้อความเรื่องราว เหตุการณ์ พยานหลักฐานต่าง ๆ อันเป็นพยานหลักฐานที่จะยืนยันหรือค้นคว้าหาข้อมูลข้อเท็จจริงในคดีอาญาต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการสืบสวน อาจได้แก่ วัน เวลา และตำบลที่เกิดเหตุ ข้อหา ข้อมูล หรือพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด พยานหลักฐานทั้งพยานบุคคล วัตถุพยาน และพยานเอกสาร เพื่อให้ปรากฏถึงมูลเหตุซึ่งผู้สืบสวนสามารถได้พยานหลักฐานนั้นมาตลอดจนเหตุผลแวดล้อมกรณีที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์นั้น ๆ เพื่อทำการจับกุม ขยายความ ธิบของกลาง และสืบสวนถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องไป

### หลักเกณฑ์การสืบสวน

หลักเกณฑ์การสืบสวนโดยทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ (การุณย์ บัวเพื่อน, 2535, หน้า 37-40)

1. การสังเกต ผู้ที่จะสังเกตได้ดีต้องเป็นผู้ที่ค้นหาเหตุผลโดยไม่มีอคติ วางตนเป็นกลาง การสังเกตเป็นที่มาของการสืบสวนขั้นต่อ ๆ ไป วิธีการสังเกตนั้นควรสนใจในเรื่อง
  - 1.1 ระยะเวลาที่แน่นอน โดยการวัดมิใช่การคาดคะเน
  - 1.2 รายละเอียดของสถานที่ ต้องบันทึกให้ละเอียด และควรถ่ายรูปหลาย ๆ ด้าน เพื่อจะได้เห็นรายละเอียดที่ต้องการ
  - 1.3 ร่องรอยต่าง ๆ ต้องค้นหาบันทึกเอาไว้ เช่น เศษผ้า เศษผมที่ติดอยู่ตามที่ต่าง ๆ รอยดิน รอยลาก ฯลฯ อย่าคิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยที่ไม่มีความสำคัญ
  - 1.4 ความรู้สึกแรกพบ มีผลในทางจิตวิทยามากที่คนส่วนมากมักจะเชื่อตามความรู้สึกแรกพบมาก ควรจะมองในแง่อื่น ๆ ด้วย
  - 1.5 ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ควรทราบให้มากที่สุด เพราะในระยะแรกไม่มีทางทราบได้ว่าข้อความตอนใดสำคัญ ตอนใดไม่สำคัญ ฉะนั้น ถ้ามีอะไรเกี่ยวข้องกับคดีต้องสังเกตและบันทึกไว้ก่อน อย่าใช้จำ เพราะอาจหลงลืมได้ง่าย โดยเฉพาะเมื่อมีคดีติด ๆ กันหลายเรื่อง
2. การตั้งคำถาม เป็นการสอบถามข้อความจากบุคคลอื่น เพราะเราไม่รู้ข้อเท็จจริงเลย การสอบถามจากบุคคลอื่นทำให้เราเข้าใจนั้น นอกจากวัตถุประสงค์แล้วการมีพยานบุคคลประกอบกับวัตถุประสงค์จะทำให้สามารถเข้าใจเหตุการณ์ตามที่เกิดขึ้นจริง ๆ ได้ หรืออาจรับฟังไม่ได้ นั้นมีหลักในการตั้งคำถามอยู่บางประการที่น่าสนใจ คือ
  - 2.1 ไม่มีใครพูดเท็จ 100% หากเราตั้งคำถามดี ๆ ที่ผู้ตอบไม่ได้เตรียมไว้ล่วงหน้า อาจได้คำตอบที่มีลักษณะขัดแย้งกัน และพยานบอกเล่าอาจทำให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคดีมากขึ้น
  - 2.2 ถามมากถามน้อยขึ้นอยู่กับรูปคดี อะไรควรถามก่อนหลัง จะช่วยหว่านล้อมให้ผู้ตอบให้ความจริงภายหลังได้
  - 2.3 การตั้งคำถามที่ถูกขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านี้ คือ
    - 2.3.1 ได้ข้อความเกี่ยวกับการกระทำผิดมากน้อยเพียงใด
    - 2.3.2 เข้าใจบุคลิกของผู้ตอบมากน้อยเพียงใด
    - 2.3.3 ลักษณะของผู้ถาม ถ้าพูดจาข่มขู่อยู่เสมอ จะไม่ได้รับความจริงอะไรเลย
    - 2.3.4 ถามแล้วควรคาดคะเนว่าเขาพูดจริงแค่ไหน โดยเปรียบเทียบกับข้อเท็จจริงที่ได้สืบสวนมา

2.4 คำให้การบางที่ไม่จริงก็ไม่ได้หมายความว่าพยานโกหก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจรวดเร็วเกินไปที่จะจดจำได้หมด บางทีความตื่นเต้นตกใจยากที่วินิจฉัยเหตุการณ์ได้ถูกต้อง จึงตอบเท่าที่จะนึกได้ จึงอาจตรงกับข้อเท็จจริงบางส่วน ซึ่งก็ต้องพิจารณาให้ออกกว่าความจริงอยู่ตรงที่ใด

2.5 พยานที่ให้การเท็จอาจใช้ยันกับคำถามก่อน ๆ มาหรือคำถามจากคนอื่น ๆ ซึ่งหากอธิบายไม่ได้ในตอนท้ายก็จะยอมจำนน กลับคำให้การเป็นจริงได้ภายหลัง

3. การหาข่าวจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อที่จะคลี่คลายความจริงออกมา แหล่งข่าวที่ดีที่สุดคือ จากประชาชนทั่วไป เมื่อทำให้ประชาชนเลื่อมใสศรัทธาและไว้วางใจก็จะช่วยให้ข่าวที่มีประโยชน์แก่ทางราชการมาก ดังจะเห็นได้จากบางท้องที่ราษฎรไปหาปลัดอำเภอ หรือนายอำเภอ หรือนายตำรวจ เพื่อเล่าเหตุการณ์ในท้องที่ที่น่าสนใจให้ฟัง จนบางครั้งสามารถป้องกันอาชญากรรมสำคัญ ๆ ได้สำเร็จ ถ้ายังมีผู้ให้ข่าวเป็นจำนวนมากเท่าใด ยิ่งสามารถสืบสวนคดีใหญ่ได้รวดเร็วเท่านั้น ข่าวบางข่าว บางครั้งต้องใช้สายลับเข้าช่วย ซึ่งจะทำให้รู้ต้นลึกหนาบางของคนในวงการคนร้ายมาก ส่วนมากสายลับประเภทนี้มักเป็นผู้กระทำผิดอยู่บ้าง แต่มักเป็นความผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ มักมาอาศัยเจ้าพนักงานเพื่อคุ้มครองเข้าทำนอง “เลี้ยงโจรไว้จับโจร” ซึ่งไม่ใช่นโยบายการปกครองที่ดี แต่ในบางคดีก็จำเป็น โดยเฉพาะคดีที่สำคัญ ๆ หาข่าวจากทางอื่น ๆ ไม่ได้ก็ต้องพึ่งพาพวกนี้

### วิธีการสืบสวน

การสืบสวนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและหลักฐานดังกล่าว จึงสามารถแบ่งวิธีการสืบสวนออกเป็น 3 วิธีด้วยกัน คือ (สง่า ดวงอำพร, 2531, หน้า 6-9)

1. การสืบสวนในลักษณะการเฝ้าตรวจ (Surveillance) การเฝ้าตรวจ หมายถึง การเฝ้าสังเกตบุคคล สถานที่ และสิ่งของ ด้วยวิธีปกปิด การสืบสวนในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์ในการสืบสวนดังต่อไปนี้

- 1.1 เพื่อหาพยานหลักฐานในการใช้ยืนยันผู้ต้องสงสัย
- 1.2 เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งอันเป็นแหล่งที่อยู่ของผู้ที่หลบหนีไป
- 1.3 เพื่อให้รู้ตัวผู้ที่มีส่วนสมคบกับผู้ต้องสงสัย
- 1.4 เพื่อป้องกันการกระทำผิดทางอาญา
- 1.5 เพื่อทราบความเคลื่อนไหวของผู้ต้องสงสัย
- 1.6 เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการออกหมายค้น
- 1.7 เพื่อให้อาชญากรซึ่งรู้ตัวแล้ว เคลื่อนไหวอยู่เรื่อย ๆ

การเฝ้าตรวจ (Surveillance) มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

1. การเฝ้าตรวจชนิดเคลื่อนที่ (Moving surveillance) ได้แก่ การสะกดรอย (Foot surveillance) และการใช้ยานพาหนะ (Vehicle surveillance)
2. การเฝ้าตรวจชนิดประจำที่ (Stationary surveillance) ได้แก่ การเฝ้าตรวจเคหะสถาน อาคารพาณิชย์ สถานที่ต่าง ๆ ฯลฯ การเฝ้าตรวจลักษณะนี้อาจทำการขยายวิธีการสืบสวนในรูปแบบ การสังเกตการณ์ (Observation post) ที่สังเกตการณ์ควรจะเป็นที่ช่วยให้เห็นสถานที่หรือยานพาหนะได้ อย่างชัดเจน และควรเป็นที่ ๆ เข้าออกได้โดยไม่มีคนเห็น นอกจากนี้จะใช้สถานที่เป็นที่สังเกตการณ์แล้ว อาจจะใช้รถบรรทุกดัดแปลงให้เป็นที่สังเกตการณ์ การใช้รถบรรทุกหรือรถอย่างอื่นดัดแปลง เป็นที่สังเกตการณ์ จะทำให้การเฝ้าตรวจได้เข้าไปใกล้สถานที่ที่ต้องสงสัยได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ ประจำที่สังเกตการณ์ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานดังนี้
  - 2.1 วิทยุรับ-ส่ง ซึ่งสามารถรับส่งระหว่างสำนักงานและที่สังเกตการณ์ได้เป็นอย่างดี
  - 2.2 กล้องส่องทางไกลที่สามารถส่องให้ได้ภาพชัดเจนถึงความเคลื่อนไหวของ บุคคล ตลอดทั้งตำแหน่งรูปพรรณของบุคคลที่อยู่ในสถานที่ต้องสงสัย
  - 2.3 กล้องถ่ายรูป ควรใช้เลนส์ถ่ายไกล เพื่อบันทึกภาพสถานที่ บุคคลผู้ต้องสงสัย
  - 2.4 เครื่องบันทึกเสียงเพื่อใช้บันทึกข้อความในรายละเอียด อันเป็นสาระสำคัญที่ เกี่ยวกับการพิสูจน์ตัวบุคคลและสิ่งของ เพื่อเป็นหลักฐาน
  - 2.5 สมุดบันทึก มีไว้เพื่อบันทึกเหตุการณ์ประจำวันที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่
3. การเฝ้าตรวจชนิดใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic surveillance) เป็นวิธีการสืบสวน ที่ใช้วิทยาการสมัยใหม่ เช่น ใช้เครื่องลอบฟัง เครื่องดักฟัง ซึ่งเป็นเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์สมัยใหม่
  - 3.1 การสืบสวนในลักษณะสายลับ (Undercover) การสืบสวนในลักษณะสายลับ คือ กรรมวิธีทางการสืบสวนวิธีหนึ่ง โดยการใช้วิธีปลอมแปลงและอ้างตัวเป็นบุคคลต่าง ๆ เพื่อทำให้บุคคลที่ต้องสงสัยว่าเป็นอาชญากรเกิดความไว้วางใจ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
    - 3.1.1 เพื่อทราบว่อาชญากรหรือคนร้ายมีการวางแผน เพื่อประกอบอาชญากรรม หรือมีการประกอบอาชญากรรมนั้นแล้วหรือไม่
    - 3.1.2 เพื่อหาพยานหลักฐานพิสูจน์ความผิดของอาชญากรต่อศาล
    - 3.1.3 เพื่อให้ทราบถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชญากรทั้งหมด
    - 3.1.4 เพื่อค้นหาสิ่งของที่ผิดกฎหมายหรือทรัพย์สินที่ถูกขโมย
    - 3.1.5 เพื่อกำหนดเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเข้าจู่โจมถึงสถานที่ที่ตัวการชอบมา มั่วสุมหรือเพื่อเข้าทำการจับกุมตัวการที่สำคัญ

สายลับ หมายถึง บุคคลที่นำข่าว หรือเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงในคดีมาบอกเล่าแก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน บุคคลที่จะเป็นสายลับ อาจแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. สายลับที่หวังประโยชน์เงินจ้างรางวัล
2. สายลับที่มีความโกรธเคืองกับผู้อื่นมาก่อน
3. สายลับที่มีความดีต่อทางราชการ

อย่างไรก็ตาม วิธีการสืบสวนในลักษณะสายลับนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน จะต้องใช้ดุลยพินิจในการที่จะเชื่อถือข่าวสารจากสายลับให้เป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากบุคคลที่จะเข้ามาเป็นสายลับนั้น จะต้องมีความตั้งใจให้เข้ามาเป็นสายลับ ดังนั้น ข่าวสารและข้อความที่ได้มาจากสายลับ อาจจะเป็นได้ทั้งจริงและเท็จ จึงสมควรที่เจ้าหน้าที่จะต้องกรองข่าวเสียก่อน

3.2 การสืบสวนในลักษณะข่าวกรองตำรวจ (Police intelligence) การสืบสวนในลักษณะข่าวกรองของตำรวจนั้น เป็นวิธีการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกวิธีหนึ่งที่ดำเนินการไปเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากการผลิตข่าวด้านอาชญากรรม โดยมีกรรมวิธี 5 ประการ คือ

3.2.1 การรวบรวม (Collection) หมายถึง การรวบรวมข่าวจากแหล่งข่าวต่าง ๆ เช่น จากสถานีตำรวจ ศาล เรือนจำ กรมสรรพากร กรมศุลกากร โรงพยาบาล วิทยุโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.2.2 การประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง การนำข่าวสารที่ได้จากแหล่งข่าวต่าง ๆ มาทำการประเมินค่าว่าข่าวสารที่นำมาประเมินค่านั้น สามารถเชื่อถือได้หรือไม่ เพียงใด และความเชื่อถือได้ของข่าวสาร สามารถแบ่งได้ 6 ลักษณะ ดังนี้ คือ เชื่อถือได้เต็มที่ (Completely reliable) มักเชื่อถือได้ (Usually reliable) พอเชื่อถือได้ (Fairly reliable) มักเชื่อถือไม่ได้ (Not usually reliable) เชื่อถือไม่ได้เลย (Unreliable) ไม่สามารถกำหนดความเชื่อถือได้ (Reliability can not be judged) และนอกจากนั้นยังมีการประเมินค่าข่าวสารในลักษณะเกี่ยวกับความแน่นอนของข่าวสารด้วย โดยแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ ได้รับการยืนยันจากแหล่งข่าวอื่น (Confirmed by other sources) น่าจะเป็นความจริง (Probably true) อาจจะเป็นความจริง (Possible true) สงสัยว่าจะจริงหรือไม่ (Doubtfully true) ไม่น่าจะเป็นไปได้ (Improbable) ไม่สามารถจะตัดสินความจริงได้ (Truth can not be fudged)

3.2.3 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การนำข่าวสารที่ได้ประเมินค่าแล้วมาพิจารณาในรายละเอียดของข่าวที่เกี่ยวข้อง เพื่อยืนยันเพิ่มเติมหรือแย้งกันในเนื้อหาข่าว

3.2.4 การสนธิกรรม (Integration) หมายถึง การนำข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้ผ่านกรรมวิธีตามลำดับข้างต้นมาประกอบ เพื่อกำหนดภาพของข่าวกรองที่น่าจะเป็นไปได้

การสนธิกรรมจะทำให้สมบูรณ์ ขึ้นอยู่กับปริมาณคุณภาพของข่าวสารและความสามารถของเจ้าหน้าที่ผลิตข่าวด้วย

3.2.5 การตีความ (Interpretation) หมายถึง การดำเนินการ 3 ชั้น คือ การวิเคราะห์ การสนธิกรรม และการอนุมาน (การพิจารณาเหตุและผล) เพื่อหาความหมายที่แฝงอยู่ รวมทั้งข้อยุติด้วย ข่าวกรองตำรวจ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของหน่วยงานที่จะใช้ข่าวกรอง นำมาในการวินิจฉัยสั่งงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดในการสั่งงาน พร้อมกับใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ อีกด้วย

ข่าวกรองตำรวจ สามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ข่าวกรองยุทธวิธี (Strategic Intelligence) เป็นข่าวกรองที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นลักษณะพื้นฐานเบื้องต้นที่แสดงถึงลักษณะของบุคคล ซึ่งเป็นผู้ร่วมและประกอบอาชญากรรม

2. การต่อต้านข่าวกรอง (Counter intelligence) เป็นการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือข่าว ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันสถานที่ รวมทั้งการดำเนินการเพื่อต่อต้าน สัมผัส การประกอบ อาชญากรรมต่าง ๆ เช่น การจารกรรม การบ่อนทำลาย การก่อวินาศกรรม เป็นต้น

3. ข่าวกรองหลัก (Line intelligence) เป็นข่าวกรองที่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการวางแผน และปฏิบัติตามแผน

การหาข่าวกรองตำรวจนั้น อาจจะไปหาข่าวด้วยตนเองหรือใช้บุคคลอื่นไปหาก็ได้ โดยมีรูปแบบในการหาข่าวด้วยกันหลายวิธี เช่น (อาชวันต์ โชติกเสถียร, หน้า 46-47)

1. การเฝ้าจุดและสะกดรอย คือ มอบหมายให้บุคคลเข้าทำหน้าที่ติดตามผู้กระทำความผิด หรือผู้สมคบ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด เพื่อสืบสวนไปถึงบุคคลและข้อเท็จจริงอื่น ๆ เพื่อทราบข้อเท็จจริงโดยแน่ชัด การเฝ้าจุดจะต้องใช้ความอดทนและพากเพียร ต้องอาศัยความชำนาญ มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

2. วิธีนกด่อ คือ การหาข่าวโดยใช้บุคคลเข้าไปเป็นสาย เพื่อล่อลวงให้คนร้ายหรือผู้ต้อง สืบสวนเกิดความหลงเชื่อ แสดงตัวหรือเผยวิธีการที่ผู้สืบสวนพึงประสงค์ออกมาเพื่อทำการจับกุม หรือปรากฏหลักฐานในการกระทำผิดนั้น

3. วิธีการเข้าเกลียว คือ การหาข่าวโดยวิธีการปลอมตัวในระหว่างเข้าไปติดต่อกับคนร้าย โดยตรงหรือบุคคลที่สงสัยว่าจะเป็นคนร้าย การหาข่าวกรองตำรวจนั้น ไม่ว่าจะเป็นการหาข่าว โดยการใช่วิธีนกด่อหรือวิธีการเข้าเกลียวก็ตาม ผู้หาข่าวจำเป็นจะต้องอาศัยการอำพรางตัว (Undercover) เป็นเทคนิคในการสืบสวนหาข่าวเพื่อเป็นการปกปิดตัวในระหว่างที่ค้นหาความจริง การอำพรางตัว ของผู้หาข่าวในแต่ละครั้ง ผู้อำพรางตัวจะต้องคำนึงถึงเหตุการณ์ล่วงหน้าด้วย โดยจะต้องมีการกำหนด รูปแบบขึ้นเพื่อจะนำไปเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อจะแก้ปัญหาได้ถูกต้อง

และในการอำพรางตัวแต่ละครั้งเพื่อจะหาว่านั่น ผู้อำพรางตัวจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย คือ

- 1) จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของตัวผู้ปฏิบัติ เช่น รูปร่าง การแต่งกาย
- 2) จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างตัวผู้ร่วมปฏิบัติในทีมงานด้วยว่าจะสอดคล้องกันหรือไม่
- และ 3) จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสถานที่ เวลา และสิ่งแวดล้อมในขณะอำพรางตัวด้วย

### การบันทึกการสืบสวน

การบันทึกการสืบสวนจำเป็นต้องมี เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และใบบันทึกการสืบสวนต้องให้ปรากฏข้อความ ดังนี้

1. การสืบสวนได้ดำเนินการมาเป็นระยะ ๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการสืบสวน
  2. วัน เวลา และตำบล สถานที่เกิดเหตุ
  3. ข้ขอหา มูลเหตุ หรือพฤติการณ์แห่งการกระทำในคดีที่เกิดขึ้นแล้ว จะมีผู้ร้องทุกข์หรือไม่ก็ตาม หรือคดีที่ยังไม่มีผู้ร้องทุกข์ก็ตามก็ต้องสืบให้ถึงตัวผู้รับความเสียหาย หรือเหตุการณ์อื่นใดที่น่าจะก่อความสงบของประชาชน
  4. พยานหลักฐาน ซึ่งได้แก่ พยานบุคคล วัตถุพยาน และพยานเอกสาร ถ้าเป็นพยานบุคคล ให้ปรากฏชื่อ นามสกุล ตำบล ที่อยู่ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดตามให้ได้ตัว ถ้าเป็นพยานวัตถุจะเป็นเอกสารหรือสิ่งของที่อาจใช้เป็นพยานได้แล้ว ในบันทึกต้องให้ปรากฏว่าพบพยานนั้นอยู่ที่ใด อยู่ในลักษณะที่มีการซ่อนเร้นปิดบังโดยวิธีการเช่นใด
  5. ให้ปรากฏถึงมูลกรณี เหตุที่ชักจูงให้ผู้สืบสวนสามารถได้พยานหลักฐานนั้นมา
  6. เหตุผลแวดล้อมกรณีเกี่ยวเนื่องในเหตุการณ์นั้น ๆ โดยละเอียด
  7. ถ้าผู้สืบสวนได้จับผู้ต้องหา ให้ลงวันที่ เวลา ตำบล ตลอดจนท่าที่พิรุชหรือไม่ของผู้ถูกจับด้วย
  8. ถ้าการสืบสวนยังไม่ได้ตัวผู้กระทำความผิด แต่ผู้สืบสวน ตลอดจนมูลกรณีต่าง ๆ ที่สืบสวนมาเชื่อได้ว่า คนหนึ่งคนใดเป็นผู้กระทำความผิดแล้ว ให้สืบสวนที่อยู่อาศัยเวลานั้น และในอดีต คำหับ รูปพรรณ และบุตร ภริยา เครือญาติ พวกพ้องที่เกี่ยวข้อง จะเป็นเครือญาติหรือเพื่อฝูงของบุคคลนั้น ๆ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์แก่สืบจับให้ได้ตัว
  9. เหตุผลอื่น ๆ ที่ผู้สืบสวนจะได้พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์และเป็นธรรมเนียมแก่กรณีในกรณีที่จะจับตัวผู้ต้องหาไม่ได้ หากความผิดยังไม่เกิดขึ้น ให้ส่งบันทึกการสืบสวนให้แก่ผู้บังคับบัญชา ในโอกาสแรกที่มีการสืบสวนได้แล้วมูลว่าน่าจะมีการกระทำความผิด ถ้ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้ว ให้ส่งบันทึกแก่ผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว
- ถ้าผู้สืบสวนจับตัวผู้ต้องหาได้ด้วย ให้รับจัดส่งตัวผู้ต้องหาพร้อมด้วยบันทึกการสืบสวนที่ผู้บังคับบัญชาได้ลงนามรับทราบนั้น ไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสอบสวนโดยมิชักช้า

เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับบันทึกการสืบสวนกับผู้ต้องหา ให้ดำเนินการสอบสวนโดยด่วน หากการสอบสวนขัดแย้งหรือแตกต่างกับข้อความในบันทึกการสืบสวน เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องดำเนินการค้นหาความจริงและเหตุผล เพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้กระทำผิดต่อไป

บันทึกการสืบสวนที่ยังไม่ได้ตัวผู้กระทำความผิดก็ดี หรือมีพฤติการณ์แสดงว่าจะก่อให้เกิดความไม่สงบขึ้นหรือเหตุการณ์อื่นใด จะเป็นท้องที่ใดก็ตาม ต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับทราบ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องพิจารณาแล้วดำเนินการไปตามส่วนของแต่ละเหตุการณ์ ในอำนาจหน้าที่ตามสมควรแก่กรณีโดยเร็ว การสืบสวนนี้จะบันทึกไว้เป็นการเตือนความทรงจำก็ได้ หากประเด็นสำคัญให้บันทึกการสืบสวนไว้เสมอ

การบันทึกนี้ หมายความว่าเฉพาะฝ่ายเดียวของผู้สืบสวน ซึ่งบางกรณีก็เห็นว่าเป็นประโยชน์ ในการประกอบสำนวนการสอบสวน ให้ดีครบถ้วนในสำนวนการสอบสวน หรือนำส่งพนักงานสอบสวนในกรณีที่ผู้สืบสวนมิได้ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน เพื่อรวมไว้ในสำนวน

บันทึกนี้ให้ระบุสถานที่ วันเดือนปีที่ทำ ชื่อและตำแหน่งของเจ้าพนักงานผู้ทำบันทึก โดยอนุโลมเช่นเดียวกับการบันทึกในการสอบสวน แต่ให้พึงระลึกว่าผู้บันทึกนี้ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นผู้มีอำนาจสอบสวน แม้จะเป็นข้าราชการชั้นประทวนก็ต้องกระทำเช่นเดียวกัน



## โครงสร้างการบริหารงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี



ภาพที่ 2 โครงสร้างงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

### ความสัมพันธ์ของงานสืบสวนกับประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์

เนื่องจากเมื่อมีประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนและต่อมาเมื่อมีการรับคำร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว พนักงานสอบสวนจะส่งเรื่องที่ได้รับแจ้งความร้องทุกข์ไว้ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนเป็นผู้ติดตามหาข้อมูล ภาพถ่าย, กล้องวงจรปิด, ผู้ต้องสงสัย รวมทั้งพยานวัตถุ พยานเอกสาร และส่วนที่เกี่ยวข้องอีกหลาย ๆ อย่าง เพื่อมาประกอบเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งจากผู้เสียหายที่มาร้องทุกข์ไว้ จนนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำความผิดได้ในที่สุด

ดังนั้น หลังจากแจ้งต่อพนักงานสอบสวนแล้ว คดีจะสืบหน้าหรือไม่ อย่างไร จะจับตัวคนร้ายหรือผู้กระทำความผิดได้หรือไม่ จะปิดคดีได้หรือไม่อย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจฝ่ายสืบสวนเป็นหลัก เพื่อส่งต่อข้อมูลให้พนักงานสืบสวนสรุปสำนวนต่อไป ประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ไว้ต่อพนักงานสอบสวนจึงต้องมีการติดต่อ

ประสานงานกับตำรวจฝ่ายสืบสวนเกือบทุกขั้นตอน ประชาชนจึงเป็นผู้ที่ได้สัมผัสกับการปฏิบัติหน้าที่ของงานสืบสวนโดยตรง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่ามีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาด รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่บริการที่ให้บริการ ด้านความก้าวหน้า ด้านความพอเพียง และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและหน้าที่การงาน

รุจิگانต์ ทองแจ่ม (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

กมล ขอบใจ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร 17 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อย

ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ ) 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ ) ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน 5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ )

ประเสริฐ ธรรมชัย (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 360 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 3.75 ถึง 8.84 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.98 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference test) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงาน 37 สอบสวน สถานีตำรวจอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน

5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามกลุ่มเพศ อายุ และอาชีพ 2.1) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้ ประชาชนกลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 26-40 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนกลุ่มอายุ 41-55 ปี และกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป 2.3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน และมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะทั่วไปว่างานสอบสวนควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเข้าใจการให้บริการ

สุภัทร เรืองศรี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือนพฤษภาคม-เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 361 คน จำนวนด้วยสูตรของ Yamane (1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีทั้งหมด 361 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุ 36 อยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 มีอาชีพรับจ้าง/ พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 2) ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

พินาย ผดุงโกเมตร (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอและตำบล จำนวน 18 สถานีตำรวจ จำนวน 1,052,286 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ขั้นตอนแรกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้สถานีตำรวจ 3 สถานี คือ สถานีตำรวจขนาดใหญ่ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ สถานีตำรวจขนาดกลาง ได้แก่ 39 สถานีตำรวจภูธรอำเภอปึงสามพัน และสถานีตำรวจขนาดเล็ก ได้แก่ สถานีตำรวจภูธร อำเภอวังโป่ง ขั้นตอนที่สอง ทำการสุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,200 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้แก่

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 438 คน สถานีตำรวจภูธรอำเภอบึงสามพัน จำนวน 382 คน และสถานีตำรวจภูธรอำเภอวังโป่ง จำนวน 380 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ (Percentage) สถิติทดสอบ t-test และ One-way ANOVA พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 3 สถานีตำรวจ ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ 3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจไม่แตกต่างกัน และประชาชนมี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ บทบาทและหน้าที่ของตำรวจสืบสวน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.เมืองจันทบุรี จะต้องยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามหลักการให้บริการของ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อการบริการประชาชนที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และคดีใช้มาติดต่อราชการงานสืบสวน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างพอเพียง

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี โดยจัดเก็บข้อมูลประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2559 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 159 คน (ข้อมูลจากผู้ติดต่อราชการงานสืบสวน ในช่วง 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2559 ระยะเวลา 6 เดือน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การสุ่มจำนวนประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในช่วง 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2559 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 159 คน จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามานะ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%



การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{114}{1+159(0.05)^2}$$

$$n = 114$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำนวน 114 คน  
วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างมีแบบระบบ (Systemtic random sampling) จากประชาชน  
ที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี โดยกำหนดช่วงจากสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} K &= \frac{N}{n} \\ &= \frac{159}{114} \\ &= 1 \end{aligned}$$

โดยเริ่มเก็บจากผู้มาติดต่อติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี คนที่ 1 เว้น 1 คน  
ในแต่ละวันจนครบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถาม  
แบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา

4. อาชีพ
5. รายได้
6. คดีที่มามีคดีต่อราชการงานสืบสวน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีคดีต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 7 ข้อ
2. การให้บริการที่ตรงเวลา จำนวน 5 ข้อ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีคดีต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีคดีต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีคดีต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- 3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 พ.ต.ท.ธัญญพัทธ์ บุญสุข ตำแหน่งรองผู้กำกับสืบสวน สถานีตำรวจภูธร  
จังหวัดจันทบุรี

3.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
เพื่อตรวจสอบความตรงของเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไข  
ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้  
ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้  
ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.873

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหาร  
ภาครัฐและเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงรองผู้กำกับสืบสวน สภ.เมือง  
จันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบให้สอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ  
งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนตามกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาติดต่อ  
ราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ให้ครบจำนวน ตามกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 114 คน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินตามขั้นตอน  
ของการวิจัย

4. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป  
ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และคดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ  
งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ใน 5 ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถิติที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน ในคตินฐานความคิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ และสถิติที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน ในคตินฐานความคิดเกี่ยวกับทรัพย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

### เกณฑ์การแปลผล

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้เกณฑ์ การวัดระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26-4.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.25 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76-2.50 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.75 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี จำนวน 114 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	42.98
หญิง	65	57.02
รวม	114	100.00

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	13.16
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	16	14.04
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	29	25.44
40 ปีขึ้นไป-50 ปี	26	22.81
50 ปีขึ้นไป-60 ปี	16	14.04
60 ปีขึ้นไป	12	10.53
รวม	114	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	16	14.04
ประถมศึกษา	9	7.89
มัธยมศึกษา	18	15.79
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	16	14.04
อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	37	32.46
ปริญญาตรีขึ้นไป	18	15.79
รวม	114	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	35	30.70
ค้าขาย/ ธุรกิจ	25	21.93
เกษตรกรรม	32	28.07
รับจ้าง	18	15.79
อื่น ๆ	4	3.51
รวม	114	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	5	4.39
5,000 บาทขึ้นไป-10,000 บาท	13	11.40
10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท	59	51.75
15,000 บาทขึ้นไป	37	32.46
รวม	114	100.00
6. คดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน		
คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ	51	44.74
คดีฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	63	55.26
รวม	114	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.02 และเพศชาย ร้อยละ 42.98 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี ร้อยละ 25.44 รองลงมา คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี ร้อยละ 22.81 อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี ร้อยละ 14.04 อายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี ร้อยละ 14.04 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 13.16 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.53 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. ร้อยละ 32.46 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 15.79 มัธยมศึกษา ร้อยละ 15.79 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 14.04 ไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 14.04 และประถมศึกษา ร้อยละ 7.89 ตามลำดับ มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.70 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 28.07 อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจ 21.90 อาชีพรับจ้าง 15.79 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 3.51 ตามลำดับ และรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท ร้อยละ 51.75 รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 32.46 รายได้ 5,000 บาทขึ้นไป-10,000 บาท ร้อยละ 11.40 และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 4.39 คดีส่วนใหญ่ที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ส่วนใหญ่เป็นคดีฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ร้อยละ 55.26 และคดีฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ ร้อยละ 44.74

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี  
ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.08	0.45	มาก	5
การให้บริการที่ตรงเวลา	3.14	0.48	มาก	3
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.14	0.47	มาก	2
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.12	0.40	มาก	4
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.14	0.41	มาก	1
รวม	3.12	0.29	มาก	

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.29$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.41$ ) ความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.47$ ) ความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.48$ ) ความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.40$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.45$ )



ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักตามลำดับก่อน-หลัง	46 (40.40)	59 (51.80)	9 (7.90)	-	3.32	0.62	มากที่สุด	1
2. ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่ควรได้รับอย่างเต็มที่	22 (19.30)	74 (64.9)	18 (15.80)	-	3.04	0.59	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	27 (23.70)	56 (49.10)	29 (25.50)	2 (1.8)	2.95	0.75	มาก	7
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีธรรมาสัยไม่ตรีที่ติและให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ	32 (28.10)	56 (49.10)	25 (21.90)	1 (0.90)	3.03	0.73	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	34 (29.80)	55 (48.20)	21 (18.40)	4 (3.50)	3.04	0.79	มาก	4
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน เช่น เงิน สิ่งของ ฯลฯ เป็นต้น	30 (26.30)	63 (55.30)	19 (16.70)	2 (1.80)	3.06	0.71	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบการติดต่อให้บริการด้วยความโปร่งใส	38 (33.30)	51 (44.70)	22 (19.30)	3 (2.60)	3.09	0.79	มาก	2
	ภาพรวม				3.08	0.45	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้ใช้ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการโดยยึดหลักตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.32$ ,  $SD = 0.62$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบการติดต่อให้บริการด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.79$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน เช่น เงิน สิ่งของ ฯลฯ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.71$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.79$ ) ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.59$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.73$ ) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.95$ ,  $SD = 0.75$ )

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็ว	34 (29.80)	59 (51.80)	18 (15.80)	3 (2.60)	3.09	0.75	มาก	4
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานสืบสวนของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	39 (34.20)	55 (48.50)	19 (16.70)	1 (0.90)	3.16	0.72	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีระบบการตรวจสอบคัดหลักฐานครอบคลุมกับความต้องการของประชาชน	36 (31.60)	51 (44.70)	25 (21.90)	2 (1.80)	3.06	0.78	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	40 (35.10)	56 (49.10)	16 (14.00)	2 (1.80)	3.18	0.73	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน	43 (37.70)	56 (49.10)	13 (11.40)	2 (1.80)	3.23	0.72	มาก	1
ภาพรวม					3.14	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้ใช้ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน อยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.72$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.73$ ) ขั้นตอนการปฏิบัติงานสืบสวนของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.72$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.75$ ) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีระบบการตรวจสอบคัดหลักฐาน คลอบคลุมกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.78$ )

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	54 (47.40)	51 (44.70)	5 (4.40)	4 (3.50)	3.36	0.73	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอสำหรับคดีประชาชนที่มาร้องทุกข์	34 (29.80)	60 (52.60)	17 (14.90)	3 (2.60)	3.10	0.74	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	34 (29.80)	57 (50.00)	19 (16.70)	4 (3.50)	3.06	0.78	มาก	4
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	30 (26.30)	62 (54.40)	20 (17.50)	2 (1.80)	3.05	0.71	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่มีสื่อประชาสัมพันธ์/เอกสารและคู่มือให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบ	38 (33.30)	55 (48.20)	19 (16.70)	2 (1.80)	3.13	0.75	มาก	2
ภาพรวม					3.14	0.48	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้ใช้ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อันดับแรก

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารสำหรับผู้มาติดต่อราชการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.36$ ,  $SD = 0.73$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสารและคู่มือ ให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.13$ ,  $SD = 0.75$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอสำหรับคดีประชาชนที่มาร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.74$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.78$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.05$ ,  $SD = 0.71$ )

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร	32 (28.10)	68 (59.60)	13 (11.40)	1 (0.90)	3.15	0.64	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	31 (27.20)	56 (49.10)	27 (23.70)	-	3.04	0.71	มาก	5
3. ประชาชนสามารถติดต่อ นัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	29 (25.40)	64 (56.10)	18 (15.80)	3 (2.60)	3.04	0.72	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนคดีแล้วเสร็จ	34 (29.80)	65 (57.00)	15 (13.20)	-	3.17	0.64	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามคดี เป็นไปตามลำดับ	37 (32.50)	64 (56.10)	10 (8.80)	3 (2.6)	3.18	0.70	มาก	1
ภาพรวม					3.12	0.40	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้ใช้ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันดับแรก

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามคดีเป็นไปตามลำดับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.70$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนคดีแล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.64$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = 0.64$ ) ประชาชนสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.72$ ) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.72$ )

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไลน์ เป็นต้น	39 (34.20)	59 (51.80)	14 (12.30)	2 (1.80)	3.18	0.71	มาก	3
2. การปฏิบัติงานของตำรวจ มีขั้นตอนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	30 (26.30)	56 (49.10)	26 (22.80)	2 (1.80)	3.00	0.75	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำแนะนำประชาชนเป็นอย่างดี	45 (39.50)	63 (55.30)	5 (4.40)	1 (0.90)	3.33	0.60	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	29 (25.40)	59 (51.80)	25 (21.90)	1 (0.90)	3.02	0.72	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	32 (28.10)	70 (61.40)	12 (10.50)	-	3.18	0.60	มาก	2
ภาพรวม					3.14	0.41	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้ใช้ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับแรก

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแก้ไขปัญหารื่องราวร้องทุกข์และให้คำแนะนำประชาชนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = 0.61$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.60$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.71$ ) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = 0.72$ ) และอันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานของตำรวจมีขึ้นการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.75$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี” สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 วิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	Sig.
ชาย	49	3.14	0.272	0.387
หญิง	65	3.11	0.304	

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แยกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน  
สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	SD
ต่ำกว่า 20 ปี	3.15	0.29
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	3.18	0.22
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.07	0.32
40 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.10	0.28
50 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.19	0.35
60 ปีขึ้นไป	3.13	0.22

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ช่วงอายุ พบว่า ความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มากที่สุด ช่วง 50 ปีขึ้นไป-60 ปี  
มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.19$ ,  $SD = 0.35$ ) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  
 $SD = 0.22$ ) ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = 0.29$ ) ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย  
( $\bar{X} = 3.13$ ,  $SD = 0.22$ ) ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.28$ ) และช่วงอายุ  
30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.07$ ,  $SD = 0.32$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับช่วงอายุของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.225	0.045	0.523	0.759
ภายในกลุ่ม	108	9.284	0.086		
รวม	113	9.508			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี พบว่า ค่า  $F = 0.523$  และค่า  $Sig = 0.759$  ซึ่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนที่ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี จำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3.14	0.25
ประถมศึกษา	3.14	0.24
มัธยมศึกษา	3.18	0.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2.94	0.36
อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	3.14	0.32
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.18	0.22

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี มากที่สุด ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.22$ ) รองลงมาคือ ระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.22$ ) ระดับอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.32$ ) ระดับไม่ได้เรียนหนังสือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.25$ ) ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.24$ ) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = 0.36$ ) เป็นอันดับสุดท้าย



ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.711	0.142	1.77	0.130
ภายในกลุ่ม	108	8.797	0.081		
รวม	113	9.508			

\*p < .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่า ค่า F = 1.77 และค่า Sig. = 0.130 ซึ่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน  
สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	SD
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.18	0.25
ค้าขาย/ ธุรกิจ	3.14	0.26
เกษตรกรกรรม	3.18	0.26
รับจ้าง	2.96	0.31
อื่น ๆ	2.85	0.61

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ช่วงอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.26$ ) รองลงมา คือ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.25$ ) อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.26$ ) อาชีพรับจ้าง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.31$ ) และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.61$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.005	0.251	3.219	0.015
ภายในกลุ่ม	109	8.504	0.078		
รวม	113	9.508			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่า ค่า  $F = 3.219$  และค่า  $Sig. = 0.015$  ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ภาพรวมช่วงอาชีพของประชาชน

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจ	เกษตรกร	รับจ้าง	อื่น ๆ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.18				0.22*	0.33*
ค้าขาย/ ธุรกิจ	3.14				0.18*	
เกษตรกร	3.18				0.22*	0.33*
รับจ้าง	2.96					
อื่น ๆ	2.85					

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่า อาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อาชีพรับราชการ กับ อาชีพรับจ้าง พบว่า อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มากกว่าอาชีพรับจ้าง

คู่ที่ 2 อาชีพรับราชการ กับ อาชีพอื่น ๆ พบว่า อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มากกว่าอาชีพอื่น ๆ

คู่ที่ 3 อาชีพค้าขาย กับ อาชีพรับจ้าง พบว่า อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มากกว่าอาชีพรับจ้าง

**สมมติฐานที่ 5** ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	SD
ไม่เกิน 5,000 บาท	2.75	0.36
5,000 บาทขึ้นไป-10,000 บาท	3.00	0.35
10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท	3.16	0.27
15,000 บาทขึ้นไป	3.16	0.26

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ช่วงรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มากที่สุด คือ รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.26$ ) รองลงมา คือ รายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.27$ ) รายได้ 5,000 บาทขึ้นไป-10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.35$ ) และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.75$ ,  $SD = 0.36$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี กับรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.024	0.341	4.426	0.006
ภายในกลุ่ม	110	8.484	0.077		
รวม	113	9.508			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้ต่อเดือนของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี พบว่า ค่า  $F = 4.426$  และค่า  $Sig. = 0.006$  ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน  
 ที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ภาพรวม ช่วงรายได้ต่อเดือน  
 ของประชาชน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 บาทขึ้นไป- 10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป- 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท			-0.41*	-0.41*
5,000 บาทขึ้นไป-10,000 บาท				
10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท				
15,000 บาทขึ้นไป				

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ  
 ทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่า รายได้ต่อเดือนต่าง ๆ มีความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
 ทางสถิติระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท กับ รายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท  
 พบว่า รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน  
 สภ.เมืองจันทบุรี น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท กับ รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป พบว่า รายได้  
 ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี  
 น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 6** ประชาชนที่มาติดต่อคดีราชการงานสืบสวนต่างกัน มีความพึงพอใจ  
 ต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน  
 สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกคดีที่ติดต่อคดีราชการงานสืบสวน

คดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน	จำนวน	$\bar{X}$	SD	Sig.
คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ	51	3.15	0.289	0.648
คดีฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	63	3.10	0.291	

\*p < .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แยกตามคดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน  
โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อคดีราชการงานสืบสวนต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มาติดต่อคดีราชการงานสืบสวนต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมือง จำนวน 114 คน จากการคำนวณโดยสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. ประกอบอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท และจะมาติดต่อฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับต่อไปนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง และอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน รายได้รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี แตกต่างจากรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท และแตกต่างจากรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวน ประชาชนที่มาติดต่อคดีราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรีต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐธรรมชัย (2550, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจอำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี โดยรวม



อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสุภัทร เรืองศรี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวิจัยของพิมาย ผดุง โกเมตร (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 3 สถานีตำรวจ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้มีการสรุปความพึงพอใจเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจที่มาคิดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนที่มาคิดต่อราชการ งานสืบสวน ได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่ควร ได้รับอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีธรรมาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเอง กับประชาชนที่มาคิดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน เช่น เงิน สิ่งของ ฯลฯ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบ การติดต่อให้บริการด้วยความโปร่งใส

1.2 ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา พบว่า ความพึงพอใจที่มาคิดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการปฏิบัติงานสืบสวนของเจ้าหน้าที่ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีระบบการตรวจสอบ คัดหลักฐาน คลอบคลุมกับความต้องการ ของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้ทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจที่มาคิดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารสำหรับผู้มาคิดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอสำหรับคดีประชาชนที่มาร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสาร และคู่มือให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจที่มาคิดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก ประชาชนสามารถติดต่อดำเนินการขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนคดีแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามคดีเป็นไปตามลำดับ

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจที่มาคิดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไลน์ เป็นต้น การปฏิบัติงานของตำรวจ มีขั้นการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำแนะนำประชาชนเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มาคิดต่อราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาเพศ อาชีพ รายได้ คดีที่มาคิดต่อราชการงานสืบสวน พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกันต์ ทองแถม (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ให้บริการทั้งชายและหญิงอย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ธรรมชัย (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง อุดรธานีจังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สก.เมืองจันทบุรี ได้บริการให้กับ

ประชาชนทุกช่วงอายุ จึงทำให้ความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ได้บริการให้กับประชาชนที่มารับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิจัยของประเสริฐ ธรรมชัย (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิจัยสุภัทร เรืองศรี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่องานราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ให้มีระดับความพึงพอใจให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องดังนี้

### ข้อเสนอเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น การที่ประชาชนมาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ควรกำหนดนโยบายในการสร้างการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแก่ประชาชนทุกคน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักตามลำดับก่อน-หลัง, ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่ควรได้รับอย่างเต็มที่, เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ, เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ, เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด, เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน เช่น เงิน สิ่งของ ฯลฯ เป็นต้น, เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบการติดต่อให้บริการด้วยความโปร่งใส

### ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ควรให้บริการต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี ในเชิงการคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก

## บรรณานุกรม

- กมล ขอบใจ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมการปกครอง. (2542). คู่มือประชาชนสำหรับตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล (อบต.). กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและอบต. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- การุณย์ บัวเพื่อน. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญวิทยา และงานยุติธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูโชค ทิพย์โสสถิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของ กรมการปกครอง. กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล.

- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล แหลมฟ้าฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิลุบล เพ็งพานิช. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- ประเสริฐ ธรรมชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. (2537). *ความรู้เบื้องต้นการสืบสวนอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: ศิลป์สยามการพิมพ์.
- พินิจ ศรีประเสริฐภาพ. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่องานบริการของการประปา ส่วนภูมิภาค ศึกษากรณีสำนักงานเมืองพล จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมาย ผดุง โกเมตร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). *ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรี.

- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์
- วันชัย แก้วศิริ โกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สง่า ดวงอัมพร. (2531). *การสืบสวนและสอบสวน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญชน
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภัทร เรืองศรี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล. (2544). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- อาชวันต์ โชติกเสถียร. (2546). *คู่มือตำรวจหลักสูตรการสืบสวน*. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการศึกษานักงานตำรวจแห่งชาติ.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 20ปีขึ้นไป-30 ปี

( ) 30 ปีขึ้นไป-40 ปี

( ) 40 ปีขึ้นไป-50 ปี

( ) 50ปีขึ้นไป-60 ปี

( ) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ไม่ได้เรียนหนังสือ

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

( ) อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.

( ) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

( ) รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

( ) ค้าขาย/ ธุรกิจ

( ) เกษตรกรรม

( ) รับจ้าง

( ) อื่น ๆ.....

5. รายได้ต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 5,000 บาท

( ) 5,000 บาทขึ้นไป-10,000 บาท

( ) 10,000 บาทขึ้นไป-15,000 บาท

( ) 15,000 บาทขึ้นไป

6. คดีที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน

( ) คดีฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ

( ) คดีฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี  
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ งานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
<b>การให้บริการอย่างเสมอภาค</b>				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยยึดหลักตามลำดับก่อน-หลัง				
2. ประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่ควรได้รับอย่างเต็มที่				
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ				
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ				
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด				
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน เช่น เงิน สิ่งของ ฯลฯ เป็นต้น				
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบการติดต่อให้บริการด้วยความโปร่งใส				
<b>การให้บริการที่ตรงเวลา</b>				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็ว				
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานสืบสวนของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว				
3. เจ้าหน้าที่มีระบบการตรวจสอบ คัดหลักฐาน ครอบคลุมกับความต้องการของประชาชน				
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ				
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน				

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
<b>การให้บริการอย่างเพียงพอ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร สำหรับผู้มาติดต่อราชการ				
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนเพียงพอสำหรับคดีประชาชน ที่มาร้องทุกข์				
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้				
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ				
5. เจ้าหน้าที่มีสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสารและคู่มือให้ความรู้ ด้านขั้นตอนการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบ				
<b>การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่อง ต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันควร				
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก				
3. ประชาชนสามารถติดต่อนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนคดี แล้วเสร็จ				
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามคดีเป็นไปตามลำดับ				
<b>การให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไลน์ เป็นต้น				

ความพึงพอใจของประชาชนที่มติดต่อราชการงานสืบสวน สภ.เมืองจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
2. การปฏิบัติงานของตำรวจ มีขึ้นการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน				
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำแนะนำประชาชนเป็นอย่างดี				
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการพัฒนาระบบการบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น				
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณากรอกแบบสอบถาม”