



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานตอบสวน
สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

พันตำรวจโทสุรเกียรติ์ ประดิษฐ์วงศ์

นางสาววิมลฉิมมา วัฒนเกษมณี งามของสารศึกษานิตยสารทางคดีสุพรรณพจนานุกรมศาลฎีกาแพ่งพิท

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พุทธศักราช 2556

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน
สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2556

B 17002

**PUBLIC SATISFACTION ON THE INVESTIGATION SERVICES OF PHUKHIEO
POLICE STATION, CHAIYAPHUM PROVINCE**



POLICE LIEUTENANT COLONET SURAKIAT PRADITVONG

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

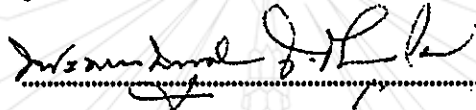
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E 2556 (2013)


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
ชื่อนักศึกษา : พันตำรวจโท สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นูรินทร์ ภูัสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาสกร คอกจันทร์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระมหาบุญศรี ณาณวฑูโต (ผศ.ดร.))

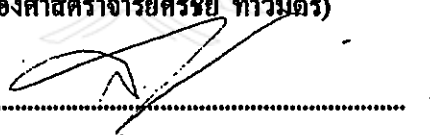
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นูรินทร์ ภูัสกุล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาสกร คอกจันทร์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีชัย ท้าวมิตร)


..... กรรมการ
(ดร. สุรพล พรมกุล)

ลิขิตของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Public Satisfaction on the Investigation Services of Phukhieo Police Station, Chaiyaphum Province
Student's Name : Police Lieutenant Colonel Surakiat Praditvong
Department : Government
Advisor : Asst. Prof. Dr. Burin Poosakul
Co-Advisor : Asst. Prof. Dr. Phasakorn Dokchan

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

..... Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))


Thematic Committee

..... Chairman
(Asst.Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)


..... Advisor
(Asst. Prof. Dr. Burin Poosakul)


..... Co-Advisor
(Asst. Prof. Dr. Phasakorn Dokchan)


..... Member
(Assoc.Prof. Sornchai Taomitr)


..... Member
(Dr. Suraphon Promgun)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
ชื่อนักศึกษา	: พันตำรวจโท สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นูรินทร์ ภูสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาสกร ดอกจันทร์
ปีการศึกษา	: 2556

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน จากสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของของ เครชชี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที่ t - test และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F - test หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe' s Method) โดยมีค่านัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน และด้านการสอบสวน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุด คือ สถานีตำรวจยังคับแคบ ยังไม่ สะอาด สวยงาม รองลงมาคือ พนักงานสอบสวนบางนายไม่ค่อยกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้เสียหาย ในการรับแจ้งความและไม่มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการเพียงพอ ส่วนน้อยที่สุด คือ พนักงานสอบสวนไม่อำนวยความสะดวกไปสอบสวนปากคำนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุดคือ ควรจัดหางบประมาณ พัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่ทำงาน รองลงมาคือ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการประชาชน และน้อยที่สุดคือ ควรจัดโครงการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีบริการประชาชนเคลื่อนที่หรือนอกสถานที่



Thematic Title : **Public Satisfaction on the Investigation Services of Phukhieo Police Station, Chaiyaphum Province**

Student's Name : **Police Lieutenant Colonel Surakiat Praditvong**

Department : **Government**

Advisor : **Asst. Prof. Dr. Burin Poosakul**

Co-Advisor : **Asst. Prof. Dr. Phasakorn Dokchan**

Academic Year : **B.E. 2556 (2013)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic were as 1) to study the satisfaction of people towards investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province, 2) to compare the satisfaction of people with the difference sex, age, and educational level towards investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province, and 3) to study the state of problems and suggestions from the people's opinion taking investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province. The sample group used in this study were the people came taking the task of investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province. The sample group size was determined by the formula of Taro Yamane 154 people were selected as the sample. The instrument used in data collection was rating scale questionnaire . The data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation (S.D.), t-test, One-way ANOVA or, F-test, and by way of least significant difference between any two means of Scheffe's method which significance at 0.05 level.

The results were found that:

1) The satisfaction of people towards investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province in four sides was at the highest level. After the data were considered in each side, the results were found that the highest mean was the comfort side, the second was the side of investigation officers' performance and of investigation, while the lowest mean was the side of environment and office buildings.

2) The result from comparison was found that the people with the difference in sex, age, and educational level had the satisfaction towards investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province in the same way.

3) The majority of suggestions about the satisfaction problems towards the task of investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province were that still narrow, unclean, unbeautiful, the second the investigation officers were not enthusiastic and not generous for complainants accepting report; moreover, there was not enough car park for the people coming to connect, and the least investigation officers did not facilitate people outside police station.

The suggestions about the satisfaction towards investigation service of Phukieo police station, Chaiyaphum province were as follows: the most suggestions were the budgets should be provided for adjusting buildings and offices, the second the car park should be adjusted adequately for the people coming to connect, and the least it should be the projects of work performance for the officers in order to be able to give service to people outside the office.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ที่เป็นสถาบันการศึกษาที่ให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ภูัสกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร คอกจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานทุกขั้นตอน และขอขอบคุณ ดร.รพีพร ชงทอง และคณาจารย์สาขารัฐศาสตร์การปกครอง ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนถ่ายทอดวิชาความรู้ทางวิชาการ และแนวคิดต่างๆ อันมากด้วยคุณค่า ทั้งความเมตตา เอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษา จนเกิดโลกทัศน์อันกว้างไกล เข้าใจในวงการศึกษา และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่เสียสละเวลาอันมีค่าช่วยเติมเต็มให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดี ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะและอื่นๆ ในการทำสารนิพนธ์ ครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยทุกท่านที่สละเวลารูณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย อีกทั้งประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน จากสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามการวิจัย

คุณค่า และคุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ขอสัมฤทธิ์ผลนั้นเป็นสิ่งบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ภรรยา บุตรที่ให้ความอนุเคราะห์ และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ของง ได้รับส่วนแบ่งความดีนี้ทุกท่านเทอญ

พันตำรวจโท สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวน	17
2.6 สภาพพื้นที่ทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเข็ว จังหวัดชัยภูมิ	25
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.8 สรุปกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	38

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	42
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	44
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการวิจัย	77
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	85
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	92
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	94
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	101
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	109
ภาคผนวก จ ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC)ของแบบสอบถาม	112



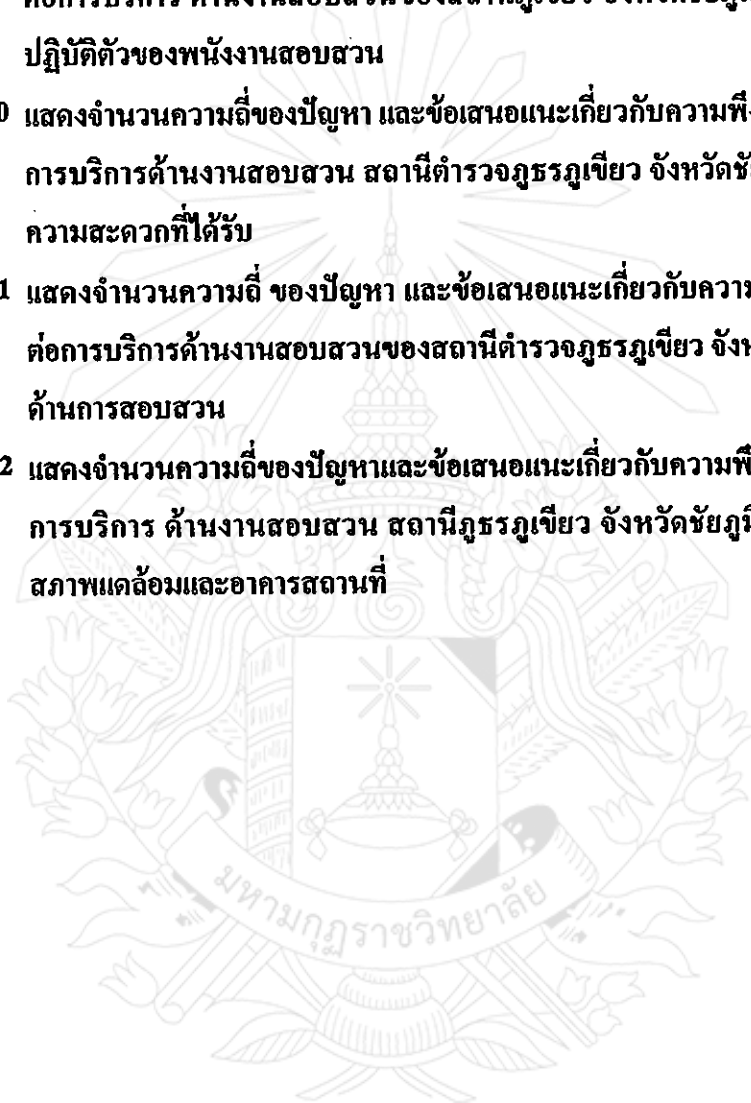
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการรับบริการงานสอบสวน	41
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน	51
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน	52
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ ด้านการความสะดวกที่ได้รับ	53
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน	54
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่	55
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	56

ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการ ปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภู ธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความ สะอาดที่ได้รับ จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภู ธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการ สอบสวน จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.18	แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้าน สภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	61

- ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร
ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 66
- ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 67
- ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามระดับ
การศึกษา 67
- ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้าน
การปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา 68
- ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร
ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา 68
- ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 69
- ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร
ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา 69
- ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้าน
การสอบสวนจำแนกตามระดับการศึกษา 70
- ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร
ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา 70

- ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา 71
- ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนความถี่ ของปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน 72
- ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนความถี่ของปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ 73
- ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนความถี่ ของปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน 74
- ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านงานสอบสวน สถานีภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ 75



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 การเกิดวัฏจักรแรงงูใจ	7
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงเขตพื้นที่บริการด้านงานสอบสวน	26
แผนภูมิที่ 2.3 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจเป็นข้าราชการประเภทหนึ่งนับได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคม เป็นเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมของรัฐหน่วยแรกที่เข้าสัมผัสกับประชาชน โดยการให้บริการด้านงานสอบสวน และด้านอื่น ๆ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้าสัมผัสกับประชาชนทุกระดับตลอด 24 ชั่วโมง และ 7 วันต่อสัปดาห์ เป็นหน่วยงานเดียวในสังคมที่ถืออาวุธในการปฏิบัติงานในยามบ้านเมืองสงบสุข โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหน่วยบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมให้อยู่ได้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้น ๆ กำหนดให้สมาชิกปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่อย่างปกติสุข หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “เป็นผู้ที่ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิด และทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมนั้นเอง”¹ภารกิจของตำรวจเป็นกลไกสำคัญที่ควบคุมทางสังคมอย่างหนึ่ง ทำให้เกิดความสงบสุขปลอดภัย ตรงตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” เมื่อสังคมมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากเท่าใด จะยิ่งทำให้สังคมมีปัญหามากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมซึ่งเป็นปัญหาที่ชี้วัดสภาพของสังคม ภารกิจและหน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไป คือ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา 3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน 4.ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ²

สถานีตำรวจเป็นส่วนที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงาน ที่มีภารกิจหลักมีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติในระดับสถานีตำรวจ และความต้องการของประชาชนในการรับบริการ เป็นตัววัดประสิทธิภาพของงานตำรวจ โดยหากผลการปฏิบัติงานอาทิ การปราบปราม, จับกุมดี แต่การให้บริการประชาชนไม่ดี

¹กรมตำรวจ, อำนาจหน้าที่ของตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ, 2525), หน้า 2.

²ประชา พรหมนอก, หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2529), หน้า 2.

ก็ไม่อาจเรียกได้ว่า ภารกิจประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จย่อมต้องมีผลงานการปฏิบัติ และประชาชนได้รับความพอใจ ตลอดจนมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีควบคู่กัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญในการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานของตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องในการกำหนดนโยบายป้องกันอาชญากรรม การสืบสวนสอบสวน หรืองานด้านอื่นของสถานีตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการกระจายการบริการไปสู่ชุมชน กำหนดมาตรฐานการบริการให้เป็นรูปธรรม ตรวจสอบได้ ซึ่งนับว่าเป็นก้าวสำคัญในการปฏิรูปโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานบนสถานีตำรวจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

สถานีตำรวจภูธรภูเขียวเป็นอีกสถานีตำรวจหนึ่งที่มีแนวนโยบายหลักในการมุ่งบริหารตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมุ่งขยายผล โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง นโยบายเน้นหนักเป็นกรณีพิเศษของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว คือ การดำเนินมาตรการ ราษฎร์ – รัฐร่วมใจด้านภัยยาเสพติด การดำเนิน โครงการชุมชนปลอดภัยยาเสพติด และแนวความคิดในการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานภาครัฐ งานบริการที่มาติดต่อรับบริการ เช่น การแจ้งความร้องทุกข์, การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความคนหาย, การขอประกันตัวผู้ต้องหา, การขอถอนคำร้องทุกข์ และอื่น ๆ ในอดีตที่ผ่านมา ในสถานีตำรวจภูธรภูเขียว ยังไม่มีการสำรวจหรือทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่าการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนในระดับใด เพราะในอดีตและปัจจุบันยังมีปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียนถึงการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของตำรวจว่ายังไม่เป็นธรรม ไม่โปร่งใส ไม่ยุติธรรม ไม่ได้รับความสะดวก พนักงานสอบสวนบางคนพูดจาไม่สุภาพ และไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่สถานีตำรวจดับแค้น ไม่มีที่จอดรถเมื่อมาติดต่อราชการ จึงเป็นเหตุทำให้เกิดข้อครหาในชุมชน

ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานสอบสวน ว่าอยู่ในระดับใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ศึกษาวิจัย ในฐานะที่เคยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านการสอบสวนอยู่ในสถานีตำรวจมาก่อน มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพปัญหา อันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชน โดยผู้มาติดต่อขอรับบริการในด้านการสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 250 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการสอบสวน และด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ได้แก่ การเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2555

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1.5.2 ทำให้สามารถรู้ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1.5.3 ทำให้ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการต่อไป

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น อาจใช้เป็นแนวทางการศึกษาและวิจัยในโอกาสต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก ความอยากได้ใคร่ได้ หรือประสงค์จะได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก ความอยากได้ใคร่ได้ หรือประสงค์จะได้รับบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เช่น การรับแจ้งความเอกสารหาย, การขอแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน, การชำระค่าปรับตามใบสั่ง, การเยี่ยมผู้ต้องหา, การขอประกันตัวผู้ต้องหา เป็นต้น มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติของพนักงานสอบสวน เช่น การแต่งกาย กริยาวาจา อธยาศัย ความเป็นกลาง ความรู้ความสามารถ

2. ด้านความสะดวก เช่น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว การติดต่อได้โดยสะดวก

3. ด้านการสอบสวน เช่น มีเทคนิคในการสอบสวน นำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ สอบสวนด้วยความรวดเร็ว มีความยุติธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต

4. ด้านสภาพแวดล้อมอาคาร สถานที่ เช่น ห้องน้ำห้องบริการประชาชน มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ที่จอกรอดผู้มาติดต่อใช้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการในคํานงนสอบสวน สถานี
 คํารวจภูธรภูเขิว จังหวัคชัยภูมิ ทั้งนี้ไม่วมถึงคํารให้บรคการนอภสถานีคํารวจ หรือภรณเฐน ๑ เช่น
 โทรศัพทมาแจัง หรือให้ผู้อื่นมาคํานงนการแทน

สถานีคํารวจ หมายถึง สถานีคํารวจภูธรภูเขิว จังหวัคชัยภูมิ

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งภฎหมายให้มีอำนาจหน้าท้ทำการสอบสวน
 การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานคําง ๑และการคํานงนการท้งหลายอื่น๑
 เพือท้จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความคิผ และเพือจะเอาตัวผู้ภรทำคิผมาฟ้องลงโทษ

การสอบสวนปากคํ่า หมายถึง การท้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนปากคํ่าผู้เกี่ยวข้อง
 ในคคิ เช่น ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา พยาน

เจ้าหน้าที่คํารวจ หมายถึง ข้าราชการคํารวจท้ปฏิบัติคํานงนสอบสวนของสถานีคํารวจภูธร
 ภูเขิว จังหวัคชัยภูมิ

เพศ หมายถึง เพศของผู้ท้คอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศได้แก่

1. เพศชาย และ 2. เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ท้คอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 ช่วง ได้แก่

1. คํ่ากว่า 20 ปี 2. อายุ 20-30 ปี 3. อายุ 31-40 ปี 4. อายุ 41-50 ปี และ 5.อายุ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้คอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับ
 นี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. อนุปริญญา/ปวส. และ 4. ปริญญาตรี
 ขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนศึกษา เฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการวิจัยออกเป็นดังนี้

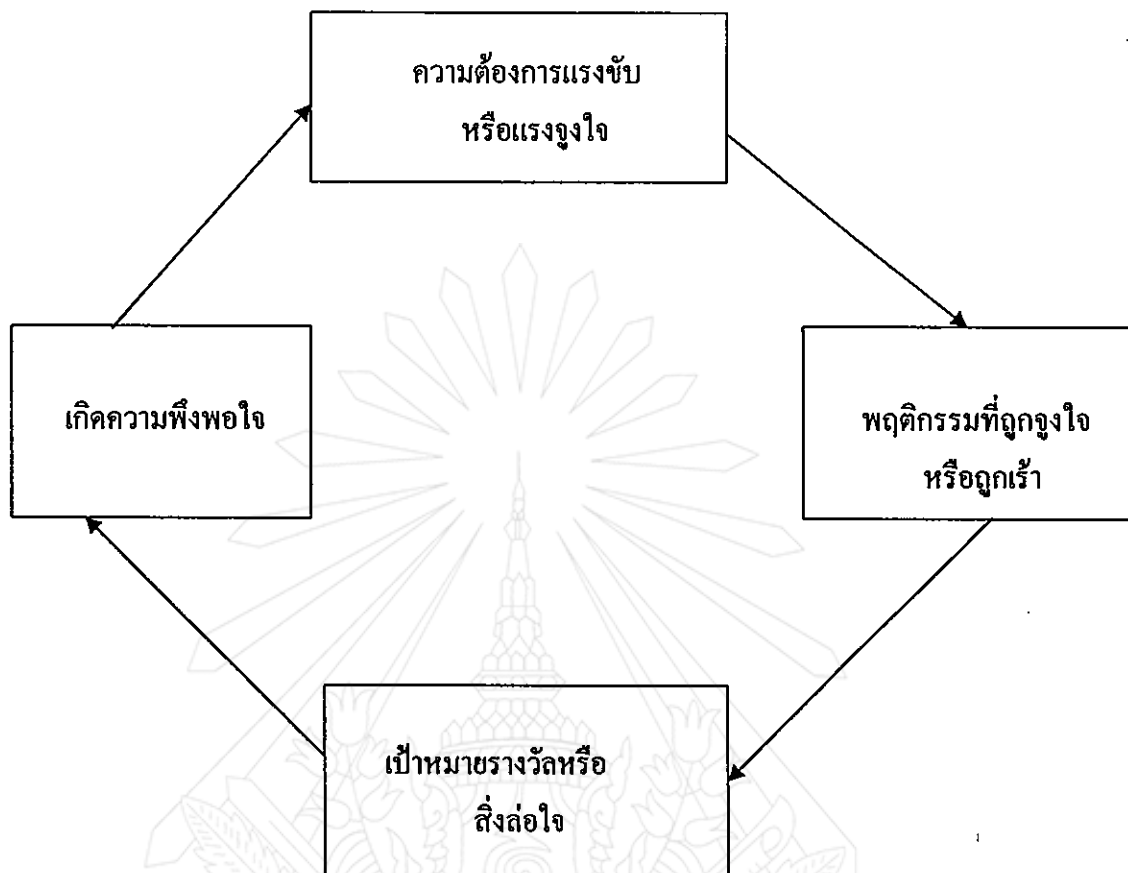
- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวน
- 2.6 สภาพพื้นที่ทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สรุปกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

มนุษย์ในขณะที่ยังมีชีวิตอยู่จะต้องแสวงหาพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลาและพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจะแตกต่างกันออกไปทั้งชนิดและพฤติกรรมที่แสดงออก พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นล้วนมีสิ่งชักนำหรือหนุนหลังอยู่ทั้งสิ้น สิ่งชักนำนี้มีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นสิ่งเร้าที่เป็นตัวการหรือองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เราเรียกสิ่งนี้ว่าแรงจูงใจ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่งเกิดต่อเนื่องกันเป็นวัฏจักร ประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- (1) ภาวะที่กำลังถูกเร้า ได้แก่ความต้องการแรงขับหรือแรงจูงใจ
- (2) พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะถูกเร้า
- (3) ภาวะอินทรีย์¹ไปสู่เป้าหมาย ทำให้เกิดความพึงพอใจและสภาพการเร้าลดลง¹

¹เบนิษฐา วิเศษสาธ, จิตวิทยาทั่วไป, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : งานตำราและเอกสารการพิมพ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2537), หน้า 159.



แผนภูมิที่ 2.1 การเกิดวัฏจักรแรงจูงใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษาใน 2 มิติ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Need)
2. ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Need)

สำหรับการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ
ความหมายของความพึงพอใจ

ชริณี เดชจินดา ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ

ของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง”²

ดิเรก ฤกษ์หรัย ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”³

กิติมา ปรีดิกล ได้ชี้ให้เห็นว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้”⁴

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจาก ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวก มากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขของมนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

²ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 4.

³ดิเรก ฤกษ์หรัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและขบวนการบริการของสำนักงานเขตดอนเมือง”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 20.

⁴ณรศพล ศรีสุธรรม, “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 12.

ดิเรก ปลั่งดี ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการและพบว่า จะเข้าถึงความพึงพอใจของประชาชนมี 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก(Convenience) ที่ได้รับจากสถานบริการซึ่งแยกออกเป็นการใช้เวลารอคอยในสถานบริการการได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานที่

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน (Coordination) ของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็นการได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียวมีผู้สนใจดูแลสุขภาพทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพจิตความพึงพอใจต่ออรรถาศัย และความสนใจของผู้ให้บริการ⁵

สุรทัศน์ ช่วงงาม ให้ความเห็นว่ “ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริการ ได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายความถึง การบริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชน”⁶

กฤตช์ ศรีบรรพต ได้ชี้ว่า ทศนคตินั้น มีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้ มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

1. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติ ออกมาถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง ต่อที่มาของทัศนคติ⁷

⁵ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 25.

⁶สุรทัศน์ ช่วงงาม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2542, หน้า 20.

⁷กฤตช์ ศรีบรรพต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 24.

จากแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจนั้น ถือได้ว่า เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก ของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า หรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ(Negative Direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (Non-reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น แนวคิดนี้ผู้วิจัยพบว่าถ้านำมาประยุกต์ใช้กับการบริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิในด้านต่าง ๆ เช่น บริการด้านงานสอบสวน ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน บริการด้านความสะอาด เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและทัดเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มบุคคลอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะอาด สั้นเปลือกทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป⁶

⁶กุลธน ธนาพงศธร, ประโยชน์และการบริการ, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 303-304.

เวอร์มา (B.M.Verma) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

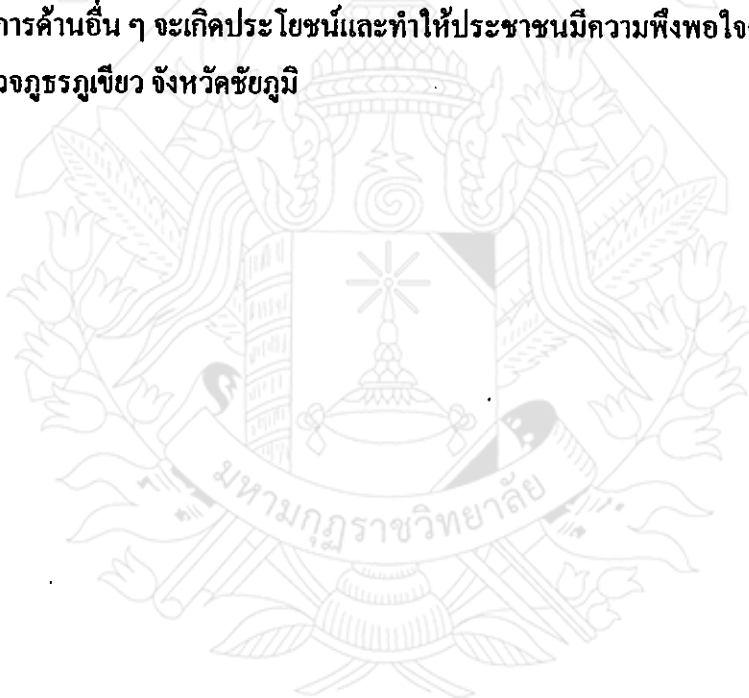
1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่าหากนำแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการมาประยุกต์ใช้กับการบริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธรเชิงหวัดชัยภูมิ ในด้านต่าง ๆ เช่น บริการด้านงานสอบสวน ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน ด้านความสะดวกในการให้บริการด้านอื่น ๆ จะเกิดประโยชน์และทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเชิงหวัดชัยภูมิ



2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย

2.4.1 การให้บริการสาธารณะ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ⁹

ชวรงค์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าคนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการคัดกรองหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าคนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่คนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายหลักของการจัดการบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

⁹ปริมพร อัมพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตสำนักงานเขตบางขุนเทียน”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 24.

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ เท่าเทียม กับคน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่¹⁰

2.4.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

1. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่อำนาจของตน
2. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้

¹⁰ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 383.

ติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทางเป็นต้น

2.4.3 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามวิถีประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

2.4.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจจะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

2.4.5 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการ

ให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.4.6 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ ภายใต้อาณัติเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ
2. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการ ไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ¹¹

¹¹เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, “ปัจจัยที่มีส่วนต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2535, หน้า 13.

บราวน์ แอนด์ คอลเทอร์ (Brown and Coulter) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัยกับการประเมินในเชิงวัตถุวิสัย ต้องการให้บริการงานตำรวจสำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจ พิจารณาจากตัวชี้วัดดังนี้ คือ

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

กันด์ลาค แอนด์ เร็ด (Gundlach and Reid) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าหลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แล้วสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการของรัฐนั้น ต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ
 - 1.1. ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
 - 1.2. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
 - 1.3. ให้บริการ โดยคำนึงถึงประมาณความมากน้อย
 - 1.4. ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน¹²

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่มาใช้บริการ ซึ่งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการ

¹²ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์ออร์เมท (ไทยแลนด์), 2526), หน้า 251.

จากรัฐหรือเอกชน ถ้าประชาชนมีส่วนร่วมในการเข้าถึงการให้บริการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ แนวคิดดังกล่าวข้างต้นนี้ หากนำมาประยุกต์ใช้ในสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวน

การสอบสวนคืออาญาของพนักงานสอบสวน มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชน หากพนักงานสอบสวนใช้อำนาจโดยไม่จำเป็นหรือการสอบสวนนั้นไม่เป็นไปตามความถูกต้อง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือ ความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน จึงได้กำหนดให้มี “สถาบันส่งเสริมงานสอบสวน หรือ สบส.” ขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงานสอบสวน ควบคุมจรรยาบรรณ การขึ้นทะเบียน ตรวจสอบช่วยเหลือพนักงานสอบสวนเมื่อถูกฟ้องคดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยสุจริต การถอดถอนออกจากพนักงานสอบสวน ซึ่งในงานสอบสวนนั้นมีเอกสารที่จะนำเสนอตามลำดับในต่อไปนี้¹³

2.5.1 ปรัชญาการสอบสวน

ในกระบวนการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรมขึ้นนั้น เป็นงานตามขั้นตอนก่อนคดีเกิดขึ้นที่จะยับยั้งการกระทำความผิด หรือมิให้ผู้กระทำความผิดแล้วกลับไปกระทำความผิดซ้ำอีก และรวมถึงการยับยั้งมิให้ผู้ที่ไม่เคยกระทำความผิด ส่วนกระบวนการควบคุมอาชญากรรมที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ตำรวจดำเนินการตามกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาในการรวบรวมพยานหลักฐาน มีผู้ร้องทุกข์หรือพบการกระทำผิด เพื่อติดตามหาผู้กระทำผิดนั้น ๆ ตลอดจนการจับกุม คุมขังและมีความเห็นในทางคดี เพื่อฟ้องร้องผู้กระทำผิดให้ได้รับโทษตามกฎหมาย ควบคุมอาชญากรรมนับว่าเป็นผลกระทบโดยตรงต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน ถ้าหากกระบวนการยุติธรรมส่วนนี้ตั้งตรงสง่างาม แข็งแรง ตระหง่าน โดยไม่หวั่นไหว ต่ออันตรายใด ๆ ที่อาจกีดกันอยู่รอบข้าง ได้อย่างสงบสุขตามสภาพ และใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการสอบสวนจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น บุคลากรที่เป็นพนักงานสอบสวนย่อมเป็นฟันเฟืองหลัก ที่จะทำให่วงล้อของกระบวนการยุติธรรมหมุนไปอย่างมีระเบียบโดยยึดหลักปรัชญา 4 ประการ คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความยุติธรรม

¹³ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, บทบาทและหน้าที่ตำรวจไทย, (กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ 2537), หน้า 13.

2.5.2 หลักการสอบสวน

ในการสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนต้องทำตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและระเบียบของบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด ซึ่งประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีได้กำหนดหลักทั่วไปว่าด้วยการสอบสวน พอสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสอบสวนต้องทำให้เป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ฉะนั้น การถามควรอย่าให้เป็นการ โน้มน้าวให้ผู้ให้ถ้อยคำถ้อยตาม หรือชี้ช่องทางใดอย่างหนึ่งในการถาม

2. การสอบสวนต้องกระทำโดยการแก้กฎหมายให้อำนาจการควบคุม โดยร้องขอต่อศาลใดก็ตาม แต่การสอบสวนที่ล่าช้าจะทำความเดือดร้อนให้แก่ผู้กระทำความผิดและพยาน รวมทั้งอาจทำให้ข้อเท็จจริงผันแปรไป

3. การอ้างเหตุขออำนาจศาล จะขอในเมื่อมีความจำเป็นจริง ๆ แม้ศาลจะอนุญาต หากภายหลังปรากฏว่า เหตุที่ขอไม่สมควรก็ต้องรับผิดชอบทางวินัย

4. ผู้สอบสวนต้องให้ความสะดวกต่อพยานในคดี

5. เป็นหน้าที่ของผู้สอบสวนจะต้องติดตามและทำการสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

6. ถ้าสำนวนใดที่ส่งไปยังพนักงานอัยการขอให้สั่งฟ้อง พนักงานสอบสวนก็ต้องหมั่นไปติดตามกับพนักงานอัยการ เพื่อจะได้ทราบ หากมีข้อบกพร่อง เพื่อพนักงานอัยการจะได้สั่งตามสมควร และเกิดผลดีแก่คดี การสอบสวนนับได้ว่าเป็นงานด้านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นธรรมแก่ผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าในฐานะผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย เนื่องจากว่าการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานที่เป็นไปอย่างถูกต้องทั้งในข้อเท็จจริงและในข้อกฎหมายของพนักงานสอบสวนที่ทำการสืบสวนย่อมส่งผลดีแก่พนักงานอัยการและศาลในการดำเนินคดีต่อไปด้วยความยุติธรรม และรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือก และฝึกอบรมเป็นอย่างดี จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตสูง กล่าวคือ ต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริตสูงกล้าหาญ คำนึงต่อผู้เสมอ มีความซื่อสัตย์ ซ้ำงั้งเกิด คาคเหตุการณได้แม่นยำ¹⁴

2.5.3 สายงานสอบสวน

1. ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานสอบสวน เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ หรือเพื่อที่จะทราบสาเหตุ การเปรียบเทียบคดีซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการ

¹⁴สง่า ควงอัมพร, การสืบสวนภาควิชากฎหมายวิธีบัญญัติ, (กรุงเทพมหานคร : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531), หน้า 26-27.

ทั้งหลายตามประมวลกฎหมายวิธีการพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่นในทำนองเดียวกันที่ได้ทำในฐานพนักงานสอบสวน เกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาหรือกรณีการตายโดยผิดธรรมชาติ ปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม กรณีที่มีความจำเป็นต้องกระทำตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวกับงานสอบสวน

2. ชื่อ ชั้น ยศ ของตำแหน่ง

ตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อ ชั้น ยศ ของตำแหน่งดังนี้ คือ

2.1 พนักงานสอบสวน (สบ 1) ร.ต.ค. ถึง ร.ต.อ

2.2 พนักงานสอบสวน (สบ 2) พ.ต.ค ถึง พ.ต.ท.

2.3 รองผู้กำกับการ (สอบสวน) หรือพนักงานสอบสวน (สบ 3) พ.ต.ท

2.4 ผู้กำกับ (สอบสวน) หรือพนักงานสอบสวน (สบ 4) พ.ต.อ.

2.5.4 ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน

1. การรับแจ้งความ เป็นความรับผิดชอบเบื้องต้นของพนักงานสอบสวน เกิดขึ้นเมื่อมีผู้เสียหาย หรือผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้หนึ่งผู้ใดมาแจ้งความ ไม่ว่าจะวิธีใด ๆ จะต้องรับแจ้งไว้ทุกเรื่องและดำเนินการในทางรักษาความสงบเรียบร้อยให้ได้ นอกเหนือจากการเป็นพนักงานสอบสวนที่มีหน้าที่สอบสวนคดีอาญาตามกฎหมาย ซึ่งเป็นกรณีที่จะต้องรับคำร้องทุกข์และทำการสอบสวนตามระเบียบและกฎหมายต่อไป

2. การสืบสวนจับกุมเป็นความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนในการสืบหาตัวคนร้ายและทำการจับกุม ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย ระเบียบการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ. 2523 และตามกฎหมาย ซึ่งมีกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้ให้พนักงานสอบสวนตามจับกุมตัวคนร้ายได้ เช่น ผู้เสียหายที่ได้ร้องทุกข์ไว้ตามระเบียบแล้ว และชี้ตัวให้จับกุมหรือ กรณีความผิดซึ่งหน้าซึ่งก็ต้องทำการจับกุมทันที

3. การควบคุมเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของพนักงานสอบสวน เกิดขึ้นหลังจากมีการจับกุมหรือได้ตัวผู้ต้องหา ซึ่งการควบคุมนี้มีขอบเขต ระยะเวลา วิธีการตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย ซึ่งการควบคุมในชั้นสอบสวนจะเริ่มตั้งแต่แจ้งข้อหา ลงประจำวันควบคุมตัวที่สถานีตำรวจ จนถึงสิ้นสุดเมื่อผู้ต้องหาตายหรือได้รับการการปล่อยชั่วคราวหรือพนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจเห็นควรสั่งไม่ฟ้องในการควบคุมนี้ พนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ต้องหาทราบด้วยว่ามีสิทธิพบที่ปรึกษาผู้ที่จะเป็นทนายสองต่อสอง ได้รับการเยี่ยมตามสมควรและได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร็วเมื่อเกิดการเจ็บป่วย และมีสิทธิให้ทนายหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบสวนปากคำของตนได้ (ป.วิอาญา ม.7 ทวิ, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ม.241)

4. การปล่อยชั่วคราวเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นต่อจากการควบคุม เป็นสิทธิของประชาชน ตามกฎหมาย และเป็นบริการที่จะต้องมอบให้แก่ประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่ง พนักงานสอบสวนจะต้องอธิบายและมีความเห็นวินิจฉัยการปล่อยชั่วคราวและแจ้งให้ผู้ร้องขอทราบใน 24 ชั่วโมง ซึ่งอาจอนุญาตให้ปล่อยชั่วคราวแล้วก็ยังคงสามารถทำการสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเมื่อทำการสอบสวนเสร็จก็จะให้นายประกันส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อนำส่งพนักงานอัยการต่อไป

5. การสอบสวนเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งของพนักงานสอบสวน เพราะเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ทำเป็นรูปสำนวนการสอบสวน เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิด ในการปฏิบัติต้องตั้งรูปคดีและประเด็นของเรื่องก่อน แล้วทำการสอบสวนไปตามประเด็นในการนี้ กฎหมายให้อำนาจพนักงานสอบสวนไว้หลายประการและต้องกระทำโดยละเอียดรอบคอบรัดกุมรวดเร็ว และมีคุณธรรม มีใจเป็นกลางตรงไว้ซึ่งคุณธรรม

6. การปฏิบัติอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนเป็นการปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การค้น การออกหมายเรียก การชันสูตรพลิกศพ การออกคำหารูปพรรณ การพิมพ์ลายนิ้วมือ รวมตลอดถึงการเปรียบเทียบปรับคดีอาญา การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติ และประสานงานกรณีทหารถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดอาญา พ.ศ.2545 และการติดต่อกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ

7. การสรุปสำนวน และเสนอผู้บังคับบัญชา หลังจากทีพนักงานสอบสวนได้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ และการดำเนินการทั้งหลายอันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเรียบร้อยแล้ว ก็จะสรุปสำนวนมีความเห็นควรสั่งฟ้องหรืองดการสอบสวน หรือควรงดการสอบสวนตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย แล้วเสนอสำนวนต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งคดีเป็นความเห็นที่แท้จริงก่อนส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณา ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนจะต้องคอยติดตามสำนวนการสอบสวนที่ส่งให้พนักงานอัยการ

8. การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ เมื่อพนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนเสร็จสิ้นและผู้บังคับบัญชามีความเห็นทางคดีเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานสอบสวนจะส่งสำเนาให้พนักงานอัยการพิจารณาทุกคดีไปไม่ว่าจะมีความเห็นทางคดีอย่างไร โดยเฉพาะหากเป็นความเห็นควรสั่งฟ้องจะต้องส่งสำนวนพร้อมตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เว้นแต่ผู้ต้องหานั้นถูกขังอยู่แล้วเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องคอยติดต่อกับพนักงานอัยการเพื่อจะได้ทราบหากมีข้อบกพร่องและจำเป็นต้องชี้แจง หรือดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติมเพื่อให้สะดวกและเกิดผลดี

9. การสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของพนักงานอัยการ เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องดำเนินการตามคำสั่งของพนักงานอัยการโดยเร็วและครบตามประเด็นที่พนักงานอัยการสั่งของพนักงานอัยการ โดยเร็วและครบถ้วนตามประเด็นที่พนักงานอัยการสั่ง

10. การติดตามพยาน ไปเบิกความในศาล เมื่อพนักงานอัยการมีความเห็นสั่งฟ้องและยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลแล้ว มีความจำเป็นต้องสืบพยาน เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนต้องคอยติดตาม และนำพยานเข้าสืบต่อศาลให้ได้ โดยมีหน้าที่คอยสอดส่องดูแลพยานอยู่เสมอเพราะหากศาลยกฟ้อง เพราะเหตุขาดหลักฐานไม่สามารถนำพยานเบิกความได้ พนักงานสอบสวนจะต้องมีความพิศมัยที่ระบุนไว้ในระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดีความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน จะเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งความจนกระทั่งคดีขึ้นสู่ศาล โดยการนำพยาน ไปเบิกความในศาล ที่กล่าวมาทั้งหมดบางครั้งพนักงานสอบสวนจะต้องรับผิดชอบพร้อม ๆ กันหลายคดี บางครั้งพนักงานสอบสวนก็ยังคงต้องมีคดีอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการสอบสวน เช่น การออกตรวจท้องที่ การตั้งจุดตรวจค้น การระดมพิเศษ ทำให้งานพนักงานสอบสวนมีกว้างขวางและมากมายกว่างานในหน้าที่อื่น และยังเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งอีกมากมาย จึงมีโอกาที่จะบกพร่องได้ง่าย ดังนั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนยังต้องเป็นผู้ที่พร้อมด้วยกำลังกาย และปัญญาอย่างมาก ต้องเป็นผู้ที่หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ตลอดจนแนวคำพิพากษาฎีกาและความเห็นของพนักงานอัยการอีกครั้ง โดยเฉพาะต้องมีความขยันหมั่นเพียรเป็นอย่างมาก¹⁵

2.5.5 จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน

ตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ข้อ 208 บทที่ 1 ลักษณะที่ 8 มาตรการการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานสอบสวนในการอำนวยความสะดวกทางอาญาให้คู่กรณี โดยพนักงานสอบสวนต้องมีคุณธรรมและจรรยาบรรณสูงเป็นพิเศษ ต้องทำใจให้เป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. พนักงานสอบสวน พึงยึดถืออุดมคติของตำรวจ โดยเคร่งครัด
2. พนักงานสอบสวน พึงระลึกถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. พนักงานสอบสวน พึงอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีอย่างเสมอภาค โดยถูกต้องตามกฎหมายและศีลธรรม

¹⁵ ทัศนวิทย์จันทร์ศรีชา, “ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 38-41.

4. พนักงานสอบสวน พึงเต็มใจรับแจ้งความและแสวงหารวบรวมพยานหลักฐานตามหลักเกณฑ์แห่งกฎหมาย ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงแห่งคดี

5. พนักงานสอบสวน พึงพิจารณาข้อเท็จจริงให้ได้เหตุผลอันน่าเชื่อว่าผู้นั้นได้กระทำความผิดก่อนมีการแจ้งข้อกล่าวหา จับกุมดำเนินคดี และให้คำนึงถึงสิทธิการปล่อยชั่วคราว

6. พนักงานสอบสวน พึงให้ความสำคัญและให้ความคุ้มครองแก่พยานในคดีอาญา

7. พนักงานสอบสวน พึงรักษาความลับในการสอบสวน

8. พนักงานสอบสวน พึงสำนึกและยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

2.5.6 คุณคดียของตำรวจ

1. เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
2. กรุณาปราณีต่อประชาชน
3. อคทนต่อความเจ็บใจ
4. ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
5. ไม่มั่งมากในลาภผล
6. บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
7. ดำรงตนในความความซื่อสัตย์
8. กระทำการด้วยปัญญา
9. รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

2.5.7 คุณธรรมและมโนธรรมของพนักงานสอบสวน

1. มีใจเที่ยงธรรมไม่เอนเอียง
2. สุจริตในการปฏิบัติไม่หวังลาภสักการะเป็นที่ตั้ง
3. มีมนุษยธรรมในจิตใจ
4. มีจิตสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ
5. มีวิญญานของความเป็นตำรวจอาชีพที่แท้จริง

2.6.8 คุณสมบัติของพนักงานสอบสวน

ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้¹⁶

¹⁶แสวง วีระสวัสดิ์, หลักการสืบสวนคดีอาญา, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมกรมตำรวจ, 2530), หน้า 21-22.

1. รู้จักจิตวิทยา คือ สามารถอ่านจิตใจผู้ถูกสอบสวนออก และสามารถกระทำตัวเป็นนักแสดงหรือเป็นนักธุรกิจได้ เพราะผู้ซักถามย่อมมีจิตใจแตกต่างกัน บางคนชอบปลอม บางคนชอบบู บางคนชอบสุภาพ

2. มีความรู้ทั่วไปกว้างขวาง เพราะต้องสอบสวนซักถามคดีไม่จำกัดประเภท และต้องขยันศึกษาหาความรู้ในเรื่องทั่วไปเพิ่มเติมอยู่เสมอ

3. มีไหวพริบ เพราะการถามปากคำมีปัญหาเฉพาะหน้าเกิดขึ้นมากมาย ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเมื่อพบปัญหาอยู่เสมอ ต้องรู้จักสนใจ กระตือรือร้น แต่ไม่แสดงกิริยาอาการข่มขู่ผู้อื่น

4. มีบุคลิกภาพดี พนักงานสอบสวนแต่ละคนควรมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ และยำเกรงแก่ผู้ที่ถูกซักถาม ได้เป็นอย่างดี

5. มีความหาคำเพียรพยายาม ผู้ถามปากคำต้องมีมานะบากบั่นในการที่จะซักถามให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเสมอ เพราะผู้ถูกซักถามอาจให้การสับสนวุ่นวาย บางครั้งนึกเหตุการณ์ไม่ถ้อยออกและบางครั้งอาจให้ถ้อยคำคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงโดยไม่ตั้งใจ

6. รู้จักทำความเชื่อมโยง คือ รู้จักแสดงความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ซักถามปากคำหากผู้ถูกซักถามรู้สึกว่าคุณซักถาม ไม่แสดงความเป็นกันเองกับคน ก็ย่อมจะไม่เต็มใจให้ข้อเท็จจริงอันถูกต้องแก่ผู้ซักถาม

7. ผู้ซักถามจะต้อง ไม่ข่มขู่ให้ผู้ถูกซักถามในสิ่งที่ตนปฏิบัติไม่ได้ เพราะจะเกิดความไม่ไว้วางใจในตัวผู้ซักถาม

8. มีความสามารถในการสังเกต และอ่านกิริยาท่าทางผู้ถูกซักถาม คือ รู้จักสังเกตปฏิกิริยาของผู้ถูกซักถาม และสามารถเข้าใจความหมายของอากัปกิริยานั้น ๆ เพื่อจะได้เลือกใช้กลวิธีในการซักถามปากคำได้ถูกต้อง¹⁷

2.6.9 การบริหารงานสอบสวน

การสอบสวนคดีอาญา เป็นขั้นตอนตามกฎหมายที่สำคัญเพราะพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวนที่ส่งให้พนักงานอัยการเพื่อพิจารณาจะสั่งฟ้อง หรือไม่ฟ้องผู้ต้องหา นั้น พนักงานอัยการจะได้นำพยานหลักฐานดังกล่าวไปสืบพยานในชั้นศาลพิจารณา หากการสืบสวนเป็นไปอย่างขาดประสิทธิภาพ นอกจากจะมีผลในทางตรงเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของประชาชนแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภารกิจ และปราบปรามอาชญากรรมด้วย ผู้บริการการ

¹⁷ชัยทัศน์ รัตนพันธ์, "ปัญหาการอำนวยความสะดวกกรรมการสอบสวนคดีอาญา ศึกษากรณี กองบัญชาการตำรวจนครบาล", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2547, หน้า 41-44.

สอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาพนักงานสอบสวนจึงต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ เพื่อที่จะให้เกิดผลลัพธ์ของกระบวนการสอบสวนที่เน้นถึงคุณภาพมากกว่าปริมาณ แนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ภาวะผู้นำ ความสำเร็จของงานจะเกิดขึ้นได้ ผู้นำย่อมเป็นจักรสำคัญของความสำคัญนั้น เพราะจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจสั่งการกำหนดนโยบายบริหารและมอบการปฏิบัติ ทั้งควบคุมการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้นำจะแสดงทิศทางที่ชัดเจนเป็นแบบอย่าง
2. การวางแผนการสอบสวน ผู้บริหารงานสอบสวนจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติให้พนักงานสอบสวน เพื่ออำนวยความสะดวกไม่สะดุดกับปัญหาหรืออุปสรรคใด ๆ การสอบสวนคดีอาญานั้น พนักงานสอบสวนคดีใด จะต้องปฏิบัติอย่างไร เพราะโดยข้อเท็จจริงและคดีอาญาที่เกิดขึ้นมีทั้งคดีอาญาธรรมดาที่ไม่ยุ่งยาก ไปจนถึงคดีอาญาที่สลับซับซ้อน การวางแผนการสอบสวนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง เพื่อให้การสอบสวนบรรลุผลและมีประสิทธิภาพ
3. การมอบหมายหน้าที่ ในการบริหารการสอบสวน ผู้บริหารจะต้องมอบภารกิจ ตามความถนัดของแต่ละคน เพื่อให้การสอบสวนมีความคล่องตัว รวดเร็ว การปล่อยให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนดำเนินการไปโดยลำพังอาจจะเกิดความเสียหายขึ้นได้ ผู้บริหารจึงควรใช้กลยุทธ์ในการแบ่งหน้าที่หรือมอบหมายงานตามลักษณะของงานที่จะสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานสอบสวน
4. การประสานงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารงานสอบสวนจะต้องหมั่นประสานอย่างอย่างใกล้ชิดตลอดเวลาของชิ้นงานเพื่อให้การสอบสวนคดีอาญาในแต่ละคดีเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพ
5. การเร่งรัดติดตาม ผู้บริหารงานสอบสวนทุกระดับจะต้องคอยติดตามผลงานของพนักงานสอบสวนอย่างต่อเนื่อง เข้าแก้ไขปัญหาในระดับต่าง ๆ ของขั้นตอนการสอบสวนที่จะเกิดความผิดพลาดหรือหลงทิศทาง เพื่อจะให้พนักงานสอบสวนเกิดความตื่นตัวอยู่เวลาและลดการเกิดความล่าช้าของการสอบสวนได้
6. การวินิจฉัยสั่งการ ผู้บริหารที่มีความสามารถเท่านั้นที่การวินิจฉัยสั่งการจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของงาน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้และความรอบคอบ มีการตัดสินใจที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานสอบสวน
7. การให้มีส่วนร่วมในการบริหาร ผู้บริหารงานสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาพนักงานสอบสวนจะต้องให้พนักงานสอบสวนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารตามวาระและโอกาสอันควร

เพราะจะทำให้ได้มีส่วนร่วมในการบริหารนั้น จะทำให้พนักงานสอบสวนเกิดความภาคภูมิใจ ใน
 ชื่นงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานด้วย

8. ศึกษาสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ทำงานและความสะดวกในการให้บริการ เพราะสังคม
 ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีผลต่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วของงาน ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์
 กว้างไกล ย่อมต้องนำสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือประกอบในการบริหารที่จะตัดสินใจ
 หรือปรับทิศทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีต่อการบริหารงานสอบสวน

9. การบริการผู้มาติดต่อขอรับบริการต้องมีความสะดวกรวดเร็ว บริการให้เสร็จที่จุดเดียว¹⁸

สรุป จากแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการสอบสวน ทำให้ผู้วิจัยพบว่า
 คุณลักษณะของพนักงานสอบสวนและการให้บริการด้านงานสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวน
 จะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมในคุณสมบัติหลายประการ ซึ่งต้องมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของ
 ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมาก ทั้งด้านบุคลิกภาพทั่วไปและ ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน ตลอดจน
 ต้องมีสถานที่ทำงานที่พร้อมให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ สถานที่ทำงานต้อง สะอาด และมี
 ระเบียบเรียบร้อย ผู้มาติดต่อขอรับบริการต้องได้รับความสะดวกรวดเร็วทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมี
 ความพึงพอใจในการให้บริการ

2.6 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สถานที่ตั้ง

เลขที่13ตำบลคึกคัก อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

พื้นที่รับผิดชอบ

มีพื้นที่รวม 801.757 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 501,049.21 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ สถานีตำรวจภูธรบ้านแท่นจังหวัดชัยภูมิ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ สถานีตำรวจภูธรเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ทิศใต้ ติดต่อกับ สถานีตำรวจภูธรแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ประชากร

อำเภอภูเขียว มีประชากรจำนวน 124,233

¹⁸ณรงค์ มหานนท์, หน้าที่และความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
 ของตำรวจ, (นครปฐม : โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, 2525), หน้า 43.

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไป

ลักษณะภูมิประเทศของอำเภอภูเขียว พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบป่าโปร่งและภูเขา สลับกันไป

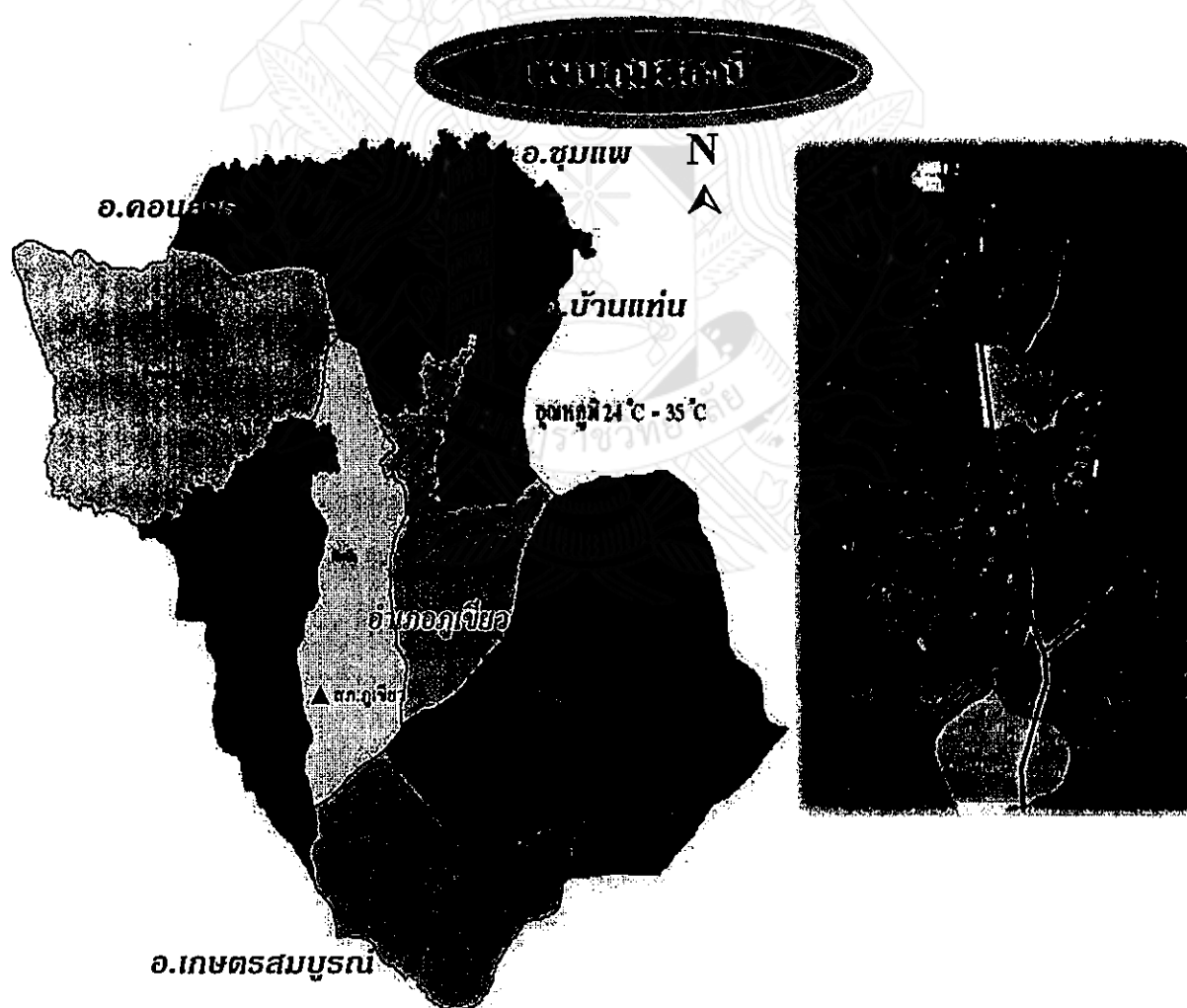
คมนาคม

มีเส้นทางจำนวน 5 เส้นทางคือ

- ทางหลวงแผ่นดินสายชัยภูมิ – ภูเขียว – ชุมแพ ระยะทาง 100 กิโลเมตร
- ทางหลวงจังหวัดสายภูเขียว – อ.บ้านแท่น ระยะทาง 30 กิโลเมตร
- ทางหลวงจังหวัดสายภูเขียว – อ.เกษตรสมบูรณ์ ระยะทาง 22 กิโลเมตร
- ทางหลวงจังหวัดสายหนองสองห้อง – ห้วยยาง อ.คอนสาร ระยะทาง 28 กิโลเมตร
- ทางหลวง ร.พ.ช. สายภูเขียว – บ้านโหล – บ้านแท่น ระยะทาง 29 กิโลเมตร

เขตพื้นที่อำเภอภูเขียวบริการด้านงานสอบสวน

อำเภอภูเขียว เป็นอำเภอหนึ่งใน 16 อำเภอ ของจังหวัดชัยภูมิ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่พิกัด (SD 942114) อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดชัยภูมิ อาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้



มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อำเภอข้างเคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ อ.ชุมแพ จว.ขอนแก่น ,อ.คอนสาร จว.ชัยภูมิ
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อ.บ้านแท่น จว.ชัยภูมิ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อ.เกษตรสมบูรณ์ จว.ชัยภูมิ
- ทิศใต้ ติดต่อกับ อ.แก้งคร้อ และ อ.เกษตรสมบูรณ์ จว.ชัยภูมิ

มีพื้นที่ ทั้งหมด 801.757 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 501,049.21 ไร่ มี 10 ตำบล

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงเขตพื้นที่บริการด้านงานสอบสวน

อุตสาหกรรม

1. โรงงานน้ำตาลขนาดใหญ่ 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 ต.โคกสะอาด อ.ภูเขียว
2. โรงงานอัดกระดาษ (บริษัท เอ็มพีปาร์ติเกิลบอร์ด) 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 ต.โคกสะอาด

อ.ภูเขียว

3. โรงงานไฟฟ้าไบโอเอินจิเนอรี ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 ต.โคกสะอาด อ.ภูเขียว

เขตการปกครอง

อำเภอภูเขียว แบ่งการปกครองดังนี้

มี 11 ตำบล 153 หมู่บ้าน โดยมีการปกครองรูปแบบท้องถิ่น ดังนี้

- เทศบาลตำบล	จำนวน 2	แห่ง
- องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)	จำนวน 11	แห่ง
- สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด	จำนวน 4	เขต
- วัดพุทธ	จำนวน 63	แห่ง
- ชุมชน	จำนวน 4	แห่ง

ข้อมูลสถานที่สำคัญภายในพื้นที่

1. โรงเรียนมัธยมศึกษา	จำนวน 6	แห่ง
2. โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน 80	แห่ง
3. โรงเรียนอาชีวะเอกชน	จำนวน 2	แห่ง
4. โรงเรียนอนุบาลเอกชน	จำนวน 2	แห่ง
5. ธนาคาร	จำนวน 5	แห่ง
6. ร้านทอง	จำนวน 7	แห่ง

การสาธารณสุขอำเภอภูเขียว มีสถานพยาบาล ดังนี้

- | | | |
|---------------------------------|----------|------|
| 1. โรงพยาบาลรัฐบาลขนาด 90 เตียง | จำนวน 1 | แห่ง |
| 2. สถานีอนามัย | จำนวน 14 | แห่ง |

สภาพปัญหา

1. สภาพภูมิประเทศ การตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยของราษฎรส่วนใหญ่อยู่ห่างไกลถนน และยากต่อการตรวจการณ์ในระยะไกล หรือยากแก่การสังเกตเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวใด ๆ ในบ้านแต่ละหลัง เป็นการเปิดโอกาสให้คนร้ายเข้าไปกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินได้ง่าย ยกเว้นบ้านที่มีคนเฝ้าหรืออยู่กับบ้านตลอดเวลา

2. ด้านประชากร (เจ้าของทรัพย์สิน) เนื่องจากอำเภอภูเขียว เป็นอำเภอที่มีหน่วยราชการตั้งอยู่หลายแห่ง เช่น ศาลจังหวัดภูเขียวสำนักงานอัยการจังหวัดภูเขียว เรือนจำอำเภอภูเขียว ฯลฯ และปัจจุบันมีหมู่บ้านสักระยะเกิดขึ้นมากมายจึงมีประชากรแฝงจำนวนมาก ในเวลากลางวันจะไปทำงาน (ไม่มีคนอยู่บ้าน) เป็นช่องทางในการกระทำการของคนร้ายได้ง่าย และยากแก่การจัดกำลังตำรวจออกตรวจคุ้มกันในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

3. ด้านการคมนาคม เนื่องจากในปัจจุบันถนนหนทางมีจำนวนมากหลายสาย ทั้งถนนขนาดใหญ่ (เส้นทางหลัก) และถนนสายรอง ตลอดถนนเล็ก ๆ เชื่อมตามชุมชนและผ่านไปตามละแวกหมู่บ้าน รวมทั้งถนนที่ต่อเชื่อมกับอำเภอข้างเคียง เมื่อเกิดคดีขึ้นทางสถานีฯ ไม่สามารถจัดกำลังสกัดได้ทุกเส้นทาง ขณะเดียวกันคนร้ายที่มีความชำนาญในพื้นที่ ก็สามารถหลบหนีได้สะดวกซึ่งยากแก่การตรวจติดตามจับกุม

4. การแพร่ระบาดของยาเสพติดอำเภอข้างเคียง เป็นปัญหาอันสืบเนื่องมาจากการตั้งถิ่นฐานของประชาชน ตามธรรมชาติ แนวเขตติดต่อกับอำเภอต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนจึงใกล้ชิดอย่างลึกซึ้งมาแต่โบราณ เสมือนเป็นวงศาณาญาติ การติดต่อไปมาระหว่างชุมชนจึงเป็นเรื่องปกติ ดังนั้นปัญหาการระบาดหรือการแทรกซึมของยาเสพติดจากประชาชนอำเภออื่น จึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ประชาชนที่ไปทำงานในกรุงเทพมหานคร เมื่อกลับมาภูมิลำเนา....รวมถึงปัญหาโจรผู้ร้ายจากพื้นที่ใกล้เคียงสามารถเข้ามาในพื้นที่ได้ตลอดเวลาการกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข หรือเฝ้าระวังผู้ค้ายาเสพติดต่างท้องที่ ทาง สถานีตำรวจภูธรภูเขียว ได้ดำเนินการตรวจและจับกุมดำเนินคดีซึ่งมักปรากฏพบเห็นเสมอ

5. ปัญหาด้านการจราจร เกิดจากในพื้นที่รับผิดชอบมีโรงงานอุตสาหกรรมและมีจำนวนประชากรมาก โดยเฉพาะถนนสายที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่จะมีรถจำนวนมากทำให้การจราจรติดขัดในเวลาเร่งด่วน

6. สภาพปัญหาภายในองค์กร

เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกันในแต่ละสถานีตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งถือเป็นสถานีตำรวจขนาดกลาง มีเขตรับผิดชอบกว้างขวาง สภาพสังคมมีความสลับซับซ้อน โดยปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรภูเขียว ได้เร่งรัดการปรับปรุงโครงสร้างและการให้บริการบนสถานีตำรวจ นอกสถานีตำรวจ แต่ประชาชนก็ยังมีความต้องการให้ตำรวจต้องให้การบริการเป็นที่พอใจซึ่งพอสรุปสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัญหาโครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอภูเขียว ที่มีอยู่ปัจจุบันไม่เพียงพอต่อปริมาณ และคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ
2. ปัญหาในเรื่องระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรภูเขียว ยังมีระเบียบกฎเกณฑ์ ขั้นตอนที่มาก ซึ่งเป็นผลจากการกำหนดของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงที่มี ไม่ประสานความสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจ
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเข้าใจ และจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม มุ่งหวังผลประโยชน์จากประชาชนและขาดการยอมรับอย่างต่อเนืองทั้งในด้านวิชาการและคุณธรรม
4. ผู้บังคับบัญชาบางส่วนขาดการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนกวาดขันระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา
5. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักคับแคบ ไม่สะดวก ในขณะที่ลักษณะงานเป็นส่วนที่มีความสำคัญ ทำให้ไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ที่จะให้งานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบต่อเนืองทั้งนี้เนื่องจากมีประชาชนร้องเรียน และกล่าวขานกันในที่ชุมชนบ่อยครั้ง
6. ขาดแคลนในด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรู้สึกท้อถอย ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากต้องใช้งบประมาณของคนในการจัดการแก้ปัญหา สาเหตุเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหลายนายที่ปฏิบัติหน้าที่กล่าวขานในกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติ แต่ไม่กล้าแสดงตัว

ถึงอย่างไรก็ตาม สถานีตำรวจภูธรภูเขียวก็จะบริการรับใช้และสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดีที่สุด

แนวนโยบายการบริหารของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1. นโยบายหลัก

- 1.1 มุ่งบริหารตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 1.2 มุ่งขยายผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2. นโยบายทั่วไป

นโยบายบริหารราชการ ของสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต โดยทั่วไปมี 5 ประการคือ

1. นโยบายส่งเสริมและการใช้มาตรการประหยัดโดยการใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในด้านส่วนตัวให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัวดำรงชีวิตความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย ประหยัด ลด ละ เลิกอบายมุขทุกกรณี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

2. นโยบายการปกครองบังคับบัญชา ชีคหลักการ “คุณธรรมนำการปกครอง” เน้นให้ผู้บังคับบัญชาประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าการครองตน ครองคน ครองงาน การดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและการกวัดขั้นระเบียบวินัยนอกจากนี้ยังจัดสวัสดิการและสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านอื่นได้ด้วย เช่น การสนับสนุนส่งเสริมข้าราชการผู้มีความประพฤติปฏิบัติที่ดีให้ได้รับ โอกาสก้าวหน้า หรือได้รับการพิจารณาดำรงตำแหน่ง ความชอบประจำปี เป็นต้น

3. นโยบายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ ชีคแนวทางปฏิบัติโดยอิงหลักยุทธศาสตร์ “ราษฎร์ – รัฐ ร่วมใจด้านภัยอาชญากรรม” (แนวทางเดียวกับการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด) คือ การดึงเอาประชาชนมามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์สูงสุดซึ่งเป็นมาตรการผสมผสาน กล่าวคือ เน้นกระบวนการป้องกันควบคู่กับมาตรการปราบปราม ดังจะได้กล่าวในหัวข้อนโยบายเน้นหนักของสถานีฯต่อไป

4. นโยบายการปรับปรุงพัฒนาระบบงานและสภาพแวดล้อม โดยถือว่าสถานีตำรวจเป็นหน้าตาหรือหน่วยงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นแหล่งที่พึ่งสำคัญของประชาชน และเป็นสถานที่ที่ประชาชนต้องมาใช้บริการทุกระดับ จำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประทับใจ เสมอภาคและเป็นธรรม ฯลฯ

5. นโยบายประสานความร่วมมือและความเข้าใจกับประชาชนส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อให้ผนึกกำลังสนับสนุนและช่วยเหลือในการคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพโดย การมุ่งแสวงหาความร่วมมือและสร้างบทบาทให้กับองค์กร ประชาชน ภาคเอกชน ชุมชน ประชาคม เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (เข้าลักษณะ “พหุภาคี” หรือตามยุทธศาสตร์ ราษฎร์ รัฐ ร่วมใจ)

3. นโยบายเน้นหนัก (พิเศษ) ของสถานี

การป้องกันปัญหาอาชญากรรม เป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การพัฒนาระบบหรือแผนงานหรือมาตรการปฏิบัติในเชิงส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัยศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอำเภอภูเก็ต เป็นแกนนำในการดำเนินการ

ประกาศเจตนารมณ์ให้ปลอดยาเสพติดทั้งอำเภอ ทั้งนี้เพื่อแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมและปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดให้โทษในพื้นที่อย่างจริงจัง ตามยุทธศาสตร์ “ราษฎร์-รัฐ ร่วมใจต้านภัยยาเสพติด” โดยถือว่าปัญหายาเสพติดเป็นส่วนหนึ่งของปัญหายาอาชญากรรมและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาอาชญากรรมอื่น ทั้งโดยตรงและทางอ้อม และการป้องกันปราบปรามหรือลดปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดถือว่าเป็นหน้าที่ของสถานีตำรวจโดยตรง

รูปแบบของความพยายามของการป้องกันปราบปราม หรือการดำเนินมาตรการแก้ไขปัญหายาเสพติดและปัญหายาอาชญากรรมในชุมชน โดยตรง แต่มีความพิเศษหรือจุดเด่นที่ดีมาก ก็คือการดึงเอาส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรส่วนท้องถิ่น ประชาคม ประชาชนและภาคเอกชนในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหายาอย่างจริงจัง ลักษณะ “พหุภาค” หรือตามยุทธศาสตร์ “ราษฎร์-รัฐ ร่วมใจต้านภัยยาเสพติด” โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ ควบคุมหรือลด และแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมและปัญหายาเสพติดให้โทษแบบเบ็ดเสร็จหรือ การปราบปราม “ยั่งยืน” ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจ และเป็นนโยบายเน้นหลักที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การบริหารแผนการดำเนินโครงการ ใช้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอำเภอภูเขียว เป็นศูนย์อำนวยการ ลักษณะเป็นเวทีประชาคมระดับอำเภอ โดยรวมทุกส่วนราชการ เป็นคณะกรรมการดำเนินการ แบ่งฝ่ายรับผิดชอบออกเป็น 3 ฝ่ายงานหลัก ดังนี้

อัตรากำลังพล ข้อมูลกำลังพลในปีที่ทำการศึกษา (2555)

สถานภาพกำลังพล

1. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 16 นาย
2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน - พลตำรวจ จำนวน 142 นาย

ชั้นยศ	อัตรากำลังอนุญาต	อัตรากำลังจริง
พ.ต.อ. พ.ต.ท. พ.ต.ต. ร.ต.อ. ร.ต.ท. ร.ต.ต	(สัญญาบัตร 21 นาย)	16
ค.ต. จ.ส.ต. ส.ต.อ. ส.ต.ท. ส.ต.ต พลตำรวจ	(ชั้นประทวน พลตำรวจ 167 ราย)	142

สายงาน	จำนวน (นาย)
งานธุรการอำนวยการ <ul style="list-style-type: none"> - สารวัตรธุรการ - เจ้าหน้าที่ธุรการ - เจ้าหน้าที่การเงิน , ต่างค์้าว - พจนานสาร 	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">4</p> <p style="text-align: right;">7</p> <p style="text-align: right;">1</p>
งานสอบสวนคดี <ul style="list-style-type: none"> - รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน - พนักงานสอบสวน (สัญญาบัตร 2-3) - พนักงานสอบสวน (สัญญาบัตร 1) - เจ้าหน้าที่คดี - วิทยากร - ประจําวัน 	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">4</p> <p style="text-align: right;">6</p> <p style="text-align: right;">4</p> <p style="text-align: right;">3</p>
งานสืบสวน <ul style="list-style-type: none"> - สารวัตรสืบสวนและรองสารวัตรสืบสวน - เจ้าหน้าที่สืบสวน 	<p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">14</p>
งานจราจร <ul style="list-style-type: none"> - รอง สว.ทำหน้าที่งานจราจร - เจ้าหน้าที่จราจร 	<p style="text-align: right;">12</p>
งานปราบปราม <ul style="list-style-type: none"> - รอง ผู้กำกับการ - สวป. และ สว.สป. - รอง สวป. - เจ้าหน้าที่ธุรการ - สายตรวจ 	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">4</p>

สายงาน	จำนวน
ยานพาหนะ รถยนต์ รถจักรยานยนต์	7 คัน 15 คัน
อาวุธปืน อาวุธปืนยาว อาวุธปืนสั้น	21 กระบอก 28 กระบอก
เครื่องมือสื่อสาร วิทยุประจำที่ วิทยุมือถือ	3 เครื่อง 41 เครื่อง

กิจกรรมของประชาชนในการมาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเขียว ได้แก่

1. การแจ้งความร้องทุกข์
2. การแจ้งเอกสารหาย
3. การแจ้งความคนหาย
4. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง
5. ขอสำเนาฉบับที่ประจำวันคดี
6. การเยี่ยมผู้ต้องหา
7. การขอประกันตัวผู้ต้องหา
8. การขอดอนคำร้องทุกข์
9. การขอดอนหลักทรัพย์ประกันตัวผู้ต้องหา
10. การตรวจสภาพรถ (คดีจราจร)
11. การคืนรถในคดีจราจร
12. การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน
13. การคืนของกลางกรณีศาลสั่งคืนและพนักงานอัยการมีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับของกลาง
14. การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจพิสูจน์หลักฐาน
15. ขอใบแจ้งการตายเพื่อนำไปทำใบมรณะบัตร
16. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจร และการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
17. กรณีต้องออกคำสั่งหรือบังคับเกี่ยวกับการจราจร
18. การขอตรวจสอบประวัติสมัครงานหรือเข้าศึกษาต่อ

19. การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง
20. การขออนุญาตต่ออายุใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร้อยตำรวจโท สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มาให้บริการกับพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของคดีที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) 3) ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05¹⁹

ศุภสร ทรงกลด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ไปติดต่อราชการกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์เกี่ยวกับพนักงานสอบสวนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นอายุ ไม่มีผลทำให้ความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนแตกต่างกัน²⁰

¹⁹ร้อยตำรวจโท สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2”, ปรินญาณีพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2549, 137 หน้า.

²⁰ศุภสร ทรงกลด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน”, ปรินญาณีพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2541, 78 หน้า.

วิทยา กิจกำธร ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจยานนาวา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานียานนาวา ในเรื่องภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพพฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ และความเสมอภาคในการบริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เพื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างคุณภาพและพฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ และความเสมอภาคในการบริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรต่อความพึงพอใจพบว่า เพศ และอาชีพของประชาชนที่มารับบริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลยานนาวามีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างในเรื่องพฤติกรรมมุ่งเน้นบริการ และเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05²¹

ศุภชัย ช่วยชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน²²

พันตำรวจโทวีระชัย ภู่อระกูล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการ เมื่อไปขอใช้บริการที่

²¹วิทยา กิจกำธร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจยานนาวา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2544, 75 หน้า.

²²ศุภชัย ช่วยชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2548, 94 หน้า.

โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่อง ที่ท่านขอรับบริการ ได้อย่างละเอียดและชัดเจน²³

พันตำรวจโทศศิ ตาลทอง ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการในการ ปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.69²⁴

วงกต สุวรรณวัฒน์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจ โดยภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 โดยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผล และความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานพนักงาน สอบสวน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.70 ตามลำดับ²⁵

ประเสริฐ ธรรมชัย ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน สอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับเมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่า เรียงค่าเฉลี่ยความต้องการจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.65$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.64$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$)

²³วีระชัย ภู่อระกูล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจนครบาลยานนาวา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์), 2546, 63 หน้า.

²⁴ศศิ ตาลทอง, “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 87 หน้า.

²⁵วงกต สุวรรณวัฒน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สอบสวน สังกัด บก.น.7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2550, 148 หน้า.

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามกลุ่มเพศ อายุ อาชีพ

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

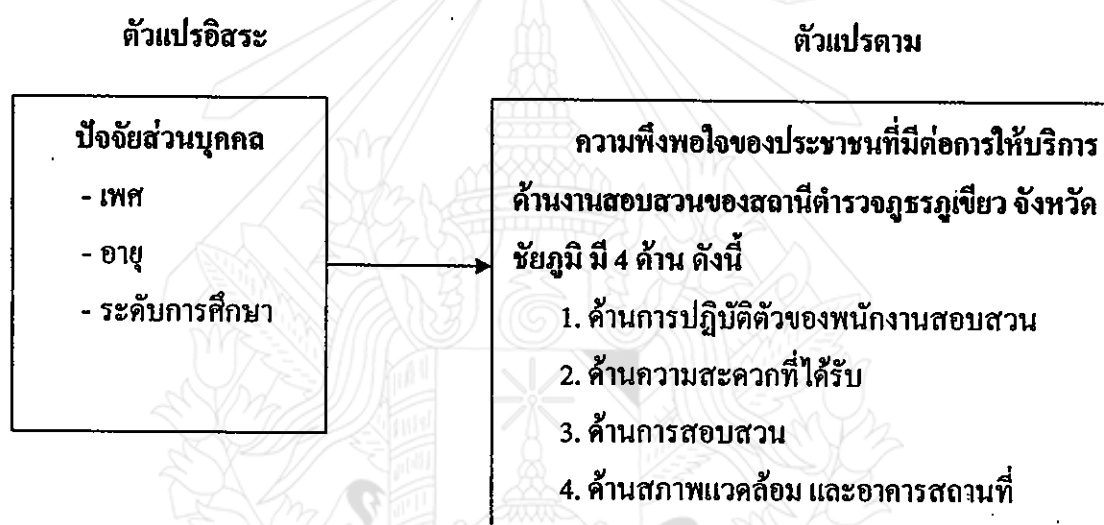
2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระกวางกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05²⁶

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะทำให้ผู้วิจัยพบว่าคุณลักษณะคุณภาพของพนักงานสอบสวนและการให้บริการด้านงานสอบสวน ตลอดจนอาคารสถานที่ให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับบริการตามความคิดเห็นของประชาชนมีมากมายหลายลักษณะ ทั้งคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงานและในส่วนของอาคารสถานที่ให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับบริการ ผู้วิจัยมีความสนใจคุณลักษณะดังกล่าวของผู้นำองค์กรตำรวจจึงได้ประยุกต์แนวคิดของ พล.ต.อ.แสวง ชีรสวัสดิ์ และเอกสารจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะมาเป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานสอบสวนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังของประชาชน ซึ่งผลการวิจัยอาจใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานสอบสวนต่อไป

²⁶ประเสริฐ ธรรมชัย, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี”, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2550, 85 หน้า.

2.8 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้เลือกแนวความคิดจากหนังสือเรื่อง หลักการสืบสวน กลไกออาญาของ พล.ต.อ.แสวง ธีรสวัสดิ์ และเอกสารจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและแนวคิด เกี่ยวกับการบริการสาธารณะของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร²⁷ มาเป็นประเด็นศึกษาในการกำหนดด้านตัวแปร ตาม และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ได้กำหนดตัวแปรต้น ซึ่งมี เพศ อายุ และระดับ การศึกษา ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.3



แผนภูมิที่ 2.3 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

²⁷ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, อ่างแล้ว.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการด้านงานสอบสวนของ สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 250 ราย (โดยใช้ข้อมูลเฉลี่ยของประชากรที่มาใช้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว รวมเฉลี่ย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2555)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการด้านงานสอบสวนของ สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 154 ราย

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan)¹ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความผิดพลาดเท่ากับ 0.05 ได้จำนวนประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 154 คน ซึ่งสามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย e = ค่าความคลาดเคลื่อน
 N = จำนวนประชากร
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{250}{1 + [250 \times (0.05)^2]}$$

$$n = 154 \text{ ราย}$$

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 154 ราย แล้วนำมาหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประเภทบริการงานสอบสวนเป็นเกณฑ์ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

¹บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น), 2547), หน้า 42-43.

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการรับบริการงานสอบสวน

ลำดับ	ประเภทการรับบริการงานสอบสวน	ประชากร	การหาสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
1	รับแจ้งความร้องทุกข์ให้ดำเนินคดีกับผู้ต้องหา	88	$\frac{88 \times 154}{250}$	54
2	รับแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน	57	$\frac{57 \times 154}{250}$	35
3	ขอประกันตัวผู้ต้องหา	58	$\frac{58 \times 154}{250}$	36
4	เสียค่าปรับตามใบสั่ง	47	$\frac{47 \times 154}{250}$	29
	รวม	250		154

จากตารางที่ 3.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุด คือ 54 คน รองลงมา คือ 36 คน. น้อยที่สุด คือ 29 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการเก็บข้อมูลช่วงอัตราวิธีการเก็บข้อมูล เอาจำนวนประชากรทั้งหมด 250 คน ÷ กลุ่มตัวอย่าง 154 คนได้ ช่วงอัตรา = 2 ผู้วิจัยทำฉลากขึ้นมา 2 ใบ เขียนหมายเลข 1- 2 บนฉลากแต่ละใบ นำฉลากใส่ลงในภาชนะแล้วสุ่มหยิบขึ้นมา 1 ใบ ถ้าได้หมายเลขใดหมายเลขนั้นคือกลุ่มประชากรคนแรกที่จะเก็บตัวอย่าง จากนั้นเว้นตามช่วงอัตราคือเว้น 2 คนต่อ 1 ช่วงอัตราจนครบจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 154 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบการเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) แบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำนวน 7 ข้อ
- 2) ด้านความสะดวก จำนวน 8 ข้อ

3) ด้านการสอบสวน จำนวน 8 ข้อ

4) ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำนวน 7 ข้อ

ในตอนที 2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่า ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ข้อความมีลักษณะทางบวก	ข้อความมีลักษณะทางลบ
พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือคุณภาพเพื่อใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้นิยามศัพท์ในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ แก้ไข เสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความครอบคลุมของเนื้อหา

1. พระครูปริยัติสังฆญาณ วุฒิการศึกษา กม.(บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง รักษาการผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

2. พระมหาวัฒนา สุรจิตโต วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(พัฒนาชุมชน) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

3. พระบุญธรรม บุญธรรม โท, (ดร.) วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) Ph.D.(Political Science) ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

4. พันตำรวจโทสุริยา จักรโนวรรณ วุฒิการศึกษา นรต.รปศ.ตร. ตำแหน่ง รอง ผกก สส สภ.ภูเขียว จว.ชัยภูมิ.

5. คร.สุรพล พรหมกุล วุฒิการศึกษา Ph.D. (Buddhist Studies) ตำแหน่ง อาจารย์ พิเศษประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 30 ข้อ ซึ่งจากการทดสอบได้ผลดังนี้ ข้อคำถามจากแบบสอบถามใช้ได้จำนวน 30 ข้อ ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1

3.4.6 ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง

3.4.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านงาน สอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความ เชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อ กับทุกข้อ (Item-total Correlation) เลือกข้อที่มีค่า r ระหว่าง 0.21 ขึ้นไปได้ทั้งสิ้น 30 ข้อ ได้ค่า r อยู่ระหว่างช่วง .33 – .73

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ซึ่งจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นแบบทดสอบทั้งชุด เท่ากับ 0.93

3.4.8 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามโดยทำหนังสือจากทาง มหาวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์และอนุญาตถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรภูเขียวในการเก็บ รวบรวมข้อมูล

3.5.2 ขอความร่วมมือจาก โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมให้ความรู้และมีความเข้าใจใน แบบสอบถามเป็นอย่างดี เป็นผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.3 ขอความอนุเคราะห์จากผู้เข้ามารับบริการงานด้านสอบสวนและแจ้งให้ผู้ตอบ แบบสอบถามทราบว่า ข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลใดๆ ต่อรูปคดี ให้กรอกตามความเป็นจริง และจะเก็บ

เป็นความลับ (ในช่วงเวลาเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2555 – เดือนมิถุนายน พ.ศ.2555) จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 154 ชุด

3.5.4 นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 ปังจัดส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการในด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการในด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิที่มีต่อการให้บริการบริการในด้านงานสอบสวนวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าสถิติที่ได้มาแปลความหมายเพื่อหาระดับความคิดเห็น โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้

สำหรับการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดช่องว่างระดับ โดยใช้สูตร

$$\text{ช่วงกว้างระหว่างระดับ (Range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

เมื่อแทนค่า

$$\text{ช่วงกว้างระหว่างระดับ (Range)} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

สามารถแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ย 5 ระดับ แต่ละระดับมีขนาดระยะช่วงกว้างระดับเท่ากับ 0.80 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.6.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างคู่จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

3.6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานด้านการสอบสวน โดยการสรุปประเด็นและให้ค่าความถี่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)²

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P - ค่าร้อยละ

X - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N - จำนวนประชากร

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต³

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

²นิภา เมธธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 128.

³สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁴

$$s = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

s = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

4. การทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁵

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที - เทสต์ (t- test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test)⁶

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

⁴ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

⁵ พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด), (กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543), หน้า 183.

⁶ นิภา เมธธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เป็นการประเมินผลว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนมากน้อยเพียงใดและสัมพันธ์กับปัจจัยใดบ้าง ปัจจัยดังกล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนคือประชาชนที่มารับบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ โดยใช้ข้อมูลเฉลี่ยของประชากรที่มาใช้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียรรวมเฉลี่ยตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2555 รวม 250 ราย กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Krejcie and Morgan) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ ค่าความผิดพลาดเท่ากับ 0.05 ได้จำนวนประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 154 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในลักษณะคำอธิบายประกอบตารางตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของ
พนักงานสอบสวน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.09	4	.025	0.26	0.90
ภายในกลุ่ม	14.02	149	.094		
รวม	14.12	153			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัด
ชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	28	4.33	0.43	มากที่สุด
20 - 30 ปี	33	4.29	0.39	มากที่สุด
31 - 40 ปี	32	4.29	0.42	มากที่สุด
41 - 50 ปี	30	4.24	0.35	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	31	4.46	0.37	มากที่สุด
รวม	154	4.32	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกตาม
ช่วงอายุมีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.24

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของผลการศึกษาในครั้งนี้ จะกำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญที่น้อยที่สุด ที่สมมติฐานหลักจะถูกปฏิเสธ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	53.2
หญิง	72	46.8
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	28	18.2
20-30 ปี	33	21.4
31-40 ปี	32	20.8
41-50 ปี	30	19.5
51 ปีขึ้นไป	31	20.1
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	50	32.5
มัธยมศึกษา	62	40.2
อนุปริญญา/ปวส.	20	13.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	14.3
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน	4.29	0.30	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.32	0.40	มากที่สุด
3. ด้านการสอบสวน	4.20	0.51	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่	4.07	0.45	มาก
รวม	4.22	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน และด้านการสอบสวน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน

ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การแต่งกายของพนักงานสอบสวน มีความ สุภาพเรียบร้อย	4.70	0.60	มากที่สุด
2. พนักงานสอบสวนมีกิริยาท่าทางสุภาพ และมีความเป็นมิตร	4.51	0.70	มากที่สุด
3. พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.19	0.70	มาก
4. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นหลัก	3.94	0.61	มาก
5. พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำอธิบาย และตอบปัญหาของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.33	0.58	มากที่สุด
6. พนักงานสอบสวนปฏิบัติแก่ผู้มาขอรับบริการ โดยเท่าเทียมกันทุกคน	4.18	0.79	มาก
7. พนักงานสอบสวน มีความรู้ และความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสอบสวน	4.23	0.73	มากที่สุด
รวม	4.29	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 การแต่งกายของพนักงานสอบสวน มีความ สุภาพเรียบร้อย รองลงมา คือ ข้อที่ 2 พนักงานสอบสวนมีกิริยาท่าทางสุภาพ และมีความเป็นมิตร และข้อที่ 3 พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำอธิบาย และตอบปัญหาของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 4 พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นหลัก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. พนักงานสอบสวนให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว	4.17	0.65	มาก
9. พนักงานสอบสวนให้ความสะดวกแก่ผู้ที่มาเป็นพยานหรือติดต่อในเรื่องอื่นๆ ในคดีเป็นอย่างดี	4.16	0.73	มาก
10. การติดต่อพนักงานสอบสวน เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.29	0.73	มากที่สุด
11. พนักงานสอบสวนรับแจ้งความไว้ทุกเรื่อง เมื่อมีผู้เสียหาย หรือ ผู้รับมอบอำนาจมาแจ้งความ ไม่ว่าจะวิธีใด ๆ	4.13	0.67	มาก
12. พนักงานสอบสวนมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงและยึดถือผลประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญ	4.53	0.67	มากที่สุด
13. พนักงานสอบสวนพยายามยืดหยุ่นกฎเกณฑ์บ้างโดยคำนึงถึงความสะดวกของท่านมากกว่าที่จะยึดติดกับกฎระเบียบแบบแผน	4.33	0.68	มากที่สุด
14. พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่	4.61	0.61	มากที่สุด
15. กรณีผู้แจ้ง มีเหตุจำเป็นไม่สามารถมาสถานีตำรวจได้ด้วยตนเอง พนักงานสอบสวนได้ออกไปทำการสอบสวน โดยรีบด่วน	4.40	0.71	มากที่สุด
รวม	4.32	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 14 พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ รองลงมา คือ ข้อที่ 12 พนักงานสอบสวนมีความตั้งใจและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงและยึดถือผลประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญ และข้อที่ 15 กรณีผู้แจ้ง มีเหตุจำเป็นไม่สามารถมาสถานีตำรวจได้ด้วยตนเอง พนักงานสอบสวนได้ออกไปทำการสอบสวน โดยรีบด่วน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 11 พนักงานสอบสวนรับแจ้งความไว้ทุกเรื่อง เมื่อมีผู้เสียหาย หรือ ผู้รับมอบอำนาจมาแจ้งความไม่ว่าจะวิธีใด ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเชิงหว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน

ด้านการสอบสวน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
16. พนักงานสอบสวนมีเทคนิคในการสอบสวนและตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	4.26	0.76	มากที่สุด
17. การสอบสวนปากคำไม่เป็นการข่มขู่ ชี้นำหรือ โน้มน้าว ให้ผู้ให้ถ้อยคำคล้อยตาม	4.21	0.76	มากที่สุด
18. พนักงานสอบสวนมีการรวบรวมพยานหลักฐานอย่างถูกต้อง ทั้งในข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย	4.18	0.81	มาก
19. พนักงานสอบสวนมีการติดตามความคืบหน้าในคดีเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น เช่น มีการสอบสวนเพิ่มเติม	4.27	0.71	มากที่สุด
20. พนักงานสอบสวนได้ติดตามและทำการสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว	4.19	0.72	มาก
21. พนักงานสอบสวนมีการนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ฯ	4.28	0.76	มากที่สุด
22. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยซื่อสัตย์และมีความยุติธรรม	4.18	0.80	มาก
23. การประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่เสมียนคดี มีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	4.09	0.81	มาก
รวม	4.20	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเชิงหว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 21 พนักงานสอบสวนมีการนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ฯ รองลงมา คือ ข้อที่ 19 พนักงานสอบสวนมีการติดตามความคืบหน้าในคดีเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น เช่น มีการสอบสวนเพิ่มเติม และข้อที่ 16 พนักงานสอบสวนมีเทคนิคในการสอบสวนและตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 23 การประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่เสมียนคดี มีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
24. การจัดรูปแบบของสถานีตำรวจ มีความเหมาะสมกับสภาพของอาคารและสถานที่	4.12	0.69	มาก
25. มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ	4.22	0.74	มากที่สุด
26. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจน ทำให้ประชาชนติดต่อราชการได้สะดวก	4.25	0.70	มากที่สุด
27. พื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.88	0.71	มาก
28. มีการรวบรวมงานที่ประชาชนมาใช้บริการทุกกรณี อยู่ในบริเวณเดียวกัน ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.99	0.73	มาก
29. การคิดประกาศ ขึ้นตอน และระยะเวลาบริการประชาชน ไว้ในที่เห็นชัด และมีความพอเพียง เข้าใจด้วย	4.04	0.89	มาก
30. สถานีตำรวจมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน	3.99	0.84	มาก
รวม	4.07	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 26 มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจน ทำให้ประชาชนติดต่อราชการได้สะดวก รองลงมา คือ ข้อที่ 25 มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ และข้อที่ 24 การจัดรูปแบบของสถานีตำรวจ มีความเหมาะสมกับสภาพของอาคารและสถานที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 27 พื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	82	4.21	0.32	มากที่สุด
หญิง	72	4.23	0.30	มากที่สุด
รวม	154	4.22	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	82	4.21	0.32	-0.45	0.65
หญิง	72	4.23	0.30		
รวม	154	4.22	0.31		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	82	4.31	0.28	มากที่สุด
หญิง	72	4.28	0.32	มากที่สุด
รวม	154	4.29	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	82	4.31	0.28	0.53	0.59
หญิง	72	4.28	0.32		
รวม	154	4.29	0.30		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	82	4.29	0.39	มากที่สุด
หญิง	72	4.35	0.40	มากที่สุด
รวม	154	4.32	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะอาดที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	82	4.29	0.39	-0.96	0.33
หญิง	72	4.35	0.40		
รวม	154	4.32	0.40		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	82	4.19	0.53	มาก
หญิง	72	4.21	0.49	มากที่สุด
รวม	154	4.20	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน
 สอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน จำแนกตาม
 เพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	82	4.19	0.53	0.21	0.83
หญิง	72	4.21	0.49		
รวม	154	4.20	0.51		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	82	4.05	0.48	มาก
หญิง	72	4.09	0.42	มาก
รวม	154	4.07	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของ
 สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	82	4.05	0.48	- 0.53	0.59
หญิง	72	4.09	0.42		
รวม	154	4.07	0.45		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	28	4.24	0.28	มากที่สุด
20 - 30 ปี	33	4.23	0.30	มากที่สุด
31 - 40 ปี	32	4.17	0.36	มาก
41 - 50 ปี	30	4.21	0.35	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	31	4.25	0.26	มากที่สุด
รวม	154	4.22	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.111	4	.028	0.27	0.89
ภายในกลุ่ม	15.00	149	.101		
รวม	15.12	153			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	28	4.31	0.30	มากที่สุด
20 - 30 ปี	33	4.26	0.26	มากที่สุด
31 - 40 ปี	32	4.27	0.30	มากที่สุด
41 - 50 ปี	30	4.33	0.31	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	31	4.30	0.34	มากที่สุด
รวม	154	4.29	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน อยู่ในระดับมากที่สุด และ
เมื่อแยกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอุทัย จังหวัดอุทัย ด้านความสะดวกที่
ได้รับ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.87	4	.218	1.37	0.24
ภายในกลุ่ม	23.63	149	.159		
รวม	24.51	153			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอุทัย
จังหวัดอุทัย ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรอุทัย จังหวัดอุทัย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอุทัย
จังหวัดอุทัย ด้านการสอบสวน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	28	4.24	0.39	มากที่สุด
20 - 30 ปี	33	4.25	0.48	มากที่สุด
31 - 40 ปี	32	4.11	0.56	มาก
41 - 50 ปี	30	4.19	0.58	มาก
51 ปีขึ้นไป	31	4.24	0.52	มากที่สุด
รวม	154	4.20	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอุทัย
จังหวัดอุทัย ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรอุทัย จังหวัดอุทัย ด้านการสอบสวน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามช่วงอายุมี
รายละเอียดดังในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน
 จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.42	4	0.10	0.40	0.80
ภายในกลุ่ม	39.70	149	0.26		
รวม	40.13	153			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	28	4.08	0.46	มาก
20 - 30 ปี	33	4.11	0.46	มาก
31 - 40 ปี	32	4.03	0.44	มาก
41 - 50 ปี	30	4.10	0.49	มาก
51 ปีขึ้นไป	31	4.00	0.44	มาก
รวม	154	4.07	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก และเมื่อ
 แยกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อม
 และอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.29	4	0.07	0.34	0.84
ภายในกลุ่ม	31.83	149	0.21		
รวม	32.13	153			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	50	4.27	0.33	มากที่สุด
มัธยมศึกษา	62	4.20	0.30	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	20	4.22	0.23	มากที่สุด
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	4.16	0.35	มาก
รวม	154	4.22	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับ
 การศึกษามีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.66	0.57
ภายในกลุ่ม	14.92	150	0.09		
รวม	15.12	153			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	50	4.33	0.30	มากที่สุด
มัธยมศึกษา	62	4.27	0.28	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส.	20	4.35	0.31	มากที่สุด
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	4.23	0.34	มากที่สุด
รวม	154	4.29	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน อยู่ในระดับมากที่สุด และ
เมื่อแยกตามระดับการศึกษามีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของ
 พนักงานสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.97	0.40
ภายในกลุ่ม	13.85	150	0.09		
รวม	14.12	153			

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	50	4.31	0.41	มากที่สุด
มัธยมศึกษา	62	4.37	0.39	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส.	20	4.28	0.41	มากที่สุด
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	4.27	0.37	มากที่สุด
รวม	154	4.32	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกตาม
 ระดับการศึกษามีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
 จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.08	0.52	0.66
ภายในกลุ่ม	24.25	150	0.16		
รวม	24.51	153			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	50	4.24	0.56	มากที่สุด
มัธยมศึกษา	62	4.22	0.53	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส.	20	4.18	0.36	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	4.10	0.44	มาก
รวม	154	4.20	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับ
 การศึกษามีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน
 จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.32	3	0.11	0.41	0.74
ภายในกลุ่ม	39.80	150	0.26		
รวม	40.13	153			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	50	4.20	0.43	มาก
มัธยมศึกษา	62	3.96	0.48	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	20	4.06	0.34	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	4.06	0.49	มาก
รวม	154	4.07	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก และเมื่อ
 แยกตามระดับการศึกษามีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อม
 และอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.53	3	0.51	2.50	0.06
ภายในกลุ่ม	30.60	150	0.20		
รวม	32.13	153			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
 จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานี
 ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนความถี่ ของปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านงานสอบสวนของสถานีภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน

ปัญหาด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน	ความถี่	ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน	ความถี่
1.พนักงานสอบสวนบางนายไม่ค่อยกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้เสียหายในการรับแจ้งความ	45	1.ควรจัดให้มีการอบรมอยู่เป็นประจำ เพื่อให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการแก่ประชาชน	40
2.พนักงานสอบสวนบางท่านใช้กริยาวาจาแข็งกระด้างฟังดูแล้วไม่ค่อยสุภาพ	37	2.ควรมีการฝึกอบรม เทคนิคในการพูด และมีมารยาท เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ และสื่อสารกันได้	32
รวม	82	รวม	72

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุดคือ พนักงานสอบสวนบางนายไม่ค่อยกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้เสียหายในการรับแจ้งความ จำนวน 45 คน และพนักงานสอบสวนบางท่านใช้กริยาวาจาแข็งกระด้างฟังดูแล้วไม่ค่อยสุภาพ จำนวน 37 คน

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรจัดให้มีการอบรมอยู่เป็นประจำเพื่อให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 40 คน และควรมีการฝึกอบรมเทคนิคในการพูด และมีมารยาท เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ และสื่อสารกันได้ จำนวน 32คน

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนความถี่ของปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ
บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านความสะอาดที่
ได้รับ

ปัญหาด้านความสะอาดที่ได้รับ	ความถี่	ข้อเสนอแนะด้านความสะอาดที่ได้รับ	ความถี่
1.พนักงานสอบสวนบางนาย เมื่อไม่ได้เข้าเวรไม่สามารถ ติดต่อได้และปิดโทรศัพท์	33	1.ผู้บังคับบัญชาควรแจ้งหรือสั่งกำชับ ให้พนักงานสอบสวนมีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่และสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลาแม้ไม่ได้เข้าเวรตลอดเวลา	34
2.พนักงานสอบสวนบางนายไม่ มีความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่ ไปตรวจที่เกิดเหตุล่าช้า	25	2.ควรแจ้งผู้บังคับบัญชาให้พนักงาน สอบสวน ไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ โดยเร็ว อำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้เสียหาย	31
3.พนักงานสอบสวนไม่อำนวย ความสะดวกไปสอบสวน ปากค่านอกสถานที่	12	3.ควรจัดโครงการการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ให้มีบริการประชาชน เคลื่อนที่หรือนอกสถานที่	10
รวม	70	รวม	75

จากตารางที่ 4. 40 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
งานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านความสะอาด
ที่ได้รับ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุดคือ พนักงานสอบสวนบางนายเมื่อไม่ได้เข้าเวรไม่สามารถ
ติดต่อได้และปิดโทรศัพท์ จำนวน 33 คน รองลงมาคือ พนักงานสอบสวนบางนายไม่มีความพร้อม
ในการปฏิบัติหน้าที่ ไปตรวจที่เกิดเหตุล่าช้า จำนวน 25 คน และน้อยที่สุด พนักงานสอบสวนไม่
อำนวยความสะดวกไปสอบสวนปากค่านอกสถานที่ จำนวน 12 คน

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาควรแจ้งหรือสั่งกำชับให้พนักงาน
สอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาแม้ไม่ได้เข้าเวร
ตลอดเวลา จำนวน 34 คน รองลงมาคือ ควรแจ้งผู้บังคับบัญชาให้พนักงานสอบสวน ไปตรวจ
สถานที่เกิดเหตุโดยเร็ว อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียหาย จำนวน 31 คน และน้อยที่สุด ควรจัด
โครงการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีบริการประชาชนเคลื่อนที่หรือนอกสถานที่ จำนวน 10
คน

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนความถี่ ของปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ
บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการ
สอบสวน

ปัญหาด้านการสอบสวน	ความถี่	ข้อเสนอแนะด้านการสอบสวน	ความถี่
1.พนักงานสอบสวนทำการสอบล่าช้ามี การนัดสอบสวนเพิ่มเติมหลายครั้งทำให้ เสียเวลา	40	1.ผู้บังคับบัญชาต้องกดดันให้ พนักงานสอบสวนทำการสอบสวน ให้เสร็จสิ้น โดยเร็วแจ้งระยะเวลาใน การสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ	32
2.พนักงานสอบสวน ไม่แจ้งความคืบหน้า ทางคดีไปให้ผู้เสียหายทราบ	32	2.ควรให้พนักงานสอบสวน แจ้ง ความคืบหน้าทางคดีให้ผู้เสียหาย ทราบ โดยเร็ว	26
3.พนักงานสอบสวน ไม่วางตัวเป็นกลาง ช่วยเหลือผู้กระทำความผิด	30	3.ควรจัด โครงการให้พนักงาน สอบสวน อบรมการมีจิตสำนึกที่ดี คุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติ หน้าที่ที่รับผิดชอบ	18
รวม	102	รวม	76

ตารางที่ 41 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงาน
สอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านการสอบสวน
ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุดคือ พนักงานสอบสวนทำการสอบล่าช้ามีการนัดสอบสวนเพิ่มเติม
หลายครั้งทำให้เสียเวลา จำนวน 40 คน รองลงมาคือ พนักงานสอบสวน ไม่แจ้งความคืบหน้าทางคดี
ไปให้ผู้เสียหายทราบ จำนวน 32 คน และน้อยที่สุด พนักงานสอบสวนไม่วางตัวเป็นกลาง ช่วยเหลือ
ผู้กระทำความผิด จำนวน 30 คน

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาต้องกดดันให้พนักงานสอบสวนทำ
การสอบสวนให้เสร็จสิ้น โดยเร็วแจ้งระยะเวลาในการสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ จำนวน 32 คน
รองลงมาคือ ควรให้พนักงานสอบสวน แจ้งความคืบหน้าทางคดีให้ผู้เสียหายทราบ โดยเร็ว จำนวน 26
คน และน้อยที่สุด ควรจัด โครงการให้พนักงานสอบสวน อบรมการมีจิตสำนึกที่ดีคุณธรรม จริยธรรม
ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 18 คน

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านงานสอบสวน สถานีภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ด้านการสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่	ความถี่	ข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่	ความถี่
1.สถานีตำรวจยังคับแคบ ยังไม่สะอาด สวยงาม	56	1.ควรจัดหางบประมาณ พัฒนาปรับปรุงอาคาร สถานที่ ที่ทำงาน	50
2. ไม่มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการเพียงพอ	45	2.ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการประชาชน	43
3. ไม่มีน้ำไว้บริการประชาชน และไม่มีห้องน้ำสำหรับสตรีเพียงพอ	20	3.ควรจัดสถานที่สำหรับบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำผู้หญิง ให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ	17
รวม	121	รวม	110

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านการสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุดคือ สถานีตำรวจยังคับแคบ ยังไม่สะอาด สวยงาม จำนวน 56 คน รองลงมาคือ ไม่มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการเพียงพอ จำนวน 45 คน และน้อยที่สุด ไม่มีน้ำไว้บริการประชาชนและไม่มีห้องน้ำสำหรับสตรีเพียงพอ จำนวน 20 คน

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรจัดหางบประมาณ พัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่ทำงาน จำนวน 50 คน รองลงมาคือ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการประชาชน จำนวน 43 คน และน้อยที่สุด ควรจัดสถานที่สำหรับบริการน้ำดื่มและห้องน้ำผู้หญิง ให้ประชาชน ที่มาติดต่อรับบริการ จำนวน 17 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ” มีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 250 คน ใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครชชี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน 2)ด้านความสะดวกที่ได้รับ 3)ด้านการสอบสวน และ4) ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ ลักษณะของแบบสอบถามคือ มาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ลักษณะของแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ

ใช้การทดสอบ t-test และจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบ F-test หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างรายคู่ ของเชฟเฟ่ (Scheffé) และสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์โดยการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานี ตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิด เป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 การศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ การ บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน และด้านการสอบสวน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

1) ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด

2) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ การ บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านการสอบสวน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4) ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของ สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุด คือ สถานีตำรวจยังคับแคบ ยังไม่ สะอาด สวยงาม รองลงมาคือ พนักงานสอบสวนบางนาย ไม่ค่อยกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้เสียหาย ในการรับแจ้งความและไม่มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการเพียงพอ ส่วนน้อยที่สุด คือ พนักงานสอบสวนไม่อำนวยความสะดวกไปสอบสวนปากคำนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอมากที่สุดคือ ควรจัดหางบประมาณ พัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่ทำงาน รองลงมาคือ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการประชาชน และน้อยที่สุดคือ ควรจัดโครงการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีบริการประชาชน เคลื่อนที่หรือนอกสถานที่

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานสอบสวนเป็นรายด้าน คือ

1.1 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

1.2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานสอบสวนเป็นรายข้อ คือ

2.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 การแต่งกายของพนักงานสอบสวนมีความสุภาพ

เรียบร้อย

2.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง

โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นหลัก

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการเมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวิระชัย ภูตระกูล ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการเมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ท่านขอรับบริการ ได้อย่างละเอียด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน โดยรวม มาก และอยู่ในระดับเมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ เรียงค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวห้ำ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะพื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มิใช่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เช่น สถานที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองอุครธานี จังหวัดอุครธานี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน โดยรวม มาก และอยู่ในระดับเมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวห้ำ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1) ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าที่มีกิริยาท่าทางสุภาพ และมีความเป็นมิตร แต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ท่านขอรับบริการ ได้อย่างละเอียดและชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวีระชัย ภูตระกูล ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องที่ได้ขอรับบริการ ได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการเมื่อ ไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ท่านขอรับบริการ ได้อย่างละเอียดและชัดเจน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานสอบสวน มีความ สุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานสอบสวนมีกิริยาท่าทางสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำอธิบาย และตอบปัญหาของท่าน ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงกต สุวรรณวัฒน์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น.7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.70

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นหลัก ทั้งนี้เป็นเพราะการยึดระเบียบ ข้อบังคับมากทำให้ประชาชน

ไม่พอใจเพราะการทำงานต้องมีระเบียบขั้นตอนมากทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา กิจกำธร ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจยานนาวา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานียานนาวา ในเรื่องภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพพฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ และความเสมอภาคในการบริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เพื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างคุณภาพและพฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ และความเสมอภาคในการบริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

2) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจโทสิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มาให้บริการกับพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานสอบสวนมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงและยึดถือผลประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับเป็นสำคัญ และพนักงานสอบสวนได้ออกไปทำการสอบสวนโดยรีบด่วนนอกสถานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงกต สุวรรณวัฒน์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น.7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.70

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานสอบสวนรับแจ้งความไว้ทุกเรื่อง เมื่อมีผู้เสียหายหรือ ผู้รับมอบอำนาจมาแจ้งความไม่ว่าจะวิธีใด ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานต้องมีการกลั่นกรองการแจ้งความของประชาชนทุกกรณี ถ้าสามารถไต่ถามได้ก็ไม่ต้องแจ้งความ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภสร ทรงกลด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน

สอบสวน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ไปติดต่อราชการกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในระดับปานกลาง

3) ด้านการสอบสวน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสอบสวนมีการนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวีระชัย ภู่อระกูด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการ ได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการเมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ทำนขอรับบริการได้อย่างละเอียด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสอบสวนมีการนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ฯ ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานสอบสวนมีเทคนิคในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ในการติดตามความคืบหน้าในคดีเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น เช่น มีการสอบสวนเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวีระชัย ภู่อระกูด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการ ได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการเมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่ายเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและสามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ทำนขอรับบริการได้อย่างละเอียด

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่เสมียนคดี มีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะการประสานงานต้องรอเวลา บางที่เหตุเกิดในตอนกลางคืนทำให้เจ้าหน้าที่เสมียนคดี ไม่สามารถลงเวลาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวีระชัย ภู่อระกูด ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการ เมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ทำนขอรับบริการได้อย่างละเอียดและชัดเจน

4) ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจน ทำให้ประชาชนติดต่อราชการได้สะดวก มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวีระชัย ภูตระกูล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการ เมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ทำนขอรับบริการได้อย่างละเอียดและชัดเจน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจน ทำให้ประชาชนติดต่อราชการได้สะดวก ทั้งนี้เป็นเพราะ การจัดรูปแบบของสถานีตำรวจ มีความเหมาะสม มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทวีระชัย ภูตระกูล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่อธิบายเรื่องทั่วไปขอรับบริการได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการ เมื่อไปขอใช้บริการที่โรงพักสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเรื่องที่ทำนขอรับบริการได้อย่างละเอียดและชัดเจน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เป็นเพราะพื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เช่น สถานที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน โดยรวม มาก และอยู่ในระดับเมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวห้ำ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

5.2.2 การศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีเพศต่างกันเห็นว่าการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิเหมือนกันเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ธรรมชัย ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุภชัย ช่วยชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย

พอสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอ บางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภสร ทรงกลด

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสอบสวนสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของร.ค.ท.สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์, ศุภสร ทรงกลด และวีระชัย ภูตระกูล

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรให้การส่งเสริมด้านงานสอบสวนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานสอบสวน มีความ สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรให้การส่งเสริมเรื่องการแต่งกายของพนักงานสอบสวน โดยการมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรส่งพนักงานสอบสวนเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้หน่วยงาน

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรเพิ่มศักยภาพด้านการรับแจ้งเหตุของพนักงานสอบสวนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรเพิ่มศักยภาพด้านการรับแจ้งเหตุของพนักงานสอบสวนให้มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานสอบสวนรับแจ้งความไว้ทุกเรื่อง เมื่อมีผู้เสียหายหรือ ผู้รับมอบอำนาจมาแจ้งความไม่ว่าจะวิธีใด ๆ มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรตรวจสอบการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่สอบสวนอย่างเคร่งครัด

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านการสอบสวน มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรมีการนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ ฯลฯ

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านการสอบสวน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสอบสวนมีการนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรมีการนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่เสมียนคดี มีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรส่งเสริมการประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่เสมียนคดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 คือ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรจัดสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ให้เหมาะสมพร้อมใช้งานให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของ ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจน ทำให้ประชาชนติดต่อราชการ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจนให้มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยแปรผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิควรเพิ่มพื้นที่ในงานสอบสวนให้มีความเพียงพอและสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

- 1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
- 2) ควรศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวนในพื้นที่ที่กว้างขึ้น



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กรมตำรวจ. อำนาจหน้าที่ของตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ, 2525.
- กุลธน ธนาพงศธร. ประโยชน์และการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ขนิษฐา วิเศษสาร. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : งานตำราและเอกสารการพิมพ์คณะครู
ศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2537.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมนิสิตเก่า
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ณรงค์ มหานนท์. หน้าที่และความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ
ตำรวจ. นครปฐม : โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, 2525.
- นิภา เมธาวิชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2547.
- ประชา พรหมนอก. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ, 2529.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้าวากทำ. กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์ฟอร์แมท
ไทยแลนด์, 2526.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด.
กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2543.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.
- สง่า ดวงอัมพร. การสืบสวนภาควิชากฎหมายวิธีบัญญัติ. กรุงเทพมหานคร : คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. บทบาทและหน้าที่ตำรวจไทย. กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ 2537.
- แสวง ชีระสวัสดิ์. หลักการสืบสวนคดีอาญา. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมกรมตำรวจ, 2530.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กฤษฏีฉัตรจันทร์ศรีธา. “ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสรวง จังร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2550.

กฤตษ์ ศรีบรรพต. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ชัยทัศน์ รัตนพันธ์. “ปัญหาการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมในการสอบสวนคดีอาญา ศึกษากรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ณรสพล ศรีสุวรรณ. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

ดิเรก ฤกษ์ห่วย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการบริการของสำนักงานเขตคอนเมือง”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. “ปัจจัยที่มีส่วนลดต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.

ประเสริฐ ธรรมชัย. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี”. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

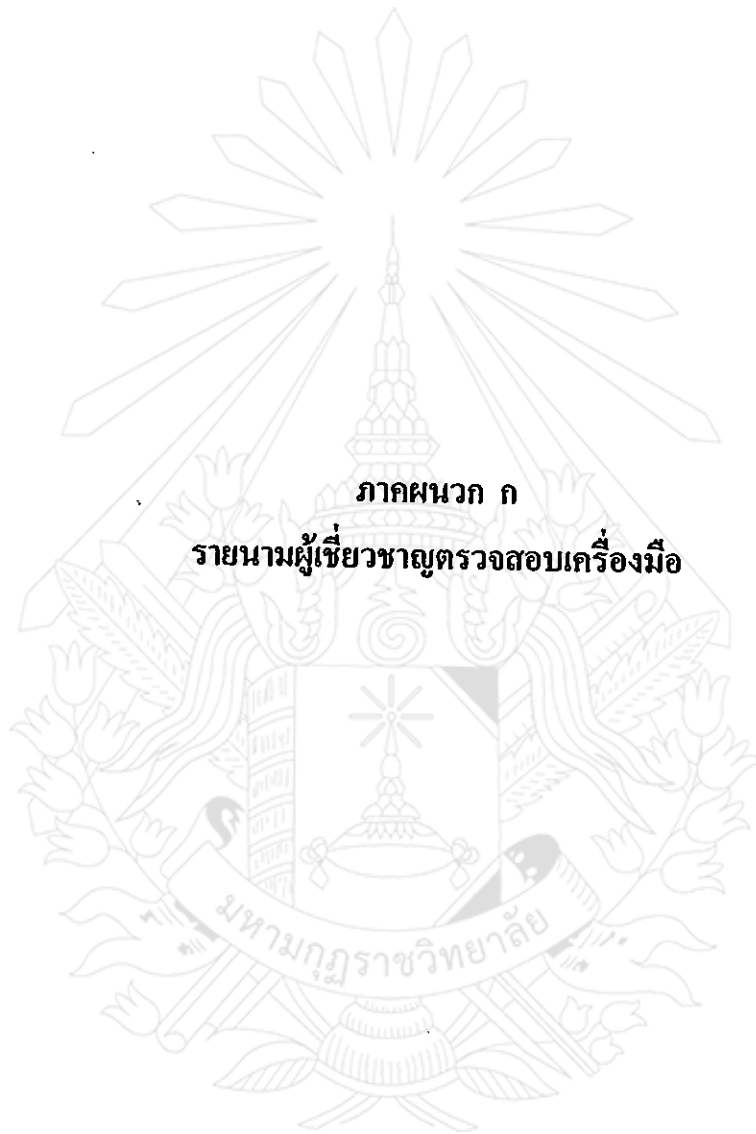
ปริมพร อัมพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตสำนักงานเขตบางขุนเทียน”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- วงศ์ สุวรรณวัฒน์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น.7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- วิทยา กิจกำธร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจ ยานนาวา”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- วิระชัย ภู่อะภูท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2546.
- ศุภชัย ช่วยชู. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2548.
- ศุภสร ทรงกลด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน”. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 2541.
- สศไส คาลทอง. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหา มกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์, ร้อยตำรวจโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 พ.ศ.2545- 2549 ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2”. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- สุรทัศน์ ช่วงงาม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา”. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. พระครูปริยัติสังฆญาณ

วุฒิการศึกษา กม.(บริหารการศึกษา)
 ตำแหน่ง รักษาการผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

2. พระมหาวิวัฒนา สุรจิตโต

วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(พัฒนาชุมชน)
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

3. พระบุญธรรม บุญธรรมโต, (คร.)

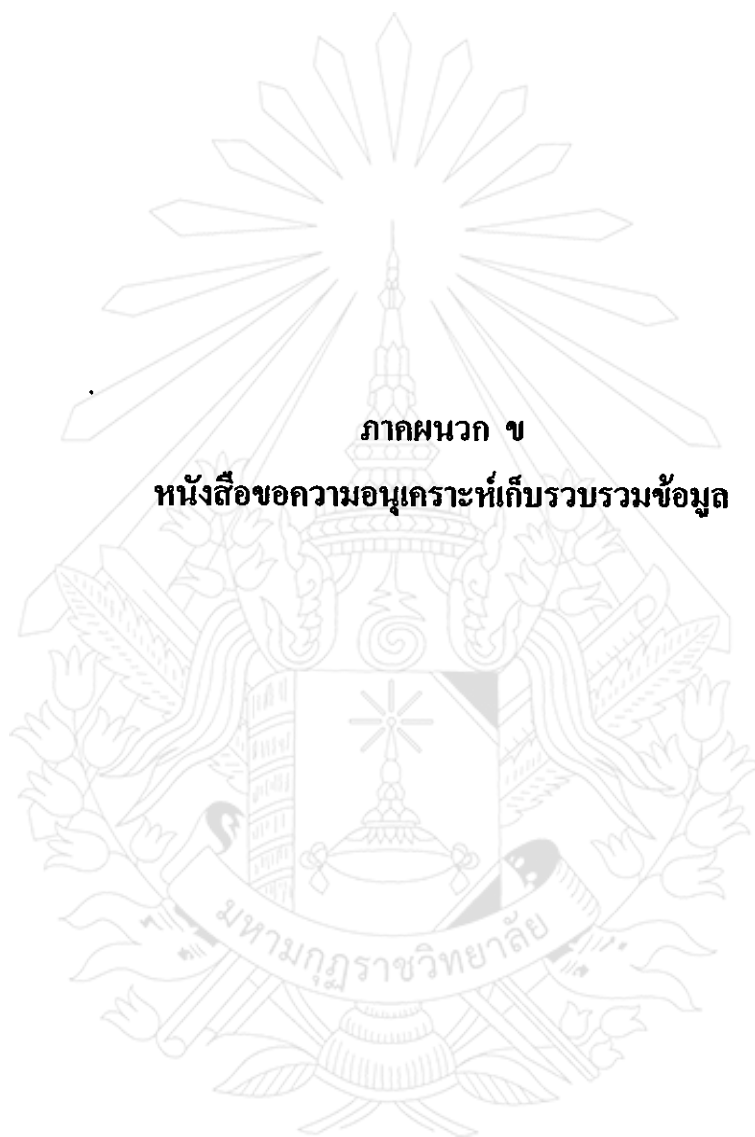
วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(รัฐศาสตร์)
 Ph.D.(Political Science)
 ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

4. พันตำรวจโทสุริยา จักรโนวรรณ

วุฒิการศึกษา นรต.รปศ.ตร.
 ตำแหน่ง รอง ผกก สส สภ.ภูเขียว จว.ชัยภูมิ.

5. ดร.สุรพล พรหมกุล

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Buddhist Studies)
 ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษประจำ
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6016(2.2)/ ว036



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลคูบ่อ อำเภอมือง จังหวัดเลย 42000
โทร. (042)830434,813028 โทรสาร 830686

30 พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรภูเขียว

ด้วย พ.ต.ท.สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 7/2553 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาคณะศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นจึงขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากท่านเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านด้วยดี

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุมนต์)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2)/ ๖029



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร. (042)830434,813028 โทรสาร 830686

14 พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร พ.ศ.ท.สุริยา จักรโนวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พ.ศ.ท.สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 7/2553 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยมี ศศ.ดร.นุรินทร์ ภูสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ศศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุมนต์)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2)/ ว029



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร. (042)830434,813028 โทรสาร 830686

14 พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน พระมหาวิพัฒนา สุรจิตโต

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พ.ศ.ท.สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 7/2553 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยมี ผศ.ดร.นรินทร์ ภูสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูกิตติสารสมณฺห์)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2)/ 2029



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลคูคต อำเภอมือง จังหวัดเลย 42000
โทร. (042)830434,813028 โทรสาร 830686

14 พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน พระครูปริยัติสังญาณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พ.ต.ท.สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 7/2553 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยมี ผศ.ดร.บูรินทร์ ภูสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ดร.ภาสกร คอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูกิตติสารสมณต์)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2)/ ว029



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร. (042)830434,813028 โทรสาร 830686

14 พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน พระบุญธรรม บุญบุญมโน (ดร.)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พ.ค.ท.สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 7/2553 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยมี ผศ.ดร.บูรินทร์ ภูสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูกิตติสารสมณห์)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2)/ ว032



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลคูบ้อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร. (042)830434,813028 โทรสาร 830686

14 พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร คร.สุรพล พรหมกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พ.ต.ท.สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 7/2553 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยมี ผศ.ดร. บุรินทร์ ภูสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ดร.ภาสกร คอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสมณธ์)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ค

แบบสอบตาม

มหาจุฬาราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัด ชัยภูมิ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวน
 2. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน และทุกข้อความความเป็นจริงมากที่สุด
 3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น
 4. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวน
 - ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
- ดังนั้นแบบสอบถามจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามความเป็นจริงหรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดและขอบคุณท่านที่ตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

พันตำรวจโท สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์
 นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ถ้าชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมคำในช่องว่าง ตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

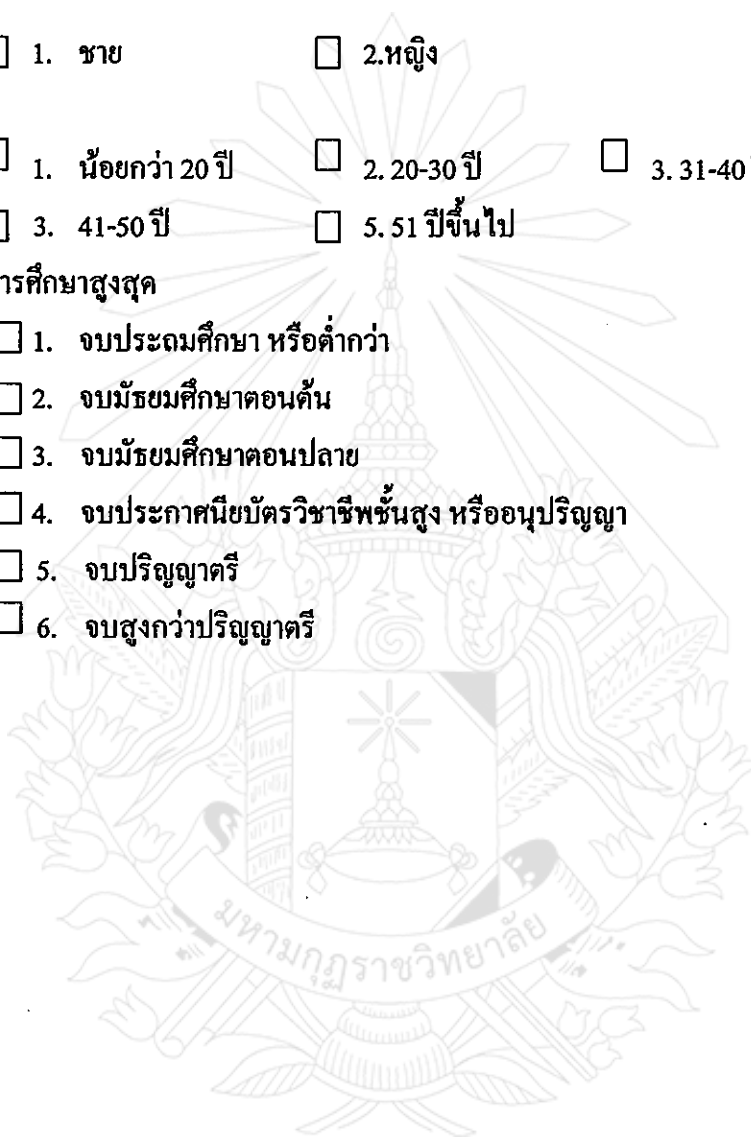
1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี 3. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. จบประถมศึกษา หรือต่ำกว่า
 2. จบมัธยมศึกษาตอนต้น
 3. จบมัธยมศึกษาตอนปลาย
 4. จบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรืออนุปริญญา
 5. จบปริญญาตรี
 6. จบสูงกว่าปริญญาตรี



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการสอบสวน
คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	1. ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน การแต่งกายของพนักงานสอบสวน มีความสุภาพเรียบร้อย					
2.	พนักงานสอบสวนมีกริยาท่าทางสุภาพ และมีความเป็นมิตร					
3.	พนักงานสอบสวนเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี					
4.	พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็น กลาง โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็น หลัก					
5.	พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบปัญหาของท่าน ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
6.	พนักงานสอบสวนปฏิบัติแก่ผู้มาขอรับบริการ โดยเท่าเทียมกันทุกคน					
7.	พนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการ สอบสวน					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.	2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ พนักงานสอบสวนให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว					
9.	พนักงานสอบสวนให้ความสะดวกแก่ผู้ที่มาเป็นพยานหรือติดต่อเรื่องอื่น ๆ ในคดีเป็นอย่างดี					
10.	การติดต่อพนักงานสอบสวน เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
11.	พนักงานสอบสวนรับแจ้งความไว้ทุกเรื่อง เมื่อมีผู้เสียหาย หรือ ผู้รับมอบอำนาจมาแจ้งความไม่ว่าจะวิธีใด ๆ					
12.	พนักงานสอบสวนมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงและยึดถือผลประโยชน์ส่วนรวมจะได้รับเป็นสำคัญ					
13.	พนักงานสอบสวนมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงและยึดหยุ่นกฎเกณฑ์บ้าง โดยคำนึงถึงความสะดวกของท่านมากกว่าที่จะยึดติดกับกฎระเบียบแบบแผน					
14.	พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับแจ้งเหตุได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่					
15.	กรณีผู้แจ้ง มีเหตุผลจำเป็นไม่สามารถมาสถานีตำรวจได้ด้วยตนเอง พนักงานสอบสวนได้ออกไปทำการสอบสวนโดยรีบด่วน					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16.	3. ด้านการสอบสวน พนักงานสอบสวนมีเทคนิคในการสอบสวน และทำตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด					
17.	การสอบสวนปากคำไม่เป็นการข่มขู่ ชี้นำ หรือโน้มน้าวให้ผู้ให้ถ้อยคำคล้อยตาม					
18.	พนักงานสอบสวนมีการรวบรวม พยานหลักฐานอย่างถูกต้อง ทั้งในข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย					
19.	พนักงานสอบสวนมีการติดตามความคืบ หน้าในคดี เช่น มีการสอบสวนเพิ่มเติม					
20.	พนักงานสอบสวนได้ติดตามและทำการ สอบสวนให้เสร็จสิ้น โดยเร็ว					
21.	พนักงานสอบสวนมีการนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ ในการสอบสวน การตรวจพิสูจน์หลักฐานทาง ด้านนิติวิทยาศาสตร์ ฯลฯ					
22.	พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ และมีความยุติธรรม					
23.	การประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่เสมียนคดี มีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
24.	4. ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ การจัดรูปแบบของสถานีตำรวจ มีความ เหมาะสม ตามสภาพของอาคารและสถานที่					
25.	มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่าง เพียงพอ					
26.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อให้บริการ เห็นชัดเจนทำให้ประชาชนติดต่อราชการ ได้ สะดวก					
27.	พื้นที่ใช้สอยในงานสอบสวน มีอย่างเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน					
28.	มีการรวบรวมงานที่ประชาชนมาให้บริการทุก กรณี อยู่ในบริเวณเดียวกัน ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
29.	การคิดประกาศ ชั้นตอน และระยะเวลาบริการ ประชาชนไว้ในที่เห็นชัดเจน และมีความ พอเพียง เข้าใจง่าย					
30.	สถานีตำรวจมีที่จอดรถเพียงพอต่อการ ให้บริการประชาชน					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ จากความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงาน
 สอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1. ปัญหาด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

2. ปัญหาด้านความสะดวกที่ได้รับ

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

3. ปัญหาด้านการสอบสวน

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

4. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

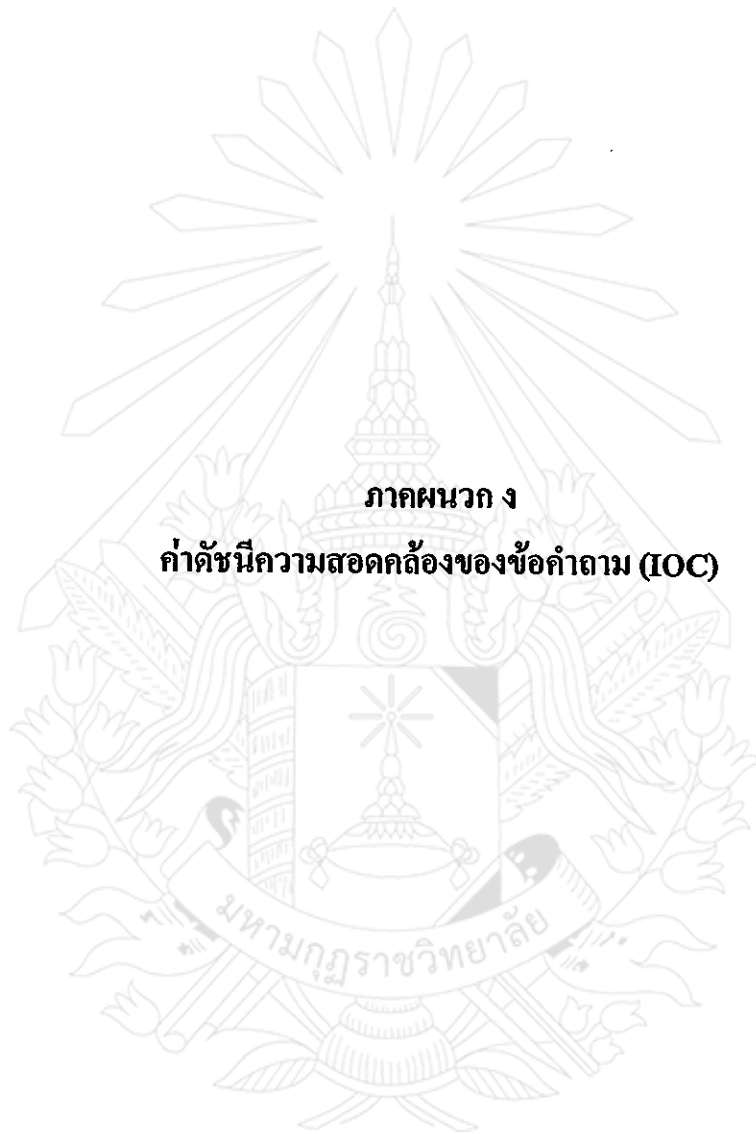
ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก ง

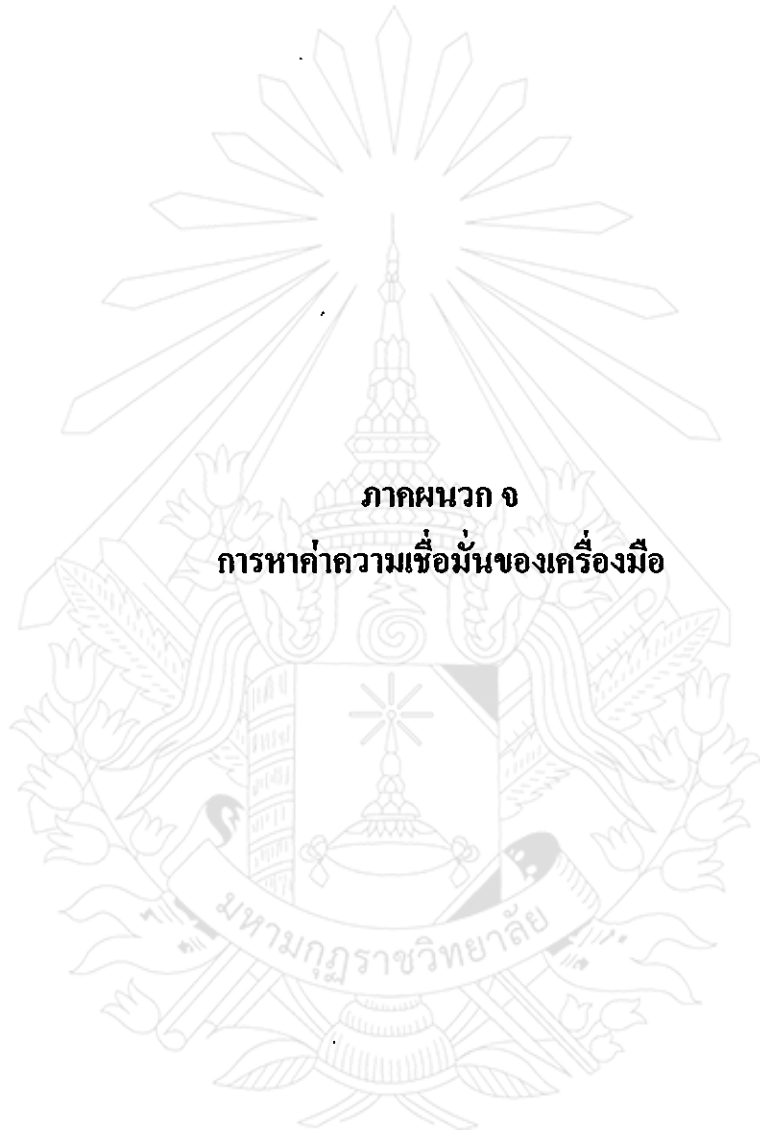
คำดัชนีความสอดคล้องของข้อกำหนด (IOC)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน
สถานีตำรวจภูธรภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

คำถามข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					$\sum x$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ด้านการปฏิบัติตัว								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านความสะดวกที่ได้รับ								
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

คำถามข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					Σx	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ด้านการสอบสวน								
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่								
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	94.8000	182.9931	.4898	.9333
2	95.0667	180.0644	.5970	.9322
3	95.0000	179.7241	.5701	.9324
4	94.9667	181.2057	.5726	.9325
5	95.0333	175.6885	.7308	.9304
6	95.0667	178.4092	.6409	.9316
7	94.8000	182.4414	.6398	.9322
8	95.2000	175.8207	.6780	.9310
9	95.0333	175.3437	.7086	.9306
10	95.3667	175.8264	.6640	.9312
11	95.2000	175.4759	.6065	.9320
12	94.9333	185.9954	.3380	.9347
13	95.1000	181.4724	.5270	.9329
14	95.2333	178.4609	.5981	.9321
15	95.6333	178.4471	.5856	.9322
16	95.0667	187.4437	.2561	.9355
17	95.0000	180.4828	.5694	.9324
18	95.0667	179.7885	.6117	.9320
19	95.2333	183.7713	.3498	.9351
20	95.3000	179.8724	.5871	.9322
21	95.1000	183.4724	.3924	.9344
22	95.1333	181.3609	.6403	.9320
23	95.0333	181.4126	.6828	.9318

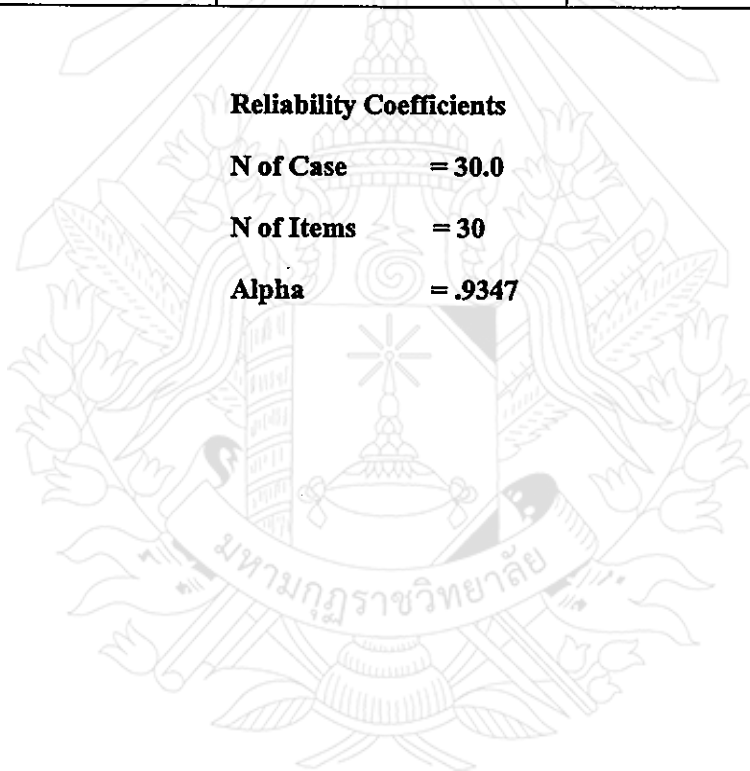
ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
24	95.2333	182.3920	.3908	.9347
25	95.6333	175.5506	.5999	.9321
26	95.5000	181.1552	.5074	.9331
27	95.6333	179.3437	.4913	.9335
28	95.4000	180.2483	.6173	.9320
29	95.2000	179.4069	.5786	.9323
30	95.5667	176.7368	.4743	.9345

Reliability Coefficients

N of Case = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9347



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล : พันตำรวจโท สุรเกียรติ ประดิษฐ์วงศ์
 วัน เดือน ปี เกิด : 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2489
 ภูมิลำเนา : จังหวัดชัยภูมิ

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 749 หมู่ที่ 1 ตำบลผักปัง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2518 : สำเร็จการศึกษาหลักสูตรนักเรียนนายร้อยตำรวจอบรม
 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
 พ.ศ. 2529 : สำเร็จการศึกษาหลักสูตรสารวัตร (ผู้บังคับกอง)
 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กรมตำรวจ
 พ.ศ. 2542 : สำเร็จการศึกษาหลักสูตรผู้กำกับการตำรวจ
 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 พ.ศ. 2534 : นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2530 : ดำรงตำแหน่งสารวัตรสืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจภูธร
 อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
 พ.ศ.2539 : ดำรงตำแหน่งรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจภูธร
 อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี
 พ.ศ.2547 : ดำรงตำแหน่งรองผู้กำกับการสอบสวนสถานีตำรวจภูธร
 อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
 พ.ศ.2549 : ปัจจุบันเกษียณอายุราชการในตำแหน่งรองผู้กำกับการสอบสวน
 สถานีตำรวจภูธรอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ