

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของ  
พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จังหวัดตราด

ร.ต.ท.วีรวิทย์ บัวสันเทียะ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ร้อยตำรวจโท วีรวิทย์ บัวสันเทียะ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน  
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

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

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
อำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จังหวัดตราด” ฉบับนี้  
ผู้ศึกษามีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในการให้บริการงาน  
สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่  
จังหวัดตราด เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการสูงสุด ซึ่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้  
ด้วยการดูแล ให้คำปรึกษาจากอาจารย์วิชัย จงโชติชัชวาลย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร  
เหลือองลงกด ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา  
ของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษารั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการที่  
สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จังหวัดตราด โดยได้รับความกรุณาในการให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถาม  
ได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในการให้บริการงาน  
สอบสวนของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จังหวัดตราด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ  
ไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

วีรวิษณุ บัวสันเทียะ

57930054: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ สถานีตำรวจ

วีรวิชัย บัวสันเทียะ: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ (PUBLIC SATISFACTION TOWARDS SERVICES OFFERED BY INVESTIGATING OFFICERS AT INVESTIGATION UNIT FOR FACILITATING JUSTICE IN KHLONG YAI POLICE STATION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาล ปร.ค, 97 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 264 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

57930054: MAJOR: (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT); M.P.A.

KEYWORDS: SATISFACTION / SERVICE GIVING / POLICE STATIONS

WIRAWIT BUASANTHIA: PUBLIC SATISFACTION TOWARDS SERVICES OFFERED BY INVESTIGATING OFFICERS AT INVESTIGATION UNIT FOR FACILITATING JUSTICE IN KHLONG YAI POLICE STATION. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAN, Ph.D. 97 P. 2016.

The purpose of this study was to examine public satisfaction towards services offered by investigating officers at investigation unit for facilitating justice in Khlong Yai police station. Also, this study attempted to compare the level of public satisfaction as classified by personal information, including gender, age, educational level, occupation, and amount of income. The subjects participating in this study were 264 people using services at Khlong Yai police station. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, standard deviation. To test the hypotheses, t-test was operated to compare the differences of independent variables with two groups. Also, One-way ANOVA was used to compare the differences of independent variables with three groups onwards. The Least Significant Different test (LSD) was operated.

The results of this study revealed that the majority of the respondents were female, aged 20-30, holding a bachelor's degree, owning a business, and having an amount of income of 10,000-20,000 baht. Also, it was shown the level of public satisfaction towards services offered by investigating officers at investigation unit for facilitating justice in Khlong Yai police station was found at a high level. Specifically, they rated the aspect in relation to the adequacy of service the highest, followed by equity of service, advancement of service, timeliness of service, and continuity of service, respectively. Based on the results from the test of hypotheses, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of satisfaction with services offered by investigating officers at Khlong Yai Police Station among the subjects with different gender, educational level, occupation, and amount of income. Finally, a statistically significant difference in the level of satisfaction with services offered by investigating officers at Khlong Yai Police Station was found among the subjects with different age at a significant level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	26
การสอบสวนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน .....	30
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
เกณฑ์การแปลผล.....	57

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย .....	58
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร คลองใหญ่.....	61
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	72
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม .....	86
ภาคผนวก .....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	97

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ..... 21
2-2	เปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 45
2-3	สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ คลองใหญ่..... 50
2-4	อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ ..... 51
4-1	จำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 59
4-2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ..... 61
4-3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ..... 63
4-4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ..... 65
4-5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 67
4-6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ..... 69
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ คลองใหญ่ โดยภาพรวมรายด้าน ..... 71



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-8 การเปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ อำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่.....	72
4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร หลวงใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	72
4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	73
4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร หลวงใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	74
4-12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร หลวงใหญ่ จำแนกตามอาชีพ .....	75
4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร หลวงใหญ่ จำแนกตามรายได้.....	75
4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	76

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	12
2-2 ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ชั้น.....	19
2-3 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	33

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police Headquarters) เป็นส่วนราชการไทย ซึ่งเทียบเท่ากรม ไม่สังกัดกระทรวงใด หรือสำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี โดยมีผู้บริหารดำรงตำแหน่งสูงสุดคือผู้บัญชาการประจำสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ รักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ ตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ, 2547)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ส่วนบังคับบัญชากำกับดูแลส่วนต่าง ๆ คือ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานกำลังพล สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตำรวจ สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ กองการต่างประเทศ กองสารนิเทศ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ กองบินตำรวจ กองวินัย และส่วนปฏิบัติการเฉพาะทางกำกับดูแลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร ภาค 1 ถึง 9 ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ และส่วนสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กำกับดูแลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับส่วนการศึกษากำกับดูแลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ กองบัญชาการศึกษา โรงเรียนนายร้อยตำรวจ นอกจากนี้ยังมีส่วนบริการ โรงพยาบาลตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ และโรงพิมพ์ตำรวจ

สำหรับสถานีตำรวจที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นชุมชนนั้น นอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องตรงกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามสายงาน และยังคงคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่สำคัญด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจชุมชน ด้านภาษาท้องถิ่น ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น ซึ่งเป็นที่มาของการสร้างความร่วมมือ โดยจะนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในท้องถิ่นชุมชน และอาจส่งผลช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่เจ้าพนักงานตำรวจ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ยังทำหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับท้องถิ่นชุมชน ประชาชนอาจไม่ให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานยากขึ้นได้ อาทิ งานในส่วนของการสอบสวนที่จำเป็นในการหาพยานหลักฐาน งานในส่วนของการไล่ล่าจับกุมผู้ต้องหาที่กำลังหลบหนีการจับกุมที่ต้องการหาผู้พบเห็นหรือการแจ้งข่าว เป็นต้น

สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 311 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหน้าที่โดยตรงที่จะต้องดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ มีวิสัยทัศน์คือ “เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน อย่างมีมาตรฐาน ด้วยความเป็นเลิศรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค”

ที่ผ่านมากล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ประชาชนมองพฤติกรรมของพนักงานสอบสวนไปในทางลบ และมองว่ามีการแสวงหาผลประโยชน์จากอำนาจหน้าที่ ทุจริตคอร์รัปชัน กลั่นแกล้งประชาชน หากการสอบสวนชั้นพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการยุติธรรมได้เริ่มต้นโดยปราศจากความถูกต้องล่าช้า และไม่เป็นธรรมเสียแล้วย่อม หมายความว่าความบริสุทธิ์ยุติธรรมที่ประชาชนควรได้รับ ได้ถูกทำลายตั้งแต่ต้นแล้ว หากแม้กระบวนการยุติธรรมขั้นต่อไปจักดีสักเพียงใด ความบริสุทธิ์ยุติธรรมก็หาได้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงไม่ เปรียบเหมือนกับพนักงานสอบสวนก่อให้เกิดความไม่มั่นใจของประชาชน ซึ่งโดยแท้จริงแล้วประชาชนทั่วไปมีความประสงค์ให้พนักงานสอบสวนเป็นที่พึ่งคนแรกที่สามารถให้ความคุ้มครอง ให้ความเป็นธรรม และบริการให้ความสะดวกในเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ประเสริฐ ธรรมชัย, 2550)

ในการที่ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสอบสวนในแต่ละครั้งประชาชนเหล่านั้นต่างก็มีความหวังหรือความต้องการให้พนักงานสอบสวนช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทางคดีความให้ ซึ่งหากพนักงานสอบสวนมีความพร้อมดังกล่าวในทุก ๆ ด้านแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ผลคือเป็นการช่วยควบคุมปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาของสังคม ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานสอบสวนประพฤติปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่บกพร่อง

ไม่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ดุลยพินิจไม่เหมาะสม ไม่เอาใจใส่งาน  
 สอบสวน ไม่เข้าใจวิธีการรวบรวมพยานหลักฐาน ทำงานโดยไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความรู้หรือ  
 ปฏิบัติหน้าที่โดยมีอคติแล้ว ก็ทำให้การสอบสวนในคดีนั้น ได้ผลลัพธ์ออกมาในลักษณะล้มเหลว  
 โดยสิ้นเชิงย่อมไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจในตำแหน่งพนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร  
 คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลอง  
 ใหญ่ จังหวัดตราด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้  
 ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการประชาชนให้  
 มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

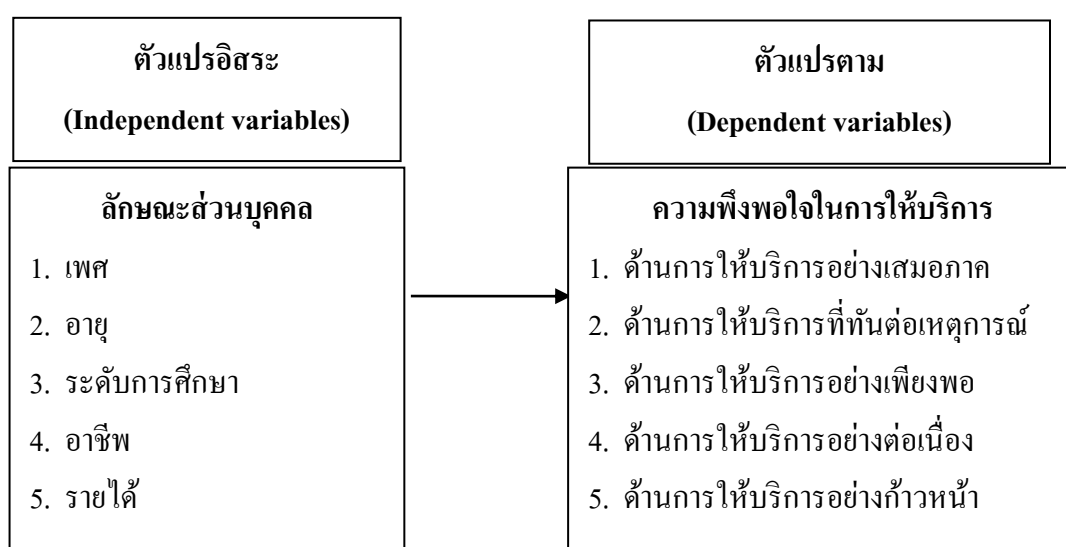
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
 อำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
 อำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ  
 ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
 อำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
 อำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวน  
 ด้านการอำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
 อำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
 อำนาจความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นแนวคิดของ Millet (1954) แสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการด้านงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวก ของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จังหวัดตราด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet, 1954)

### ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้กำหนดการดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึง มกราคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีต่อการบริการและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการ แจ้งความ ร้องทุกข์ กล่าวโทษ ในฐานะผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย
3. การให้บริการงานสอบสวน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ใน

ด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ การให้บริการอย่างเพียงพอ และ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะ โดยเท่าเทียม อย่างยุติธรรม ปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับ ความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ให้บริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน-หลัง ไม่กีดกันผู้รับบริการ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และในกรณีที่มีข้อพิพาทกัน ต้องอธิบายชี้แจงและแนะนำแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายอย่างยุติธรรม

6. ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง มีความรวดเร็วในการระงับเหตุ มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว และพนักงานสอบสวน มีคำวินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

7. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง เจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน มีเอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสอบสวน ไว้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่ ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามที่มีประโยชน์ต่อท่านอย่างเต็มที่ มิได้ะ เก้าอี้ มีบริการเครื่องดื่ม กาแฟ มีบริการ ห้องน้ำที่สะอาดและที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการ ไว้อย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อสื่อสาร

8. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ พนักงานใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับพนักงานสอบสวนเวรเก่า ดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลาอันเกินไป พนักงานสอบสวนไปเยี่ยม เพื่อสอบถาม หรือให้ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ มีการ แจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการในการสอบสวน และหากท่านมี ข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่าง สม่ำเสมอ

9. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในงานสอบสวน ใช้ความรู้ ทางวิทยาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้



ทางด้านเทคโนโลยี พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อจนคดีมีความคืบหน้าเป็นอย่างดี และมีการปรับปรุงการให้บริการจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

10. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดนิยาม และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
  - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.4 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การสอบสวนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน
4. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Arnold, Price, and Zinkhan (2000) ได้สรุปถึงประเด็นต่าง ๆ ของความสำคัญของความพึงพอใจดังนี้

1. ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ จากประสบการณ์การใช้สินค้าหรือบริการในบางระดับชั้น เช่นสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ ผู้บริโภคอาจจะพึงพอใจเพียงแต่ราคาของผลิตภัณฑ์หรือหลังจากที่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้น หรือทั้งหมดนั้นเป็นเพราะว่าผู้บริโภคจะตัดสินใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณสมบัติหลาย ๆ ด้านของสินค้าและบริการ ซึ่งทางการตลาดจะต้องหาจุดที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะเสนอความแตกต่างเข้าไปในตลาด อย่างไรก็ตาม สิ่งที่มีมักจะผิดพลาดก็คือการสันนิษฐานว่าการตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจคือข้อสรุปของทั้งหมด เนื่องจากความพึงพอใจนั้นมีความสลับซับซ้อนมาก หนังสือที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคมักจะอ้างแนวคิดและทฤษฎี One consumer's river rafting experience ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้บริโภค เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางบวกและทางลบ และกล่าวถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ด้านสินค้าและบริการ และเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายขึ้น (แม้ว่าโดยรวมแล้วสิ่งเหล่านั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม) จากการวิจัยพบว่า ผู้บริโภค เช่น ลูกค้านักเรียน หรือ โรงแรม จะเกิดความพึงพอใจเหนือความคาดหมายถ้าหากว่าพวกเขาเคยได้รับการบริการที่ไม่ดีแล้วมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น แม้ว่าการปรับปรุงนั้นเป็นเพียงการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย เช่น การขอโทษหรือการมอบของขวัญ เล็ก ๆ น้อย ๆ ให้

2. จากการสังเกตเรื่องความพึงพอใจ การสมปรารถนา นั้นมีการสังเกตในหลายเรื่อง เช่น ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกพึงพอใจหรือสมปรารถนาถ้าหากเลื่อนสถานะด้านลบออกไปหรือ ผู้บริโภคอาจจะรู้สึกสมปรารถนาที่เกิดความคาดหมายและพึงพอใจกับสินค้าหรือบริการที่มีได้ คาดหมายว่าจะมอบความพึงพอใจได้นั้น คือผู้บริโภคจะรู้สึกถึงพอใจหากว่าสินค้าหรือบริการมอบความพึงพอใจได้มากกว่าที่คาดหวังไว้แม้ว่าในความเป็นจริงแล้วน่าจะมอบความพึงพอใจได้มากกว่านี้ ในกรณีนี้ถือว่า เป็นความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความเป็นจริง (Under fulfillment)

3. ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจนั้น หมายความว่าความพึงพอใจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ (Awareness) ซึ่งการที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจได้นั้นก็คือ จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้า (Product quality) โดยที่ลูกค้าอาจจะไม่ต้องมีประสบการณ์ในสินค้าเหล่านั้นก็ได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้เนื่องจากการตัดสินใจว่าจะพึงพอใจในสิ่งใด ๆ นั้นมีความหลากหลาย และแตกต่างกัน ผู้บริโภคจะตัดสินใจในเรื่องของความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละประเด็นแม้ว่าจะจะเป็นสินค้าแบบเดียวกันก็ตาม และท้ายที่สุดแม้ว่าความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในใจของมนุษย์ แต่มันก็เป็นเรื่องของสังคมด้วยนักการตลาดจะต้องคิดถึงเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่อาจจะส่งผ่านระบบต่าง ๆ เช่น คุณค่าทางวัฒนธรรม การตีความหมาย ความเชื่อ อารมณ์ กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องของสังคม หรือกลุ่มที่มีความขัดแย้งกัน ความพึงพอใจในระดับครอบครัวหรือ

การซื้อของกลุ่มสมาคม จะสะท้อนมาจากความพึงพอใจส่วนตัวของคนเหล่านั้น อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจนั้นไม่มีความเป็นสากลนั่นคือ ความพึงพอใจของคนกลุ่มหนึ่งอาจจะเป็นความไม่พึงพอใจของคนอีกกลุ่มหนึ่งได้

ธนภุต เนื่องพุด (2549) การรับรู้ของบุคคลหรือการแสดงออกของบุคคลต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่งที่ได้ปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อที่หมายนั้น

รุจิگانต์ ทองแจลัม (2550) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีสองด้านคือความรู้สึกในทางบวกคือรู้สึกชอบหรือพอใจในการบริการที่ได้รับ ส่วนความรู้สึกในอีกด้านหนึ่งคือ ความรู้สึกในทางลบ คือความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับในขณะนั้น

รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์ (2550) การสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจความรู้สึกเต็มใจและพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความพึงพอใจเป็นผลมาจากค่าของงานและปัจจัยแวดล้อมของงานนั้น ๆ ตลอดจนความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา

สุภัทร เรืองศรี (2553) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

รุจิรา เหลืองอุบล และ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

สมสรรณู วงษ์อยู่น้อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการรับรู้กับความคาดหวังที่มีต่อการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความ

คาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ทำให้เกิดความพอใจและ ถ้าเกินความคาดหวัง ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นไปอีก

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่รักชอบ ยินดี หรือเจตคติ ของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

เมื่อก้าวถึงความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer satisfaction)
2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job satisfaction)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาเฉพาะในเรื่องของผู้รับบริการเท่านั้น เพื่อประเมินประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

กำจัด สมรรคนัญ (2557) ความหมายของความพึงพอใจเป็นผลจากทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นความรู้สึกจากการที่บรรลุตามเป้าหมายนั้น ๆ การรู้สึกพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบการรับรู้ในอดีตหรือความคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และยังขึ้นอยู่กับอารมณ์และความเชื่อซึ่งเป็นตัวแปรที่ทำให้ความพึงพอใจไม่แน่นอน ความพึงพอใจในแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรแวดล้อม และการตอบสนองต่อตัวแปรของคนนั้น ๆ

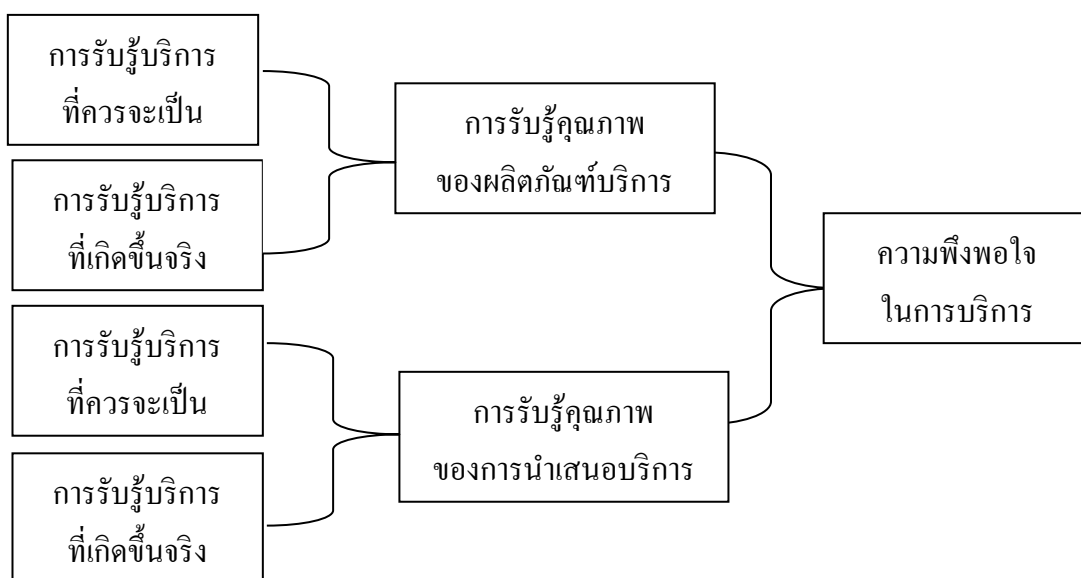
จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความชื่นชอบต่อการที่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีสองด้านคือ ความรู้สึกในทางบวกคือ รู้สึกชอบหรือพอใจในการบริการที่ได้รับ ส่วนความรู้สึกในอีกด้านหนึ่งคือ ความรู้สึกในทางลบ คือความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลในขณะนั้น

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (จิตวิทยาการบริการ: องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ, 2556)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากที่สุดน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุดน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง สามารถแสดงได้ดังภาพ



ภาพที่ 2-1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ (จิตวิทยาการบริการ: องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ, 2556)

จากภาพที่ 2-1 จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และ กระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับกาให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถ กระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจ ให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลัง การรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและ น่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ทั้งการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีย่อมมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกันแต่ทุกวิธีการเป็น การดำเนินการเพื่อหาหนทางในการรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากสิ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังหรือรับรู้กับสิ่งที่ได้รับบริการด้วยตนเอง

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ**

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักเกณฑ์คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติ ที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแ่ง มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ

ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ได้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน บุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การให้บริการจะต้องทันต่อเหตุการณ์ทันต่อความต้องการของประชาชน ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าการปฏิบัติงานไม่ทันต่อเหตุการณ์ในขณะที่ประชาชนมีความต้องการ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สังคม ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย เช่น หากเป็นงานบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ก็ต้องมีเจ้าหน้าที่ที่คอยรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะ งานที่เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะรอหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ และพนักงานเวรใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับพนักงานเวรเก่าได้อย่างราบรื่น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้ง ทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical concepts) การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public service delivery

สรุปได้ว่าในทฤษฎีของ Millet (1954) นั้นมองว่าความพึงพอใจมีผลจากการได้รับ



การบริการจากผู้ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีด้านของความต้องการทั้งหมด 5 ด้าน ความพึงพอใจในแต่ละด้านของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของแวดล้อม และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่าจะสร้างความพึงพอใจได้ในระดับใด

Gilmer (1971) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก สถานะที่มีความปลอดภัย ไร้กังวล อยู่ในสถานะที่ไม่มีอันตรายและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือบังเอิญ เช่น ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ย่อมเกิดขึ้นโดยมีระบบป้องกันหลายระดับ เพื่อปกป้องผู้นำประเทศ ทรัพย์สิน ทรัพยากร และประชาชนของประเทศ
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนั้นรวมไปถึงการพิจารณาความดีความชอบเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยัง หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะและได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพ ของเขา
3. สถานที่ทำงานและการบริหาร (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงาน และการดำเนินการของหน่วยงาน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการ รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกสบายอย่างสม่ำเสมอ นโยบายเกี่ยวกับการบริหารที่เขียนไว้ อย่างครอบคลุมชัดเจน การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันและให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขา มากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล ปัจจัยที่คนงานตัดสินใจเลือกเข้าทำงาน ก็คงหนีไม่พ้นเรื่องของเงินเดือนแน่นอน ใครที่เสนอเงินเดือนได้สูงกว่า ก็น่าจะได้เปรียบ สิ่งที่บริษัทจะต้องทำก็คือ การกำหนดโครงสร้างเงินเดือน และอัตราแรกจ้างสำหรับพนักงาน โดยจะต้องเทียบเคียงกับธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน หรือที่แข่งขันกัน

เพื่อให้เราอยู่ในแนวหน้า และอยู่ในระดับเดียวกับคู่แข่งนั่นเอง แต่ถ้าเงินเดือนเสนอเท่ากัน ปัจจัยที่คนจะใช้ในการตัดสินใจต่อก็คือ ความมั่นคงในงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็มักจะเกิดความพึงพอใจ ลักษณะการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ งานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่าย งานท้าทายใจ ให้ปฏิบัติงานจนสัมฤทธิ์ผลและมีความเป็นอิสระในการทำงาน

6. การบังคับบัญชา (Commanding) ได้แก่ เทคนิควิธีการและความสามารถในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงานตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่มและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ทั้งภาวะภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้องความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

9. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่าง ที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการ รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกสบายอย่างสม่ำเสมอ

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการต่าง ๆ สวัสดิการ ที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาล ผลตอบแทนด้านสันตนาการ การให้โอกาสในการศึกษาต่อ ฌาน ประชุมสัมมนา เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

จากแนวคิด ทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการตอบสนองในความมั่นคง ปลอดภัย และสวัสดิการพื้นฐานที่ผู้ทำงานคาดหวัง ในด้านต่าง ๆ คือ ความมั่นคง ปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการบริหาร ค่าจ้าง ลักษณะของงานที่ทำการบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และในด้านประโยชน์ ใ้เกิดผลต่าง ๆ

Barnard (1972) กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจเป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทน รางวัลตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงสิ่งที่มีความจำเป็นทางกายเป็นสำคัญเพื่อเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี สิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานซึ่งหากสิ่งจูงใจมีมาก ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ผลการปฏิบัติงานก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal non material opportunity) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างกันไปจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน มากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ หากสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุมีมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ผลการปฏิบัติงานก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างกันไปจากคนอื่น ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย หากสิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนามีมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ผลการปฏิบัติงานก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือความรู้สึกรักพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่นรวมทั้งการได้แสดงความภักดี

ต่อหน่วยงาน สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล หากผลประโยชน์ทางอุดมคติมีมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ผลการปฏิบัติงานก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่มและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม หากความดึงดูดใจทางสังคมมีมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ผลการปฏิบัติงานก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานของแต่ละคน (Adaptation of habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละคน หากสิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานมีมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ผลการปฏิบัติงานก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นกำลังสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงานมีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมีรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

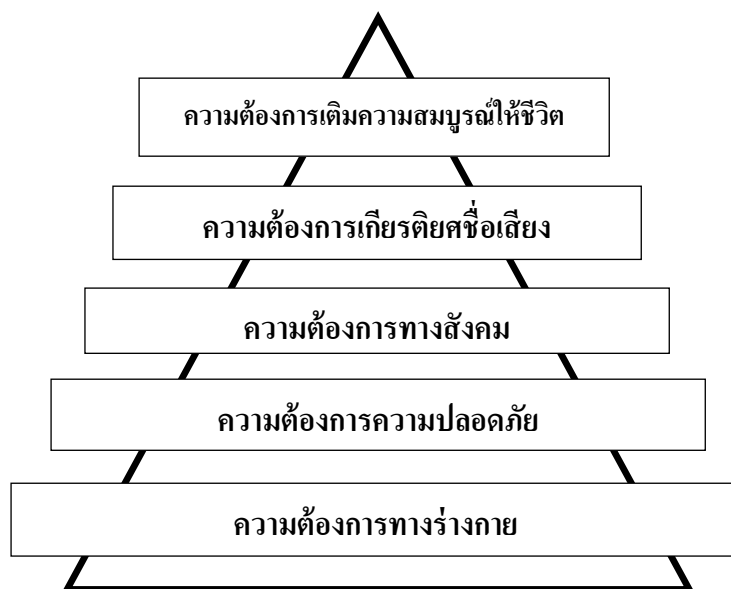
8. สภาพการอยู่ร่วมกัน (The condition of communication) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีหลักประกันและความมั่นคงในงาน การพบปะสนทนาและปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงควรทราบว่ามีพนักงานในองค์กรของตนต้องการสิ่งใด เพราะถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจของพนักงานนั้นจะเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Wolmam (1973) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ (1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ (2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง (3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (5) การยอมรับคุณภาพของบริการ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับสิ่งที่ตอบสนองความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ

Maslow (1987) ผู้สร้างทฤษฎีการจูงใจนักจิตวิทยาชื่อ Maslow มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด Maslow แบ่งออกได้ 5 ลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety needs or security needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs)
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)



ภาพที่ 2-2 ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ชั้น (Maslow's hierarchy of needs)

จากทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการเป็นทฤษฎีหลักในการศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์ โดยได้อธิบายเรื่องความต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์มากที่สุดซึ่งกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน จากการปฏิบัติงานเพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา นั่นคือความต้องการสภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคม สัมผัสกับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของเป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) ความรู้สึกมั่นใจในตัวเอง และเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำทนายได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น เช่น ต้องการ

การเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

#### 5. ความต้องการความเป็นตัวคนอันแท้จริงของตนเอง (Self actualization needs)

เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการขั้นอื่น ๆ มาแล้ว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน

จากทฤษฎีความต้องการของ Maslow แสดงถึงความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายก่อนแล้วจะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งมี การพัฒนาเป็นไปตามลำดับขั้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานสู่ความต้องการระดับสูง คือในขณะที่ความต้องการทางด้านร่างกายยังมีอยู่มากบุคคลจะปฏิบัติตนเพียงเพื่อมุ่งสนองความต้องการของตนเองก่อน

#### เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจและแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954)	Gilmer (1971)	Barnard (1972)	Wolmam (1973)	Maslow (1987)
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความมั่นคงปลอดภัย	1. สิ่งจูงใจเป็นวัตถุ	1. ความพอเพียงของการบริการที่มี	1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. การให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์	2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ	2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก	2. ความต้องการความปลอดภัย
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. สถานที่ทำงานและการบริหาร	3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา	3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. ค่าจ้าง	4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ	4. ความสะดวกของแหล่งบริการ	4. ความต้องการการยอมรับนับถือ

## ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

Millet (1954)	Gilmer (1971)	Barnard (1972)	Wolmam (1973)	Maslow (1987)
5. การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	6. การบังคับบัญชา 7. ลักษณะทาง สังคม 8. การ ติดต่อสื่อสาร 9. สภาพการทำงาน 10. ประโยชน์ เกี่ยวคู่ต่าง ๆ	5. ความตั้งใจทาง สังคม 6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับ สภาพการทำงาน 7. โอกาสที่จะมีส่วน ร่วมในการทำงาน อย่างกว้างขวาง 8. สภาพการอยู่ ร่วมกัน	4. ความสามารถ ของผู้รับบริการ 5. การยอมรับ คุณภาพของบริการ	จากผู้อื่น 5. ความต้องการ ความเป็นตัวตนอัน แท้จริงของตนเอง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการสร้างกรอบแนวคิดตามทฤษฎีความพึงพอใจ ในการให้บริการ 5 ประการ ของ Millet (1954) ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร คลองใหญ่ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐาน คิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ได้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งนำมาตั้งเป็นข้อคำถามได้ ดังนี้

1.1 พนักงานสอบสวนให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะ โดย เท่าเทียมกัน

1.2 ในกรณีที่มีข้อพิพาทกัน พนักงานสอบสวน ได้อธิบายชี้แจง และแนะนำแนว ทางการปฏิบัติตามกฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย อย่างยุติธรรม

1.3 พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่ ตนเองได้รับ ความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ

1.4 พนักงานสอบสวนให้บริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน-หลัง

1.5 พนักงานสอบสวนให้บริการ โดยไม่กีดกันผู้รับบริการ

1.6 พนักงานสอบสวนให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง



### 1.7 พนักงานสอบสวนมีความเต็มใจ และสนใจรับแจ้งความ

#### 1.8 พนักงานสอบสวนมีบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค คือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดยเท่าเทียม อย่างยุติธรรม ปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ให้บริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน-หลัง ไม่กีดกันผู้รับบริการ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

2. ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การให้บริการจะต้องทันต่อเหตุการณ์ทันต่อความต้องการของประชาชน ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าการปฏิบัติงานไม่ทันต่อเหตุการณ์ในขณะที่ประชาชนมีความต้องการ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สังคมได้ ซึ่งนำมาตั้งเป็นข้อคำถามได้ ดังนี้

#### 2.1 พนักงานสอบสวนมีความรวดเร็วในการระงับเหตุ

#### 2.2 พนักงานสอบสวนไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว

#### 2.3 พนักงานสอบสวนมาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา

2.4 พนักงานสอบสวนใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน

2.5 พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลา ในการสอบสวนผู้เสียหาย หรือพยานตามที่ได้นัดหมายไว้

2.6 พนักงานสอบสวนให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลา ตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ

#### 2.7 การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว

2.8 พนักงานสอบสวนมีคำวินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็วทันเวลา

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ คือ มีความรวดเร็วในการระงับเหตุ มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว และพนักงานสอบสวนมีคำวินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ งานที่เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะรอหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ซึ่งนำมาตั้งเป็นข้อคำถามได้ ดังนี้

- 3.1 งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน
- 3.2 พนักงานสอบสวนจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสอบสวนไว้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่
- 3.3 พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามที่มีประโยชน์ต่อท่านอย่างเต็มที่
- 3.4 งานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ
- 3.5 งานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร
- 3.6 งานสอบสวนมีน้ำดื่ม กาแฟ สำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ
- 3.7 งานสอบสวนมีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 3.8 ความรู้ ทักษะ ของเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน
- 3.9 พนักงานสอบสวนเข้าร่วมการระดมพนักงานสอบสวน เพื่อช่วยกันสอบสวนในคดีที่มี ผู้เสียหาย หรือพยานเป็นจำนวนมาก

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน มีเอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสอบสวนไว้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามที่มีประโยชน์ต่อท่านอย่างเต็มที่ มีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งนำมาตั้งเป็นข้อคำถามได้ ดังนี้

- 4.1 มีพนักงานสอบสวนให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ
- 4.2 พนักงานสอบสวนเวรใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับพนักงานสอบสวนเวรเก่าได้
- 4.3 เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- 4.4 พนักงานสอบสวนแจ้งผลความคืบหน้า หรือผลดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ
- 4.5 พนักงานสอบสวนไปเยี่ยมเพื่อสอบถาม หรือให้ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ
- 4.6 พนักงานสอบสวนแจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบตามกำหนด

4.7 พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลาอันเกินไป

4.8 หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ พนักงานใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับพนักงานสอบสวนเวรเก่า ดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลาอันเกินไป และหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งนำมาตั้งเป็นข้อคำถามได้ ดังนี้

5.1 พนักงานสอบสวนมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสอบสวน

5.2 พนักงานสอบสวนใช้ความรู้ ทางวิชาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน เช่น การตรวจพิสูจน์ลายนิ้วมือแฝง, คราบเลือด เป็นต้น

5.3 พนักงานสอบสวนจัดให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิชาการร่วมตรวจที่เกิดเหตุ

5.4 มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ

5.5 มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ

5.6 มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบสวนสอบสวน

5.7 มีการติดป้ายบอกกฎระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ

5.8 มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ

5.9 พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ท่านติดต่อจนคดีของท่านมีความคืบหน้าเป็นอย่างดี

5.10 พนักงานสอบสวนปรับปรุงการให้บริการจนมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสอบสวน ใช้ความรู้ ทางวิชาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการบริการไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าการบริการหมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ นอกจากนี้รุจิกานต์ ทองแจ่ม (2550) ยังได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่น ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับบริการได้ อารี ลีอกกลาง (2555) การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร กองประจำ เพื่อให้แน่ใจว่า จะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงาน ขององค์กรด้วย และศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรรถย เลิศวรรณวิทย์ (2546) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับบริการได้

### ลักษณะของการบริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือ

เกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการต้องการได้รับ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

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

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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

วรายุทธ พงษ์ตัน (2547) ให้ความหมายการบริการที่ดีว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมาย ดังนี้ S = Smiling and sympathy: การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ E = Early response: ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง R = Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ V = Voluntariness manner: การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ I = Image Enhancing: การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร C = Courtesy: ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี E = Enthusiasm: ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

องค์การธุรกิจหรือสถาบันต่าง ๆ ที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จระยะยาว จะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหาร การบริการขององค์การการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ และการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549)

กุนธร ธนาพงศธร (2549) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การให้บริการที่ดีนั้น ควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์แล้วบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและความสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญ 5 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ให้บริการควรจะมีการเสริมสร้างการให้บริการ เพื่อตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวก รู้สึกดีประทับใจเมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ (ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)) ดังนี้ (1) สถานที่หาได้ง่ายสะดวกต่อการเดินทางและไม่ต้องคอยนาน (2) การสื่อสารอธิบายการให้บริการในภาษาของลูกค้าเข้าใจง่ายไม่เป็นวิชาการ (3) ความพร้อมของพนักงาน พนักงานต้องมีความรู้และทักษะ (4) มารยาทพนักงานต้องมีมารยาทเป็นกันเองและคิดถึงผู้อื่นเสมอ (5) มีความน่าเชื่อถือทั้งหน่วยงาน และพนักงานต้องเป็นที่น่าไว้วางใจและมีจิตใจที่มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดเวลา (6) ไว้วางใจได้มีการบริการที่ดีสม่ำเสมอและถูกต้อง (7) มีความรับผิดชอบพนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (8) ปลอดภัยไม่มีอันตราย เสี่ยงภัยหรือไม่แน่ใจเมื่อใช้บริการ (9) สัมผัสได้หากทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็เท่ากับว่า ลูกค้าได้สัมผัสการบริการที่ดีเช่นกัน (10) เข้าใจและรู้ถึงความต้องการ พนักงานต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและควรให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายเช่นกัน

Zeithaml, Bitner, and Gremler (2006) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณภาพของการบริการ ประสบการณ์ และความปิติของลูกค้าที่ได้รับจากบริการ คือ (1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) (2) ความเต็มใจและรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) (3) ความเชื่อถือและมั่นใจ (Assurance) (4) ความเข้าใจลูกค้ารายบุคคล (Empathy) (5) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles)

จากลักษณะของการบริการที่ดีดังกล่าวข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ลักษณะการบริการที่จะประสบความสำเร็จได้และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยลักษณะที่มีความไว้วางใจได้ มีความเต็มใจและรวดเร็ว มีความเชื่อถือและมั่นใจ โดยจะต้องมีความ

เข้าใจประชาชน และมีรูปลักษณ์ทางกายภาพที่ชวนมองและก่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจช่วยลด และผ่อนคลายความตึงเครียดได้

## การสอบสวนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

การอำนวยความสะดวกธรรมชาติในคดีอาญาของพนักงานสอบสวน (สำนักงานกฎหมายและคดี, 2558)

การรับแจ้งความให้ยึดประชาชนต้องมาก่อน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่ว่า “เป็น ตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” จึงต้องรับแจ้งความ และให้บริการทุกเรื่องโดยให้ ปฏิบัติ ดังนี้

### 1. การดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งความ

1.1 เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจที่มีอำนาจสอบสวน ไม่ว่าจะด้วยเรื่องใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในขณะนั้นทักทาย อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำที่ถูกต้อง อย่างรวดเร็ว ห้ามมิให้หลีกเลี่ยงหรือละเลย

1.2 เมื่อมีผู้มาแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดีอาญา และผู้แจ้งมีความประสงค์จะแจ้งไว้เป็น หลักฐานเพื่อประกอบการยืนยัน รับรอง หรือตรวจสอบ ให้พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งมี หน้าที่เกี่ยวข้องบันทึกคำแจ้งความนั้น ในสมุดรายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน ส่วนการแจ้ง เอกสารหาย ให้บันทึกการรับแจ้งไว้ในสมุดรายงานประจำวันรับแจ้งเอกสารหาย

1.3 เมื่อมีผู้มาแจ้งความที่เกี่ยวกับคดีอาญา ให้พนักงานสอบสวนทักทายพึงระลึกอยู่ เสมอว่า ผู้เสียหายอาจร้องทุกข์ หรือผู้กล่าวโทษอาจกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนได้ และ พนักงานสอบสวนมีหน้าที่ต้องรับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเหตุจะเป็น หรือ อ้าง หรือเชื่อว่าเกิดภายในเขตอำนาจการสอบสวนของตนหรือไม่ก็ตาม ห้ามปฏิเสธว่าเหตุมิได้เกิด ในเขตอำนาจตน และให้ดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 การแจ้งความที่เกี่ยวกับคดีอาญาซึ่งได้เกิด หรืออ้าง หรือเชื่อว่าได้เกิดภายใน เขตอำนาจของตน ให้พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษตามระเบียบว่าด้วยการ รับคำร้องทุกข์ โดยบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษไว้ในสมุดสาร ระบบ การดำเนินคดีอาญาทั่วไป หรือสมุดสารระบบการดำเนินคดีจราจรทางบก ทั้งกรณี ที่ เปรียบเทียบปรับได้ในวันที่รับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ หรือทำสำนวนการสอบสวน และลง รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี แล้วรับดำเนินการสอบสวนโดยไม่ชักช้า กรณีร้องทุกข์ หรือ กล่าวโทษในความคิดอาญาซึ่งมิได้เกิดในเขตอำนาจของตน ให้รับแจ้งความโดยลงรายงาน



ประจำวันเกี่ยวกับคดีไว้ หลังจากนั้นให้ส่งเรื่องไปยังพนักงานสอบสวนท้องที่ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการสอบสวนต่อไป

1.3.2 การแจ้งความที่เกี่ยวกับคดีอาญาซึ่งได้เกิด หรืออ้าง หรือเชื่อว่า ได้เกิดภายในเขตอำนาจของตนแต่เป็นกรณีที่ผู้เสียหายขอความช่วยเหลือแต่ไม่ยอมรับร้องทุกข์ตามระเบียบหรือคดีความผิดต่อส่วนตัวซึ่งผู้เสียหายมาแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน และคู่กรณีได้เจรจายอมความกันก่อนที่จะมีการรับคำร้องทุกข์ตามระเบียบ หรือกรณีอื่น ๆ พนักงานสอบสวนไม่ต้องทำการสอบสวน แต่ให้ลงรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับแจ้งความไว้ในสมุดสารบบ การรับแจ้งความที่เกี่ยวกับคดีอาญาโดยไม่สอบสวน

1.4 การรับแจ้งความที่ยังไม่แน่ชัดว่าความผิดอาญาได้เกิด หรืออ้าง หรือเชื่อว่า ได้เกิดในเขตอำนาจของตน ให้พนักงานสอบสวนดำเนินการดังนี้

1.4.1 ให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 19

1.4.2 กรณีที่ไม่แน่ว่าพนักงานสอบสวนคนใดในจังหวัดเดียวกัน หรือในระหว่างหลายจังหวัดให้ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 21 โดยให้พนักงานสอบสวน ที่รับแจ้งความดำเนินการสอบสวนเบื้องต้น แล้วเสนอความเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจชี้ขาดวินิจฉัยสั่งการ

1.5 การรับแจ้งความที่ยังไม่แน่ชัดว่าเป็นคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษ หรือเป็นเรื่องทางแพ่ง ให้พนักงานสอบสวนบันทึกการรับแจ้งความไว้ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี แล้วรีบเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นถึงหัวหน้าหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวน พิจารณาสั่งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่บันทึกการรับแจ้งความไว้ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี

1.6 ในกรณีเป็นความผิดอาญาแผ่นดินที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินห้าปี เมื่อผู้เสียหายขอความช่วยเหลือแต่ไม่ยอมรับร้องทุกข์ตามระเบียบ หรือเมื่อผู้เสียหายฟ้องคดีเสียเองโดยมิได้ร้องทุกข์ก่อน หรือเมื่อมีหนังสือกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือบุคคลที่กล่าวโทษด้วยปาก ไม่ยอมบอกว่า เขาคือใคร หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อในคำกล่าวโทษหรือบันทึกคำกล่าวโทษ พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนก็ได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับการ หรือผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ และเป็นความผิดตามกฎหมาย

ในกรณีผู้เสียหายขอความช่วยเหลือแต่ไม่ยอมรับร้องทุกข์ตามระเบียบ ให้พนักงานสอบสวนดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามหน้าที่โดยมิชักช้า หลังจากนั้นจึงรายงานผู้บังคับการ

หรือผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ เพื่อจะไม่ทำการสอบสวน

ในกรณีเป็นความผิดอาญาแผ่นดินและไม่เข้าหลักเกณฑ์ตามวรรคแรก ให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนว่ามีมูลความผิดหรือไม่ ถ้าปรากฏเป็นความผิดแล้วเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องดำเนินการสอบสวนต่อไป

## 2. การแจ้งผลความคืบหน้าการสอบสวนคดีอาญา

เพื่อเป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้ประชาชนผู้แจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษได้รับทราบคืบหน้าผลการดำเนินการของพนักงานสอบสวน และเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงให้พนักงานสอบสวนถือปฏิบัติดังนี้

2.1 คดีทุกประเภทที่มีผู้แจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษทราบ ไม่ว่าจะมีความผิดต่อส่วนตัวหรืออาญาแผ่นดิน โดยให้พนักงานสอบสวนเจ้าของสำนวนเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบมีหน้าที่แจ้งความคืบหน้า

2.2 การแจ้งผลความคืบหน้าการสอบสวนคดีอาญาให้ผู้ร้องทุกข์หรือ ผู้กล่าวโทษทราบ ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งความคืบหน้าการสอบสวนคดีอาญา โดยมีระยะเวลาในการแจ้งความคืบหน้าผลการสอบสวน ดังนี้

2.2.1 ครั้งแรก เมื่อครบกำหนด 30 วัน นับแต่วันรับคำร้องทุกข์ หรือ คำกล่าวโทษ

2.2.2 ครั้งที่สอง เมื่อครบกำหนด 60 วัน นับแต่วันที่แจ้งครั้งแรก

2.2.3 ครั้งที่สาม เมื่อสรุปสำนวนการสอบสวนส่งให้พนักงานอัยการ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2556 )

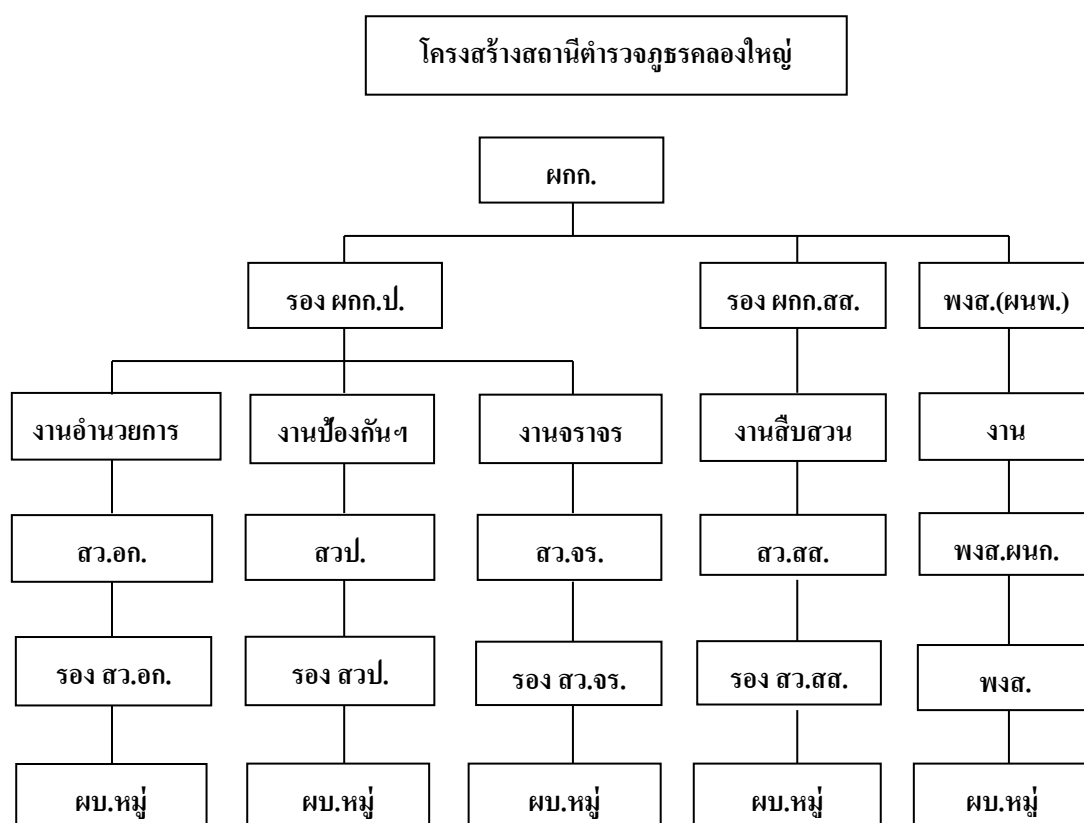
สรุปได้ว่า การสอบสวนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ต้องยึดหลักว่าการรับแจ้งความให้ยึดประชาชนต้องมาก่อน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่ว่า “เป็นตำรวจมีอาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” จึงต้องรับแจ้งความ และให้บริการทุกเรื่องโดยให้ปฏิบัติคือ ดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งความ และต้องแจ้งผลความคืบหน้าการสอบสวนคดีอาญา

## ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่

สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 311 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สร้างเมื่อประมาณปี 2467 บนเนื้อที่ประมาณ 9 ไร่ 2 งาน 69 ตารางวา ซึ่งสร้างอยู่ในที่ดินของราชพัสดุ และต่อมาเมื่อวันที่ 31 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2531 ได้ดำเนินการรื้อถอนโรงพักเก่า

และสร้างใหม่ในปีเดียวกันบริเวณเลขที่ 311 หมู่ที่ 2 ถนนเทศบาล 2 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหน้าที่โดยตรงที่จะต้องดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จังหวัดตราด



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ มีวิสัยทัศน์ (Vision) ดังนี้ “เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน อย่างมีมาตรฐานด้วยความเป็นเลิศ รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค”

#### พันธกิจ

1. รักษาความปลอดภัยและเหตุทุนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ ตลอดจนผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2. รักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักร
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
4. อำนาจความยุติธรรม โดยยึดหลักนิติธรรม มุ่งเน้นจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ
5. ให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
6. ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกันควบคุม และแก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

#### อัตรากำลัง

อัตรากำลังอนุญาต สัญญาบัตร 40 นาย ประทวน 143 นาย มีตัวตนครอง สัญญาบัตร 26 นาย ประทวน 58 นาย รวม 84 นาย ผู้กำกับการ 1 นาย รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม 1 นาย รองผู้กำกับการสืบสวน 1 นาย สารวัตรอำนาจการ 1 นาย รองสารวัตรอำนาจการ 1 นาย สารวัตรป้องกันปราบปราม 2 นาย รองสารวัตรป้องกันปราบปราม 6 นาย สารวัตรสืบสวน 1 นาย รองสารวัตรสืบสวน 4 นาย พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ 1 นาย พนักงานสอบสวน 4 นาย และรองสารวัตรจราจร 3 นาย (สัญญาบัตรกำลังขาด 14 นาย) ชั้นประทวน ผู้บังคับหมู่ งานธุรการ 6 นาย ผู้บังคับหมู่ งานป้องกันปราบปราม 33 นาย ผู้บังคับหมู่ งานสืบสวน 7 นาย ผู้บังคับหมู่ งานสอบสวน 4 นาย ผู้บังคับหมู่ งานจราจร 8 นาย (ประทวนกำลังขาด 85 นาย)

#### ข้อมูลทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 311 หมู่ 2 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พื้นที่รับผิดชอบในเขตอำนาจการสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ 23 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็น 2 ตำบล

ตำบลคลองใหญ่ มี 9 หมู่บ้าน 4,999 ครัวเรือน ประชากร 13,288 คน

ตำบลหาดเล็ก มี 5 หมู่บ้าน 1,663 ครัวเรือน ประชากร 4,101 คน

1. ประชากรทั้งหมด 6,662 ครัวเรือน ประชากร 17,389 คน ประชากรแฝง 12,000 คน
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 แห่ง (เทศบาล 2 แห่ง, อบต. 1 แห่ง)
3. โรงเรียนระดับมัธยม 1-6 จำนวน 1 แห่ง
4. โรงเรียนประถม 1-มัธยม 3 จำนวน 1 แห่ง
5. โรงเรียนอนุบาล-ป.6 จำนวน 8 แห่ง
6. โรงเรียน กศน. จำนวน 1 แห่ง

7. โรงพยาบาลประจำอำเภอ จำนวน 1 แห่ง
8. โรงพยาบาลประจำชุมชน จำนวน 2 แห่ง
9. วัด จำนวน 5 แห่ง
10. ธนาคาร/ สถาบันการเงิน จำนวน 5 แห่ง
11. โรงงานอุตสาหกรรม (คนงาน 5-50) จำนวน 10 แห่ง
12. โรงแรม/ บังกะโล/ รีสอร์ท จำนวน 10 แห่ง
13. สถานีบริการน้ำมัน/ แก๊ส จำนวน 5 แห่ง
14. ร้านสะดวกซื้อ (เปิด 24 ชม.) จำนวน 2 แห่ง
15. ร้านทองคำ จำนวน 4 แห่ง
16. สถานีขนส่งระหว่างจังหวัด จำนวน 2 แห่ง
17. ท่าเรือ/ ขนส่ง/ ประมง จำนวน 7 แห่ง

การปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน

เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาด้านการให้บริการงานสอบสวน จึงขอแนะนำ

เฉพาะตำแหน่งของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานสอบสวน ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 538/ 2555 เรื่อง การปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนและผู้ปฏิบัติงาน

#### 1. หน่วยงาน

- 1.1 กลุ่มงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการหรือเทียบเท่า
- 1.2 กลุ่มงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัดหรือเทียบเท่า
- 1.3 กองกำกับการในสังกัดกองบังคับการหรือเทียบเท่า ที่มีอำนาจสอบสวนคดีอาญา การเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจราจร

#### 1.4 สถานีตำรวจ

#### 2. หัวหน้างานสอบสวนและผู้ปฏิบัติงานสอบสวน ได้แก่

2.1 หัวหน้างานสอบสวน คือ พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งอาวุโสสูงสุดซึ่งได้รับคำสั่งมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าหน่วยงานตามระเบียบ ก.ตร.ว่าด้วยการกำหนดจำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555

2.2. พนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ พนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญ และพนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

2.3 ผู้บังคับหมู่ซึ่งทำหน้าที่ธุรการ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน คุมผู้ต้องหาไปศาล  
 ธุรการทางคดี เสมียนเปรียบเทียบปรับ เสมียนคดีบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน  
 สืบสวน และเสมียนคดีประจำวัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน  
 สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ นั้น ได้  
 ปรากฏว่าได้มีการศึกษาค้นคว้าแล้วทั้งที่เป็นการศึกษาในแนวทางกว้างและเป็นการศึกษาในกรณี  
 เฉพาะองค์การสรุปได้ ดังนี้

สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ  
 หน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-  
 2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ  
 พึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการ  
 พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล  
 2 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจในเขตกองบังคับ  
 การตำรวจนครบาล 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า  
 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทคดีต่างกัน มีความพึง  
 พอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ  
 เพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน

ธนกฤต เนื่องพุด (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร  
 อำเภอบ้านบึง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน  
 ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม  
 และด้านการปราบปรามยาเสพติด ในระดับกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา  
 ระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จาก  
 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ  
 รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรส  
 และอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติ  
 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ โสดและประกอบอาชีพรับจ้าง

หน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

กมล ขอบใจ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน
5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนกงานจราจร และแผนกงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่าแผนกงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มารับบริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 จำนวน 360 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน พบว่ามี 4 ด้านพึงพอใจในระดับมาก

ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 1 ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ และเพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ระดับ



ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้อันดับแรกคือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยด้าน สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ชินวูฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานีที่มีความสะอาดสะดวกสบายและตกแต่งสวยงามด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีบุคลากรทาง ท้าทาง วาจา และมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจรองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือการ ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่าง ๆ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีสำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน
3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ปรีดา อุเงิน (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีรถยนต์เป็นของตนเอง มีที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว และอยู่ห่างจากถนนมากกว่า 50 เมตร ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนประเภท

ยานพาหนะ ลักษณะที่พักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

สุภัทร เรืองศรี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

ชัชยา อินทร์สำอาง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตำบลควนสุบรรณ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 314 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (2) ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ (โรงพักเพื่อประชาชน) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

พิมาย ผดุง โภเมตร (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอและตำบล จำนวน 18 สถานีตำรวจ จำนวน 1,052,286 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ชั้นตอนแรกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้สถานีตำรวจ 3 สถานีคือ สถานีตำรวจขนาดใหญ่ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ สถานีตำรวจขนาดกลาง ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอบึงสามพัน และสถานีตำรวจขนาดเล็ก ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอวังโป่ง ชั้นตอนที่สอง ทำการสุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,200 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล คือประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจทั้ง 3 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 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 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ (Percentage) สถิติทดสอบ t-test และ One-way ANOVA พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบูรณ์ทั้ง 3 สถานีตำรวจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ 3. เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจไม่แตกต่างกัน และประชาชนมี อายุ อาชีพ

ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วินัย โพธิ์พรม (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสันและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการทั่วไป ด้านคดีความต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและการจัดการจราจรการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผลผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน

มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัยชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ชนกฤต เนื่องพุด (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
เพศ	ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
เพศ	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน
เพศ	รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อายุ	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ชนกฤต เนื่องพุด (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
อายุ	ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
อายุ	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน
อายุ	รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง แตกต่างกัน



ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับ การศึกษา	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการ ตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอ เขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
ระดับ การศึกษา	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05
ระดับ การศึกษา	รุจิกานต์ ทองแถม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัด พังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับการศึกษา	รุจิกานต์ ทองแถม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ชนกฤต เนื่องพุด (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
อาชีพ	ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
อาชีพ	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
อาชีพ	ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

## ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อาชีพ	รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน
รายได้	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2	ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน
รายได้	ชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
รายได้	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05
รายได้	รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน
รายได้	สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
รายได้	รุจิกานต์ ทองแจ่ม (2550)	ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง	มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-3 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกกรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่

ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ตัวแปรอิสระ								
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	ประเภทคดี/กลุ่มงาน	สถานภาพสมรส	ภูมิลำเนา	จำนวนครั้ง
สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
ชนกฤต เนื่องพุด (2549)	✓	✓		✓	✓		✓	✓	
กมล ขอบใจ (2549)	✓	✓		✓					
ประเสริฐ ธรรมชัย (2550)	✓	✓		✓					
สันต์ รอดสุด (2550)	✓	✓	✓	✓	✓				
ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550)	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
รุจิกานต์ ทองแจ่ม (2550)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
ปรีดา อุเงิน (2551)	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
สุภัทร เรืองศรี (2552)	✓	✓	✓	✓	✓				
ชัชยา อินทร์สำอาง (2552)		✓	✓						

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ตัวแปรอิสระ								
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	ประเภทคดี/ กลุ่มงาน	สถานภาพ สมรส	ภูมิภาค	จำนวน ครั้ง
พิมาย ผดุง โภเมตร (2552)	✓	✓	✓	✓					✓
จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557)	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
ชัยชาญ ศรีทอง (2558)	✓	✓	✓	✓	✓				

จากตารางที่ 2-3 ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นใช้ตัวแปรอิสระทั้งสิ้น 9 ตัว ซึ่งในการทำวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรอิสระที่ใช้ในงานวิจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีงานวิจัยอ้างอิงดังนี้

ตารางที่ 2-4 อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	แหล่งที่มา
เพศ	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549), ธนกฤต เนืองพุด (2549), กมล ขอบใจ (2549) ประเสริฐ ธรรมชัย (2550), สันต์ รอดสุด (2550), ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550), ปรีดา อุ่เงิน (2551), พิมาย ผดุง โภเมตร (2552) จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557), ชัยชาญ ศรีทอง (2558)
อายุ	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549), ธนกฤต เนืองพุด (2549), กมล ขอบใจ (2549), ประเสริฐ ธรรมชัย (2550), สันต์ รอดสุด (2550), ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550), รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550), ปรีดา อุ่เงิน (2551), สุภัทร เรื่องศรี (2552), ชัยยา อินทร์สำอาง (2552), พิมาย ผดุง โภเมตร (2552), จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557), ชัยชาญ ศรีทอง (2558)

## ตารางที่ 2-4 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มา
การศึกษา	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549), สันต์ รอดสุด (2550), ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550), ปรีดา อุ่เงิน (2551), สุภัทร เรืองศรี (2552) ชัยยา อินทร์สำอาง (2552) พิมาย ผดุงโกเมตร (2552), จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ชัยชาญ ศรีทอง (2558)
อาชีพ	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549), ธนกฤต เนื่องพุด (2549), กมล ขอบใจ (2549) ประเสริฐ ธรรมชัย (2550), สันต์ รอดสุด (2550), ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550) รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550), ปรีดา อุ่เงิน (2551), สุภัทร เรืองศรี (2552) พิมาย ผดุงโกเมตร (2552), จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557), ชัยชาญ ศรีทอง (2558)
รายได้	สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549), ธนกฤต เนื่องพุด (2549), สันต์ รอดสุด (2550) ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550), รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550), ปรีดา อุ่เงิน (2551) สุภัทร เรืองศรี (2552), จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557), ชัยชาญ ศรีทอง (2558)

ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยอ้างอิงเพื่ออ้างอิงตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยได้เลือกมาใช้ มามีความน่าเชื่อถือในการนำมากำหนดกรอบแบบสอบถามเนื่องจากเป็นตัวแปรที่เคยมีการนำมาใช้ในงานวิจัยลักษณะเดียวกันแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือก ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มาเป็นตัวแปรในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร**ในการศึกษาค้างนี้ คือประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

#### กลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่  $n = P(1-P) Z^2 / e^2$

โดย  $n$  = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$P$  = สัดส่วนประชากร

$$\begin{aligned}
 Z &= \text{เป็นความเชื่อมั่น } 1.96 \text{ คือความเชื่อมั่น } 95\% \\
 e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน} \\
 \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้ } n &= 0.2 (1-0.2) (1.96)^2 / 0.05^2 \\
 &= (0.2 \times 0.8 \times 3.84) / 0.0025 \\
 &= 246 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร ทั้งสิ้นรวม 246 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของ Millet (1954) ประกอบด้วยคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 37 ข้อ แต่ละคำถามจะมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายความว่า มีระดับของความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีระดับของความพึงพอใจมาก
- 3 หมายความว่า มีระดับของความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีระดับของความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายความว่า มีระดับของความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม



2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ โดยพิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4.3 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4.2 พันตำรวจโทอมร หงส์คำ ตำแหน่งพนักงานสอบสวนชำนาญการ หัวหน้างานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงระฆัง จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.70 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้กำกับสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

2. แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จำนวน 246 ชุด และรอรับแบบสอบถามกลับคืน
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่
3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่

#### สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหรือประชาชนที่ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ โดยใช้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากสูตรจะได้ค่าของช่วงชั้นเท่ากับ .80 ดังนั้นเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ มีดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 246 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	112	45.53
หญิง	134	54.47
รวม	246	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	21	8.54
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	78	31.71
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	73	29.67
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	49	19.92
51 ปีขึ้นไป	25	10.16
รวม	246	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา/ ปวช.	42	17.07
อนุปริญญา/ ปวส.	68	27.64
ปริญญาตรี	104	42.28
สูงกว่าปริญญาตรี	32	13.01
รวม	246	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	40	16.26
พนักงานบริษัทเอกชน	60	24.39
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	65	26.42
เกษตรกร/ ประมง	16	6.50
นักเรียน/ นักศึกษา	36	14.63
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	29	11.80
รวม	246	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	39	15.85
10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	96	39.02
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	53	21.55
30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท	30	12.20
40,001 บาทขึ้นไป	28	11.38
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.47 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.53 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.71 รองลงมา มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.67 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.92 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.16 และสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.54 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.28 รองลงมา มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.64 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.07 และสุดท้ายมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.01 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.42 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.39 มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.26 เป็นนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.63 มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11.80 และ

สุดท้ายมีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมาได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.55 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.85 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.20 และสุดท้ายมีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.38

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานสอบสวน ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุก เพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน	78 (31.71)	92 (37.40)	47 (19.10)	8 (3.66)	20 (8.13)	3.81	1.16	มาก	1
2. ในกรณีที่มีข้อพิพาทกัน พนักงานสอบสวน ได้ อธิบายชี้แจง และแนะนำ แนวทางการปฏิบัติตาม กฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย อย่างยุติธรรม	75 (30.49)	97 (39.43)	45 (18.29)	9 (3.66)	20 (8.13)	3.80	1.15	มาก	2
3. พนักงานสอบสวนปฏิบัติ ตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณ ได้รับ ความเป็นธรรม ไม่ถูก เอารัดเอาเปรียบ	65 (26.42)	99 (40.25)	54 (21.95)	13 (5.28)	15 (6.10)	3.76	1.09	มาก	3

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. พนักงานสอบสวน ให้บริการตามลำดับการมา รับบริการ ก่อน-หลัง	43 (17.48)	86 (34.96)	69 (28.05)	38 (15.45)	10 (4.06)	3.46	1.08	มาก	6
5. พนักงานสอบสวน ให้บริการ โดยไม่กีดกัน ผู้รับบริการ	44 (17.88)	86 (34.96)	67 (27.24)	40 (16.26)	9 (3.66)	3.47	1.08	มาก	5
6. พนักงานสอบสวน ให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนตน พวกพ้อง	33 (13.42)	96 (39.02)	70 (28.46)	31 (12.60)	16 (6.50)	3.40	1.08	ปาน กลาง	7
7. พนักงานสอบสวนมี ความเต็มใจ และสนใจรับ แจ้งความ	38 (15.45)	103 (41.87)	69 (28.05)	26 (10.57)	10 (4.06)	3.54	1.01	มาก	4
	ภาพรวม					3.61	0.96	มาก	

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ,  $SD = 0.96$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในเรื่องพนักงานสอบสวนให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 1.16$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องในกรณีที่มีข้อพิพาทกัน พนักงานสอบสวน ได้อธิบายชี้แจง และแนะนำแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 1.15$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับ ความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ,  $SD = 1.09$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนมีความเต็มใจ และสนใจรับแจ้งความ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = 1.01$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนให้บริการ โดยไม่กีดกันผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = 1.08$ )



เรื่องพนักงานสอบสวนให้บริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 1.08$ ) และสุดท้ายเรื่องพนักงานสอบสวนให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน พวก ฟ้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 1.08$ )

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์

ด้านการให้บริการที่ทัน ต่อเหตุการณ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานสอบสวนมี ความรวดเร็วในการ ระงับเหตุ	38 (15.45)	103 (41.87)	72 (29.27)	23 (9.35)	10 (4.06)	3.55	1.00	มาก	2
2. พนักงานสอบสวนไป ตรวจที่เกิดเหตุด้วยความ รวดเร็ว	26 (10.57)	99 (40.24)	86 (34.96)	23 (9.35)	12 (4.88)	3.42	0.97	มาก	3
3. พนักงานสอบสวนมา ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ อย่างตรงเวลา	39 (15.86)	86 (34.96)	73 (29.67)	29 (11.79)	19 (7.72)	3.39	1.12	ปาน กลาง	4
4. พนักงานสอบสวนใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	34 (13.82)	91 (36.99)	72 (29.27)	31 (12.60)	18 (7.32)	3.37	1.10	ปาน กลาง	5
5. พนักงานสอบสวนมี ความตรงต่อเวลา ในการ สอบสวนผู้เสียหาย หรือ พยานตามที่ได้นัดหมายไว้	32 (13.01)	95 (38.62)	73 (29.67)	24 (9.76)	22 (8.94)	3.37	1.11	ปาน กลาง	6
6. การให้บริการงาน สอบสวนเสร็จสิ้นเพียง จุดเดียว	34 (13.82)	95 (38.62)	69 (28.05)	23 (9.35)	25 (10.16)	3.37	1.14	ปาน กลาง	7

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านการให้บริการที่หัน ต่อเหตุการณ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. พนักงานสอบสวนมีคำ วินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	61 (24.80)	95 (38.62)	47 (19.10)	28 (11.38)	15 (6.10)	3.65	1.15	มาก	1
	ภาพรวม					3.45	0.94	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการที่หันต่อเหตุการณ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.94$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในเรื่องพนักงานสอบสวนมีคำวินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ,  $SD = 1.15$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องพนักงานสอบสวนมีความรวดเร็วในการระงับเหตุ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ,  $SD = 1.00$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ,  $SD = 0.97$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนมาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = 1.12$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 1.10$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลา ในการสอบสวนผู้เสียหาย หรือพยานตามที่ได้นัดหมายไว้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 1.11$ ) และสุดท้ายเรื่องการให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 1.14$ )

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน  
สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่ เพียงพอกับปริมาณงาน	65 (26.42)	92 (37.40)	46 (18.70)	28 (11.38)	15 (6.10)	3.67	1.16	มาก	5
2. พนักงานสอบสวน จัดเตรียมเอกสาร และ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการ สอบสวนไว้พร้อมสำหรับ ปฏิบัติหน้าที่	51 (20.74)	102 (41.46)	60 (24.39)	25 (10.16)	8 (3.25)	3.66	1.02	มาก	6
3. พนักงานสอบสวนให้ คำแนะนำ หรือตอบข้อ ซักถามที่มีประโยชน์ ต่อท่านอย่างเต็มที่	42 (17.08)	110 (44.72)	65 (26.42)	16 (6.50)	13 (5.28)	3.62	1.01	มาก	8
4. งานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับ บริการไว้อย่างเพียงพอ	22 (8.94)	112 (45.53)	80 (32.52)	23 (9.35)	9 (3.66)	3.47	0.92	มาก	9
5. งานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อสื่อสาร	77 (31.30)	91 (36.98)	50 (20.33)	21 (8.54)	7 (2.85)	3.85	1.05	มาก	1
6. งานสอบสวนมีน้ำดื่ม กาแฟ สำหรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ	61 (24.80)	92 (37.40)	56 (22.76)	22 (8.94)	15 (6.10)	3.66	1.13	มาก	7
7. งานสอบสวนมีห้องน้ำ สะอาดไว้บริการอย่าง เพียงพอ	66 (26.82)	92 (37.40)	70 (28.46)	6 (2.44)	12 (4.88)	3.79	1.02	มาก	2

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
8. พนักงานสอบสวนเข้า ร่วมการระดมพนักงาน สอบสวน เพื่อช่วยกัน สอบสวนในคดีที่มี ผู้เสียหาย หรือพยานเป็นจำนวนมาก	66 (26.83)	87 (35.37)	69 (28.05)	13 (5.28)	11 (4.47)	3.75	1.05	มาก	3
9. มีพนักงานสอบสวน ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและ วันหยุดราชการ	58 (23.58)	90 (36.58)	65 (26.42)	24 (9.76)	9 (3.66)	3.67	1.05	มาก	4
10. พนักงานสอบสวนเวร ใหม่สามารถบริการต่อเนื่อง กับพนักงานสอบสวนเวรเก่า	41 (16.66)	87 (35.37)	69 (28.05)	38 (15.45)	11 (4.47)	3.44	1.08	มาก	11
11. เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบ อำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่าง ลงไปมีอำนาจดำเนินการ แทน เพื่อให้การบริการ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง	43 (17.48)	83 (33.74)	67 (27.24)	44 (17.88)	9 (3.66)	3.43	1.09	มาก	10
ภาพรวม						3.64	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในเรื่องงานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 1.05$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องงานสอบสวนมีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 1.02$ ) เรื่อง

พนักงานสอบสวนเข้าร่วมการระดมพนักงานสอบสวน เพื่อช่วยกันสอบสวนในคดีที่มี ผู้เสียหาย หรือพยานเป็นจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 1.05$ ) เรื่องมีพนักงานสอบสวน ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 1.05$ ) เรื่องงานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 1.16$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสอบสวนไว้พร้อมสำหรับ ปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 1.02$ ) เรื่องงานสอบสวนมีน้ำดื่ม กาแฟ สำหรับผู้มา รับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 1.13$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนให้ คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามที่มีประโยชน์ต่อท่านอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = 1.01$ ) เรื่องงานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = 0.92$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนเวรใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับ พนักงานสอบสวนเวรเก่าได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 1.08$ ) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทน เพื่อให้การบริการเป็นไป อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 1.09$ )

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานสอบสวนแจ้งผล ความคืบหน้า หรือผล ดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ ดำเนินการ	34 (13.82)	84 (34.15)	77 (31.30)	37 (15.04)	14 (5.69)	3.35	1.07	ปาน กลาง	5
2. พนักงานสอบสวนไป เยี่ยมเพื่อสอบถาม หรือให้ ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่อ อาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ	39 (15.85)	102 (41.46)	68 (27.64)	29 (11.79)	8 (3.25)	3.55	1.00	มาก	1

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. พนักงานสอบสวนแจ้ง ความคืบหน้าของสำนวน การสอบสวน หรือผลการ ดำเนินการในการสอบสวน ให้ท่านทราบตามกำหนด	39 (15.86)	96 (39.02)	62 (25.20)	41 (16.67)	8 (3.25)	3.48	1.05	มาก	2
4. พนักงานสอบสวน ดำเนินการสอบสวนด้วย ความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วง ระยะเวลาอันเกินไป	28 (11.38)	93 (37.80)	72 (29.27)	44 (17.89)	9 (3.66)	3.35	1.02	ปาน กลาง	4
5. หากท่านมีข้อสงสัย เกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัด หมาย และขอพบพนักงาน สอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้ อย่างสม่ำเสมอ	38 (15.44)	78 (31.71)	85 (34.55)	35 (14.23)	10 (4.07)	3.40	1.04	ปาน กลาง	3
ภาพรวม						3.43	0.92	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.92$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในเรื่องพนักงานสอบสวนไปเยี่ยมเพื่อสอบถาม หรือให้ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ,  $SD = 1.00$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องพนักงานสอบสวนแจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบตามกำหนด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = 1.05$ ) เรื่องหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ,

SD = 1.04) เรื่องพนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลา  
 เวลานานเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ , SD = 1.02) และสุดท้ายเรื่องพนักงานสอบสวน  
 แจ้งผลความคืบหน้า หรือผลดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ,  
 SD = 1.07)

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
 ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน  
 สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานสอบสวนมี อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ทันสมัยและได้นำ เทคโนโลยีที่มี ประสิทธิภาพมาใช้ในงาน สอบสวน	34 (13.82)	90 (36.59)	74 (30.08)	37 (15.04)	11 (4.47)	3.40	1.04	ปาน กลาง	5
2. พนักงานสอบสวนใช้ ความรู้ ทางวิชาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติ วิทยาศาสตร์ในการสืบสวน สอบสวน รวบรวม พยานหลักฐาน	32 (13.01)	86 (34.96)	74 (28.86)	40 (16.26)	17 (6.91)	3.31	1.10	ปาน กลาง	7
3. พนักงานสอบสวนจัด ให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วย พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่ ตำรวจฝ่ายวิชาการร่วม ตรวจที่เกิดเหตุ	35 (14.21)	90 (36.59)	70 (28.46)	30 (12.20)	21 (8.54)	3.36	1.13	ปาน กลาง	6
4. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทางด้านเทคโนโลยีไว้ ให้บริการ	52 (21.14)	85 (34.55)	72 (29.27)	24 (9.76)	13 (5.28)	3.57	1.09	มาก	1

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. มีการเก็บเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็น ระบบง่ายต่อการสืบสวน สอบสวน	56 (22.76)	85 (34.55)	57 (23.18)	36 (14.63)	12 (4.88)	3.56	1.14	มาก	2
6. พนักงานสอบสวนเอาใจ ใส่ดำเนินการในเรื่องที่ท่าน ติดต่อจนคดีของท่านมี ความคืบหน้าเป็นอย่างดี	42 (17.07)	89 (36.18)	75 (30.49)	32 (13.01)	8 (3.25)	3.51	1.03	มาก	3
7. พนักงานสอบสวน ปรับปรุงการให้บริการจนมี ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น	37 (15.03)	90 (36.59)	75 (30.49)	34 (13.82)	10 (4.07)	3.45	1.04	มาก	4
ภาพรวม						3.45	0.93		

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.92$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ,  $SD = 1.09$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบสวนสอบสวน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $SD = 1.14$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ท่านติดต่อจนคดีของท่านมีความคืบหน้าเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 1.03$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนปรับปรุงการให้บริการจนมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 1.04$ ) เรื่องพนักงานสอบสวนมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสอบสวน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 1.04$ ) พนักงานสอบสวนจัดให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิทยุการร่วมตรวจที่เกิดเหตุ



อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ,  $SD = 1.13$ ) และสุดท้ายเรื่องพนักงานสอบสวนใช้ความรู้ทาง  
 วิทยาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการ สืบสวน สอบสวน รวบรวม  
 พยานหลักฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 1.10$ )

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
 ให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน  
 สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.61	0.96	มาก	2
2. ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์	3.45	0.94	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	0.61	มาก	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.92	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.45	0.93	มาก	3
ภาพรวม	3.51	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
 ต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานี  
 ตำรวจนครหลวงใหญ่ โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับ  
 มาก ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของ  
 พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.61$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.61$ ,  $SD = 0.96$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.93$ )  
 ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.94$ ) และสุดท้ายด้านการ  
 ให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.92$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

เพศ	จำนวนคน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	112	3.52	0.59	.101	.919
หญิง	134	3.51	0.56		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ พบว่า ค่า Sig. = .919 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.810	.953	2.977	.020*
ภายในกลุ่ม	241	77.124	.320		
รวม	245	80.934			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร

คลองใหญ่ จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครคลองใหญ่ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.22	-	-0.38*	-0.34*		-0.35*
อายุ 20-30 ปี	3.61		-		0.24*	
อายุ 31-40 ปี	3.57			-		
อายุ 41-50 ปี	3.37				-	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	3.58					-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีต่ำกว่าอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี-30 ปี
2. ประชาชนที่มีต่ำกว่าอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 31 ปี-40 ปี
3. ประชาชนที่มีต่ำกว่าอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป
4. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.602	.201	.604	.613
ภายในกลุ่ม	242	80.333	.332		
รวม	245	80.934			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน  
 สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร  
 คลองใหญ่ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.065	.413	1.256	.284
ภายในกลุ่ม	240	78.870	.329		
รวม	245	80.934			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร  
 คลองใหญ่ จำแนกตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 งานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครคลองใหญ่  
 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน  
 สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครคลองใหญ่  
 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน  
 สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร  
 คลองใหญ่ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.187	.547	1.674	.157
ภายในกลุ่ม	241	78.747	.327		
รวม	245	80.934			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้นรวม 246 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.47 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.53 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.71 รองลงมาคืออายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.67 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.92 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.16 และสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.54 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.28 รองลงมาคือระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.64 มีระดับการศึกษา

ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.07 และสุดท้ายมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.01 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.42 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.39 มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.26 เป็นนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.63 มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11.80 และสุดท้ายมีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.55 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.85 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.20 และสุดท้ายมีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.38

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.57$ ) โดยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.61$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ,  $SD = 0.96$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.93$ ) ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.94$ ) และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.92$ )

## ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน



4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสอบสวนให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน ในกรณีที่มีข้อพิพาทกัน พนักงานสอบสวน ได้อธิบายชี้แจง และแนะนำแนวทางการปฏิบัติตาม

กฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย อย่างยุติธรรม และพนักงานสอบสวนปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ให้บริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน-หลัง ให้บริการ โดยไม่กีดกันผู้รับบริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง มีความเต็มใจ และสนใจรับแจ้งความ

1.2 ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสอบสวนมีความรวดเร็วในการระงับเหตุ ไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา มีความตรงต่อเวลา ในการสอบสวนผู้เสียหาย หรือพยาน ตามที่ได้นัดหมายไว้ มีคำวินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และพนักงานสอบสวนใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากงานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน มีการจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสอบสวน ไว้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่ มีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีน้ำดื่ม กาแฟ สำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานสอบสวนเข้าร่วมการระดมพนักงานสอบสวน เพื่อช่วยกันสอบสวนในคดีที่มี ผู้เสียหาย หรือพยานเป็นจำนวนมาก ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ เวรใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับพนักงานสอบสวนเวรเก่าได้ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามที่มีประโยชน์ต่อท่านอย่างเต็มที่ และ

เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

ในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสอบสวนแจ้งผลความคืบหน้า หรือผลดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ พนักงานไปเยี่ยมเพื่อสอบถาม หรือให้ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ แจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบตามกำหนด ดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลาอันเกินไปและหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

ในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสอบสวน พนักงานสอบสวนใช้ความรู้ ทางวิชาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และจัดให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิชาการร่วมตรวจที่เกิดเหตุ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการมีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบสวนสอบสวน พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ท่านติดต่อจนคดีของท่านมีความคืบหน้าเป็นอย่างดี มีการปรับปรุงการให้บริการจนมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ อภิปรายผลได้ว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนกฤต เนื่องพุด (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล

2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของธนกฤต เนื่องพุด (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน แต่ชัดเจนกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และชัดเจนกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแถม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของธนกฤต เนื่องพุด (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน แตกต่างกัน ขัดแย้งกับงานวิจัยของประเสริฐ ธรรมชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ

หน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชัยชาญ ศรีทอง (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### **ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้แจ้งผลความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ
2. สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ โดยควรมีบริการแบบ One stop service

#### **ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ**

1. พนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลาเกินไป
2. พนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรแจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบตามกำหนด
3. พนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ควรมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสามารถเข้าใจถึงความคิดของประชาชนได้อย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาเรื่องพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจอื่น ๆ ในพื้นที่จังหวัดตราดด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นโดยทั่วเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## บรรณานุกรม

- กมล ขอบใจ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมตำรวจ. (2541). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ก่าจัด สมรรถนัญ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุนธร ธนาพงศธร. (2549). *ประโยชน์และการบริหาร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 12)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตวิทยาการบริการ: องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ. (2556). เข้าถึงได้จาก [http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09\\_2\\_2.html](http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html)
- ชัยชาญ ศรีทอง. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยยา อินทร์สำออง. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน”*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ชนกฤต เนื่องพุด. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ*  
*โครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง. ปัญหาพิเศษ*  
*รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,*  
*มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้*  
*โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง*  
*จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการ*  
*บริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. (2558). เข้าถึงได้จาก <http://www.kodmhai.com/m2/m2-3/m3-1-15.html>*
- ประเสริฐ ธรรมชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานี*  
*ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,*  
*สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*
- ปรีดา อู่เงิน. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร*  
*สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร*  
*มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.*
- พ.ร.บ. ตำรวจแห่งชาติ. (2547). *อำนาจหน้าที่ ตำรวจไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ*  
*ข้าราชการตำรวจ.*
- พิมาย ผดุง โกเมตร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในสังกัด*  
*ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา*  
*รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.*
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2549). *จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย*  
*สุโขทัยธรรมาธิราช.*
- รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด*  
*(มหาชน) จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,*  
*บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:*  
*อักษรเจริญทัศน์.*

- รุจิกานต์ ทองแถม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รุจิรา เหลืองอุบล และ น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วราวุธ พงษ์ตัน. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่หน้าจุฬาลงกรณ์ อำเภอชัยบุรี*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร การเรียนการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- วินัย โพธิ์พรม. (2553). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงพักตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่. (2558). *สถิติงานสอบสวน*. ตราด: สถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่.
- สมสรธัญ วังษ์อยู่น้อย. (2555). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2555*. กรุงเทพฯ: โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.
- สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานกฎหมายและคดี. (2558). *เกี่ยวกับ กมช*. เข้าถึงได้จาก <http://www.legal.police.go.th/>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556). *การสอบสวนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน*. เข้าถึงได้จาก [www.royalthaipolice.go.th/](http://www.royalthaipolice.go.th/)
- สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุภัทร เรืองศรี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อารี ลีอกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองปราบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอมะนัง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Arnold, E., Price, L., & Zinkhan, G. (2002). *Consumers*. Boston: McGraw-Hill.
- Barnard, C. I. (1972). *The functions of executive*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial and organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. J. (1985). *Management and organizational behavior* (5<sup>th</sup> ed.). London: Financial Times/ Pitman.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavior science*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing* (4<sup>th</sup> ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Zikmund, W. G. (1999). *Essentials marketing research*. Fort Worth: Dryden Press.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการ  
อำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน

สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่

2. แบบสอบถามนี้เพื่อใช้ประกอบการศึกษางานวิจัย ต้องการทราบความคิดเห็นของ  
ท่านมากที่สุด โดยท่านไม่ต้องลงชื่อ เพื่อเก็บเป็นความลับและเพื่อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์  
ตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามฉบับนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน  
สอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ ซึ่งจะมี  
ประโยชน์ในการนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวย  
ความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่**  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ  
นครหลวง อำเภอนครหลวง จังหวัดตราด

การให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความยุติธรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. พนักงานสอบสวนให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน					
2. ในกรณีที่มีข้อพิพาทกัน พนักงานสอบสวน ได้อธิบายชี้แจง และแนะนำแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย อย่างยุติธรรม					
3. พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับ ความเป็นธรรม ไม่ถูกเอาัดเอาเปรียบ					
4. พนักงานสอบสวนให้บริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน-หลัง					
5. พนักงานสอบสวนให้บริการ โดยไม่กีดกันผู้รับบริการ					
6. พนักงานสอบสวนให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง					
7. พนักงานสอบสวนมีความเต็มใจ และสนใจรับแจ้งความ					
<b>ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์</b>					
8. พนักงานสอบสวนมีความรวดเร็วในการระงับเหตุ					
9. พนักงานสอบสวนไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว					
10. พนักงานสอบสวนมาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา					
11. พนักงานสอบสวนใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน					

การให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
12. พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลา ในการสอบสวน ผู้เสียหาย หรือพยานตามที่ได้นัดหมายไว้					
13. การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว					
14. พนักงานสอบสวนมีคำวินิจฉัย หรือออกคำสั่งต่อ คำร้อง ขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา					
<b>การให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
15. งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน					
16. พนักงานสอบสวนจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็น ต่อการสอบสวนไว้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่					
17. พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามที่มี ประโยชน์ต่อท่านอย่างเต็มที่					
18. งานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับ บริการไว้อย่างเพียงพอ					
19. งานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตฟรี อย่างเพียงพอ					
20. งานสอบสวนมีน้ำดื่ม กาแฟ สำหรับผู้มารับบริการอย่าง เพียงพอ					
21. งานสอบสวนมีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ					
22. พนักงานสอบสวนเข้าร่วมการระดมพนักงานสอบสวน เพื่อช่วยกันสอบสวนในคดีที่มี ผู้เสียหาย หรือพยานเป็นจำนวนมาก					
23. มีพนักงานสอบสวนให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวัน ราชการและวันหยุดราชการ					
24. พนักงานสอบสวนเวรใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับ พนักงานสอบสวนเวรเก่าได้					
25. เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไป มีอำนาจดำเนินการแทน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง					



การให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
26. พนักงานสอบสวนแจ้งผลความคืบหน้า หรือผลดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ					
27. พนักงานสอบสวนไปเยี่ยมเพื่อสอบถาม หรือให้ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ					
28. พนักงานสอบสวนแจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ท่านทราบตามกำหนด					
29. พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่อง ไม่เว้นช่วงระยะเวลาอันนานเกินไป					
30. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ					
<b>การให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
31. พนักงานสอบสวนมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสอบสวน					
32. พนักงานสอบสวนใช้ความรู้ ทางวิทยาการตำรวจ ที่ทันสมัย และใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน เช่น การตรวจพิสูจน์ลายนิ้วมือแฝง, คราบเลือด เป็นต้น					
33. พนักงานสอบสวนจัดให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิทยาการร่วมตรวจที่เกิดเหตุ					
34. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ					
35. มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบสวนสอบสวน					

การให้บริการงานสอบสวนด้านการอำนวยความสะดวกชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
36. พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ดำเนินการในเรื่องที่ท่านติดต่อ จนคดีของท่านมีความคืบหน้าเป็นอย่างดี					
37. พนักงานสอบสวนปรับปรุงการให้บริการจนมีผลการ ปฏิบัติงานดีขึ้น					