



คุณภาพบริการในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา
สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

ร.ค.ท.สัมพันธ์ แสง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ คุณภาพบริการ ในการใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

เสนอโดย ร้อยตำรวจโทสัมพันธ์ แสง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์สุจิต นิมิตกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ สุจิต นิมิตกุล)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์

(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณูทรพาล)

วันที่ 23 เดือน ๗ พ.ศ. 2555

เลขทะเบียน	0222125
วันลงทะเบียน	- 7 ส.ค. 2555
เลขเรียกหนังสือ	363.2
	ศบ.๑๑
	[2555]

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์สุดจิต นิมิตกุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระที่ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมารวมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณประชาชนที่มาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้วิชาตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่นและเพื่อนรุ่นพี่สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านคำปรึกษา แนะนำ ตลอดช่วงเวลาที่ได้ทำการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรตลอดจนผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

ร้อยตำรวจโทสัมพันธ์ แสง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรม.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	8
2.3 แนวคิดและหลักการให้บริการ.....	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	16
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	25
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.6 การให้คะแนนและการกำหนดเกณฑ์การแปลผลการศึกษา.....	27
4. ผลการศึกษา	30
4.1 ประชาชนที่มาแจ้งความคดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด	30
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	39
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	42
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	43
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	44
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	47
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก	53
ประวัติผู้เขียน	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	31
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	31
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	32
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการ	32
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่รับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด.....	33
4.6 จำนวน ร้อยละ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนของการ รับแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญา ที่มารับบริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานี ตำรวจภูธรเมืองตราด	36
4.7 จำนวน ร้อยละ ของปัญหาและอุปสรรค ประชาชนที่มาใช้บริการแจ้งความ ร้องทุกข์คดีอาญา ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด.....	38
4.8 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแจ้งความ ร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด.....	40
4.9 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน การดำเนินงานตามกฎหมายของประชาชนที่มาใช้บริการ	40
4.10 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน การดำเนินงานตามกฎหมายของประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านปัญหาและอุปสรรคการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจ เมืองตราด	41

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำภายในและลูกค้ำภายนอก	19
3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	25

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณภาพบริการในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา
ชื่อผู้เขียน	สถานีดำรวจภูธรเมืองตราด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ร้อยตำรวจโทสัมพันธ์ แสวง
สาขาวิชา	อาจารย์สุคจิต นิมิตกุล
ปีการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์
	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีดำรวจภูธรเมืองตราด ต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์ และดำเนินคดีอาญาคตามกฎหมาย เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์ และดำเนินคดีอาญาคตามกฎหมาย และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีดำรวจภูธรเมืองตราด ประชากรที่ทำการศึกษาคครั้งนี้คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีดำรวจภูธรเมืองตราด จำนวน 100 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS of Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการพรรณนาบรรยายเป็นประเด็น โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (T-Test) โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญา ที่สถานีดำรวจภูธรเมืองตราด อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.09) เมื่อทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (1.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.09 ค่า T - value = 22.824 df = 99 S.D = 0.65 และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญาคตามกฎหมายในระดับสูง เมื่อทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (0.50) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ

0.90 ค่า T - value = 33.637 df = 99 S.D = 0.12 และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค จากการที่มาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คืออาญาที่สถานีตำรวจนครเมืองตราด โดยรวมแล้วไม่มีปัญหา เมื่อทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (0.50) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.32 ค่า T - value = -5.111 df = 99 S.D = 0.36 และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 3 จึงได้รับการยอมรับ

สำหรับการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครเมืองตราด ควรมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีให้ประชาชนได้รับความเข้าใจอย่างชัดเจน และควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำปัญหาและข้อขัดข้องมาประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และควรมีการสำรวจความคิดเห็นและปัญหาของเจ้าหน้าที่ ที่รับแจ้งความร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือนเพื่อสามารถนำปัญหาต่าง ๆ มาปรับปรุงในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนทุกหมู่เหล่าและทุกสาขาอาชีพ โดยทั่วไปเมื่อประชาชนประสบปัญหา ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความรู้สึกว่าจะได้รับความไม่ปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หรือ มีการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อความไม่สงบเรียบร้อย สิ่งที่ประชาชนต้องนึกถึงคือ ตำรวจ โดยปกติประชาชนจะได้ใช้บริการที่สถานีตำรวจในท้องที่รับผิดชอบและมีเขตอำนาจการสอบสวน ซึ่งงานระดับสถานีตำรวจถือว่าเป็นส่วนที่ประชาชนใช้บริการเบื้องต้นและถือได้ว่าเป็น บทบาทหลัก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ในสถานีตำรวจ โดยทั่วไปจะแบ่งหน้าที่รับผิดชอบออกเป็นงานดังนี้

1. งานด้านสอบสวนเป็นงานที่ดำเนินเกี่ยวกับการรับแจ้งความร้องทุกข์ทั้งที่เป็นคดี และไม่เป็นคดีจากประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์เกี่ยวกับคดีต่าง ๆ รวมทั้งการทำการสอบสวนดำเนินคดีกับผู้ต้องหาที่ถูกจับกุมนำส่งพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย ทำการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำผิดตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้

2. งานจราจร เป็นงานอำนวยความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน รวมทั้งการกวดขันจับกุมผู้ที่กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พุทธศักราช 2522 และกฎหมายอื่น ๆ ที่ให้อำนาจและได้บัญญัติไว้

3. งานป้องกันและปราบปราม ซึ่งทั่วไปเรียกว่า “สายตรวจ” เป็นงานที่มีสายตรวจ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน และสายตรวจเดินเท้า แต่งกายชุดเครื่องแบบตำรวจ ออกตรวจตราดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่เขตรับผิดชอบ หากตรวจพบการกระทำผิดก็จะเข้า ระวัง หนัดและทำการจับกุมตัวผู้กระทำผิดนำส่งพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

4. งานสืบสวน เป็นงานที่สืบเสาะหาข่าวผู้ที่กระทำผิดกฎหมายอาญาตามสถานที่ต่าง ๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นงานที่มีการสืบสวนก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ โดยการปฏิบัติหน้าที่จะมีการอ้างอิงหรือปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยทั่วไปตำรวจผู้ทำหน้าที่สืบสวนจะไม่แต่งกายเครื่องแบบชุดตำรวจแต่จะแต่งกายปกติแบบประชาชนในพื้นที่ทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกการสืบสวนหาข่าว

5. งานด้านอำนาจการ หรืองานเกี่ยวกับธุรการจะทำหน้าที่เกี่ยวกับการตอบรับ และส่งหนังสือต่าง ๆ และเบิกส่งของหลวง เก็บส่งของหลวง เป็นผู้ดูแลเรื่องกฎระเบียบการปฏิบัติตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดไว้ รวมทั้งมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

ภารกิจของแต่ละสายงานจะมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน โดยมีจุดประสงค์อันเดียวกัน คือ บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน นอกจากการประสานงานของตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ในงานด้านต่าง ๆ ที่กล่าวไว้ย่อมแสดงให้เห็นความสมัครสมานสามัคคีของข้าราชการตำรวจในหน่วยงานหรือสถานีตำรวจนั้นๆ

พนักงานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นเจ้าพนักงานของรัฐตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่ได้บัญญัติให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตลอดจนมีผลกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพ และความรู้สึกนึกคิดของประชาชนโดยส่วนรวม อาจถือได้ว่า พนักงานสอบสวนมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการอำนวยความสะดวกด้านแรกแล้วส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ ศาล และราชทัณฑ์ ตามลำดับ

ดังนั้น การนำคดีอาญาเข้าสู่การพิจารณาคำวินิจฉัยของพนักงานสอบสวนของประชาชนนั้น ต้องเริ่มจากการที่ประชาชนเดินขึ้นสถานีตำรวจและไปหาประชาสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจนั้นเพื่อรับทราบจุดประสงค์ว่ามาเพื่ออะไร ต้องการมาแจ้งเกี่ยวกับเอกสารหาย ลงประจำวันไว้เป็นหลักฐาน หรือต้องการดำเนินคดีอาญาต่อในชั้นศาล ซึ่งต้องเป็นคดีเกี่ยวกับทางอาญา ซึ่งบางคดีนั้น ต้องมีอายุความเกี่ยวกับการร้องทุกข์มาเกี่ยวข้องด้วย เช่น คดีความผิดต่อ ส่วนตัวต้องร้องทุกข์ภายในสามเดือนนับแต่วันเกิดเหตุหรือรู้การกระทำผิด ซึ่งในการบริการประชาชนนั้น สิ่งที่สำคัญคือการพุดจาให้แก่ประชาชนที่มาร้องทุกข์ในคดีนั้นๆ ซึ่งจะมีประชาชน ทุกสาขาอาชีพและ

ทุกระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยงานด้านการสอบสวนเป็นงานที่ไม่เหมือนงานด้านอื่น คือ งานด้านอื่นจะเสร็จสิ้นเมื่อออกเวรไปแล้ว เช่น งานด้านสายตรวจเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เวรเสร็จสิ้น จะมีเวรใหม่มาเปลี่ยนแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรผลัดเก่า จะออกเวรไปโดยไม่มี การบ้านแต่อย่างใด ส่วนงานด้านการสอบสวนเป็นงานที่มีการบ้านให้ทำอยู่ตลอดเวลา เมื่อมี ประชาชนมาร้องทุกข์ดำเนินคดีอาญา หากเป็นคดีที่ปรากฏตัวผู้กระทำผิด พนักงานสอบสวนต้อง รวบรวมหลักฐานสรุปสำนวนการสอบสวนเสนอพนักงานอัยการภายในสองเดือน หากเป็นคดีที่ไม่ ปรากฏตัวผู้กระทำผิดต้องรวบรวมพยานหลักฐานสรุปสำนวนการสอบสวนเสนอพนักงานอัยการ ภายในสามเดือนนับแต่วันร้องทุกข์

ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้ง พนักงานสอบสวนอาจมีสำนวนการสอบสวนใน ความรับผิดชอบจำนวนมาก ทำให้การดำเนินการไม่เป็นที่พอใจหรือไม่ถูกใจแก่ประชาชนผู้มาร้อง ทุกข์ เพราะฉะนั้นการทราบบัญชีปัญหาในการปฏิบัติงานและความต้องการของประชาชนที่อยากได้จาก การมาใช้บริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาขอมีส่วนช่วยในการเข้าใจถึงปัญหา เพื่อ นำมาเป็นข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่พบและทำความเข้าใจกับ ประชาชน เพื่อเข้าสู่ความ เป็นสากล นั่นคือความสามารถในการที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นลูกค้าภายในและประชาชนผู้มารับ บริการที่เป็นลูกค้าภายนอก ที่ต้องมาติดต่อ และใช้บริการของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการมาร้อง ทุกข์คดีอาญาและการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน ตลอดจน ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการและรับบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการ วิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด ให้มี คุณภาพ ตอบสนองความต้องการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานี ตำรวจภูธรเมืองตราด ต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์ และดำเนินคดีอาญาตาม กฎหมาย

2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์ และดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด

1.3 ตามมติฐานในการศึกษา

1.3.1 การให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราดมีคุณภาพระดับปานกลาง

1.3.2 ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน การดำเนินงานตามกฎหมายระดับปานกลาง

1.3.3 ประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราดระดับปานกลาง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด

1.4.2 ทราบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์ และดำเนินคดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับใด

1.4.3 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราดเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการบริการต่อประชาชนให้ มีประสิทธิภาพต่อไป

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษา ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด จำนวน 100 คน

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ ที่ปฏิบัติ งานเกี่ยวกับการรับแจ้งความจากประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานี
ตำรวจภูธรเมืองตราด

บริการ หมายถึง การรับแจ้งความร้องทุกข์รวมทั้งการพุดจา ทักทาย ให้การปรึกษา
แนะนำตามจุดประสงค์ที่ประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ต้องการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อ ปรึกษาและแจ้งความร้องทุกข์รวมทั้งข้อ
คำแนะนำที่เกี่ยวกับคดี

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนและผู้ที่ทำ
หน้าที่เสมือนประจำวันที่ได้รับแจ้งความร้องทุกข์จากประชาชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด” ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดและหลักการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรม คือ ตำรวจ ทนายความ อัยการ ผู้พิพากษา พนักงานคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่เรือนจำ และพนักงานพักการลงโทษจะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ ของแต่ละคนให้ถูกลงไปโดยเรียบร้อยดีนั้น จำเป็นต้องมีปรัชญาเป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ ปรัชญาที่ มุ่งต่อการลงโทษ ปรัชญาที่มุ่งต่อการแก้ไขฟื้นฟู และปรัชญาที่มุ่งต่อการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม หรือในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด นอกจากนี้ในการดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมนับตั้งแต่การสืบสวน จับกุม ไปจนถึงการปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาล เป็นกระบวนการต่อเนื่องและสัมพันธ์กันประดุจลูกโซ่ และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการหนึ่งจะมีผลกระทบต่อกระบวนการอื่นๆ ด้วย ได้แก่

2.1.1 ระบบงานยุติธรรมทางอาญา

ระบบยุติธรรมของไทยในปัจจุบัน ได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่กัน โดยเด็ดขาด คือ การสืบสวน สอบสวน และจับกุม เป็นหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ การฟ้องคดี และการดำเนินคดีในศาลเป็นหน้าที่ของอัยการและทนายความ การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นหน้าที่ ผู้พิพากษา

2.1.2 งานยุติธรรมในฐานะเป็นระบบงานที่สัมพันธ์และสืบเนื่องต่อกัน

การบริหารงานยุติธรรมนอกจากต้องอาศัยหลักทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารทั่วไปแล้ว การบริหารงานยุติธรรมยังมีลักษณะ โดยเฉพาะ คือ ต้องประกอบด้วยปัจจัยเหตุ (Input) กระบวนการ ดำเนินงาน (Process) และผลที่ได้ออกมา (Output) สำหรับปัจจัยเหตุหมายถึง อาชญากรรมและ กระบวนการหมายถึง กระบวนการของตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และกรม ประพฤติกหรือ ราชทัณฑ์ และผลที่ได้รับออกมาคือการลดอาชญากรรมในสังคม โดยสรุปก็คือ ถ้าไม่มีปัจจัยเหตุ อาชญากรรม กระบวนการยุติธรรมก็จะไม่เกิดขึ้น

กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในชั้นของตำรวจ

เมื่ออาชญากรรมเกิดขึ้นแล้วหรือกำลังเกิดขึ้น ตำรวจได้ประสบพบเห็นเองก็จะ ดำเนินการสืบสวน และจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดี หรือมีฉะนั้นประชาชนผู้ตกเป็นเหยื่อ ของอาชญากรรม หรือที่เห็นเหตุการณ์ได้รายงานต่อตำรวจ โดยจะเป็นการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ ก็ได้สุดแท้แต่กรณี เมื่อได้รับรายงานดังกล่าวแล้ว ตำรวจจะรีบเดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุ เพื่อ สืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดในกรณีที่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นแล้วโดยสอบปากคำผู้เสียหาย พยาน ผู้เห็นเหตุการณ์ ตลอดจนรื้อรอยหลักฐานอื่น ๆ เมื่อสงสัยว่าผู้ใดเป็น ผู้ประกอบอาชญากรรม พนักงานสอบสวนจะดำเนินการยื่นคำร้องขอหมายจับผู้ต้องหาต่อศาลเพื่อทำการจับกุมผู้ต้องหา ถ้า ศาลอนุญาตตามคำขอและตำรวจจับกุมผู้ต้องหาได้แล้วนำส่งพนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมาย พนักงานสอบสวนจะควบคุมผู้ต้องหาไว้เพื่อสอบสวนต่อไป และอาจแสวงหา พยานหลักฐานเพิ่มเติมให้มากขึ้น ในระหว่างนี้อาจมีการให้พยานชี้ตัวผู้ต้องหาหรือนำตัวผู้ต้องหา ไปทำแผนประทุษกรรมประกอบคำรับสารภาพก็ได้

การควบคุมตัวผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนมีอำนาจควบคุมผู้ต้องหาไว้ที่สถานีตำรวจ ไม่เกิน 48 ชั่วโมง ในระหว่างนี้ผู้ต้องหาอาจยื่นคำขอให้ปล่อยตัวไปชั่วคราวต่อพนักงานสอบสวน

และถ้าได้รับอนุมัติจากพนักงานสอบสวนก็จะได้รับการปล่อยตัวไปชั่วคราว ในกรณีที่มิได้รับการปล่อยตัวไปชั่วคราว พนักงานสอบสวนจะต้องนำผู้ต้องหาไปฝากขังต่อศาลได้ครั้งละ 12 วัน ณ ที่ทำการของศาล ผู้ต้องหาอาจยื่นคำร้องขอให้ปล่อยชั่วคราวในชั้นศาล ถ้าศาลอนุญาตตามขอผู้ต้องหาก็น่าจะได้รับปล่อยตัวไป แต่ทุก 12 วัน พนักงานสอบสวนจะต้องไปยื่นคำร้องขอฝากขังต่อศาล ถ้ายังสอบสวนไม่แล้วเสร็จ การขอฝากขังผู้ต้องหานี้ เจ้าพนักงานสอบสวนจะขอต่อศาลได้ไม่เกิน 7 ครั้ง หรือ 84 วัน เป็นอย่างสูงสุด และถ้าไม่ได้ยื่นฟ้องภายในกำหนดเวลาดังกล่าวนี้ ศาลจะสั่งปล่อยตัวผู้ต้องหา

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

กิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐอาจเป็นผู้ทำเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้

ลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมาย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ประเภทของการบริการสาธารณะ

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2545) ได้กล่าวว่า ในทางทฤษฎีบริการสาธารณะ อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. บริการสาธารณะปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วถือเป็นงานในหน้าที่ ที่ฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำด้วย เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม การป้องกันประเทศ การอำนวยความสะดวก

2. บริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม เป็นบริการที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของเงินทุน

หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์บริการสาธารณะในทางทฤษฎี เป็นหลักเกณฑ์ที่พัฒนามาจากลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ 3 ประการของ Louis Rolland แห่ง Ecole de Bordeaux ซึ่งต่อมาในแวดวง นักกฎหมายมหาชนเรียกหลักเกณฑ์นี้ว่า “กฎหมายของบริการสาธารณะ” หรือกฎหมายของ Rolland หลักเกณฑ์นี้ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการ สาธารณะ นั้นประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่ง โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อบุคคลใด โดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ความต่อเนื่องดังกล่าวอาจไม่มีมาตรฐานว่าต้องต่อเนื่องแน่นอนตายตัวเท่านั้น อาจเข้าลักษณะของคำว่าสม่ำเสมอได้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการ สาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน

3. หลักว่าด้วยความปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วยหลัก ว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีความหมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

เมื่อพิจารณาจากพื้นฐานภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยในลักษณะรัฐบาลของ ประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจกรรมใดๆ ก็ตามของหน่วยงานของรัฐจะต้อง พึงเสียงประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับ เป็นสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งใน ขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติงานและการประเมินผลเพื่อให้สามารถบริการประชาชน ได้ สอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดและหลักการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำ ที่เปี่ยมได้ด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและ คนส่วนมาก จะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตนเอง

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคล ต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการ หลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น

การให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ (สมิต สัจฉกร, 2542: 13)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman et al. (1985 อ้างใน ทิมพ์ชนก คັນสนีย์, 2540) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือการติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ ได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กร รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น
6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที เป็นต้น
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากรอุปกรณ์ที่ใช้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่ที่มีความโอ่โง่งสวยงาม เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึง ลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

นอกจากนี้ Parasuraman et al. (1985 cited in Teas, 1999) ได้สร้างแบบวัดคุณภาพการบริการขึ้นมาและเชื่อว่า “SERVQUAL” โดยการนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการ ที่ได้จากการศึกษาผู้บริโภคจากบริการประเภทต่างๆ ในช่วง ค.ศ. 1985 มาบูรรวมกัน เหลือเพียง 5 องค์ประกอบ โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และได้ทดสอบ คุณภาพของแบบวัดนี้พบว่า แบบวัดดังกล่าวนี้มีความเที่ยงตรงที่จะนำไปใช้ศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประเภทต่างๆ ได้

ส่วนองค์ประกอบหลัก 5 ประการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคนำมาใช้ประเมินคุณภาพการบริการ มาใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL ได้แก่

1. ลักษณะภายนอก
2. ความคงเส้นคงวา
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ ความสุภาพ ความ น่าเชื่อถือ และความปลอดภัย มาบูรรวมกัน
5. ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสะดวก การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจลูกค้า มารวมกัน

หลักในการให้บริการ

การบริการซึ่งถือเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อความค่านึงดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542:

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและมีความเหมาะสมแก่ผู้ให้บริการเพียงไร แต่ผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือว่าเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะ ตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วย ความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดเจน คือการปฏิบัติที่มี ความต้องการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมี ข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้มีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียง ความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือการให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการ ส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาความรีบเร่งของลูกค้า และตอบสนองให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของงานบริการ (รัชชา กุสวานิชไชยนันท์, 2535: 13)

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดประมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือ ไม่ขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้ใช้บริการ การกำหนดงานประมาณล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความ น่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกที่คุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

Elihu Katz Berndt Banet ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า พฤติกรรมให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 3 ประการด้วยกันคือ (อ้างถึงใน วชิระ โทบุญญานนท์, 2539: 17-18)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ประชาชน ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

3. การวางตัวเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้ พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ว่ามีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือบูกริยาท่าทาง สุภาพหรือไม่ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสหรือทำหน้าไม่พอใจ

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (สมิต ธรรมกร, 2542: 174-176)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนถึงอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าอบอุ่น สบายใจ จากลักษณะดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542: 175)

3.1 ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

3.2 ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข

3.3 ทำถูกต้อง ดังกล่าวไว้ในหลักของการให้บริการ ว่าการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึง เน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

3.4 ทำอย่างเท่าเทียม คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

3.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนัก ดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็就会产生ความปีติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพ

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2541: 45-46) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คือภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ใช้หรือลูกค้า ด้วยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เป็นลูกค้าอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย การมีคุณภาพจะประกอบไปด้วย

1. ไม่มีปัญหา คือ การที่ไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมตั้งแต่เริ่มแรก
2. ลูกค้าพอใจ ความพอใจของลูกค้า ลูกค้าจะเกิดได้ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็นของคนได้รับการตอบสนอง นั่นคือ ปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่น่าพอใจ
3. ได้มาตรฐานเป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคม

นอกจากนี้ สิทธิศักดิ์ พงษ์ปติกุล (2544: 3) ได้กล่าวว่า คุณภาพหมายถึงการตอบสนอง ความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้ง การเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ โดยมีมิติแห่งคุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ
2. บริการเป็นที่ยอมรับ ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
4. บริการมีประสิทธิภาพ ด้เน้นการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
5. บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
6. บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
7. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีการให้บริการเมื่อจำเป็น
8. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ
9. ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือดูแลรักษาพยาบาล

โดยสรุปความหมายของคำว่า “คุณภาพ” โดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า

2. ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด
3. ปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ
4. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม
5. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข
6. มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

คุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายคำว่า “คุณภาพการบริการ” (Service quality)

ดังนี้

Zeithaml (1985) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าในการบริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ (Perceive quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยรวม ว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือการบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

การวัดคุณภาพของบริการ

ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว ในการประเมินระดับคุณภาพของบริการนั้น เราอาจใช้ปัจจัย หรือองค์ประกอบของการ บริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ/ตรวจวัด /ทดสอบ/ประเมินค่า หรือเกรด หรือ นับจำนวนหรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ ผู้มีส่วนมาก ขอมรับ ได้ ดังนั้นตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญคือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า (ศิริพงษ์ ตดาวัตย์ ณ อรุณยา, 2549: 210-214)

สิ่งแรกที่ต้องการต้องการคำตอบคือ ลูกค้ามีความคาดหวังและต้องการอะไร เพื่อจะ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์สินค้าหรือให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังและในการสร้างคุณภาพ “ลูกค้า” จึงมีความสำคัญมากที่สุด การที่จะสามารถความพอใจให้ ลูกค้าได้ สิ่งสำคัญที่ต้องทราบคือ ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า ซึ่งวิธีที่สามารถ ทราบถึงความ

ต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุดคือ การใช้วิธีการหาข้อมูลด้วยการทำการศึกษาวิจัยหรือ สํารวจความต้องการของลูกค้าเพื่อทุกคนในองค์กรทราบว่าอะไร อย่างไร องค์กรต้องยึดถือความ คาดหวังและความต้องการนั้นเป็นเป้าหมายของการคิดค้นหาแนวทางการทำงาน เพื่อให้เกิดผล สําเร็จของการบริหารในปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องของการบริหารความคาดหวังและความต้องการของ ลูกค้าที่มีต่อองค์กร

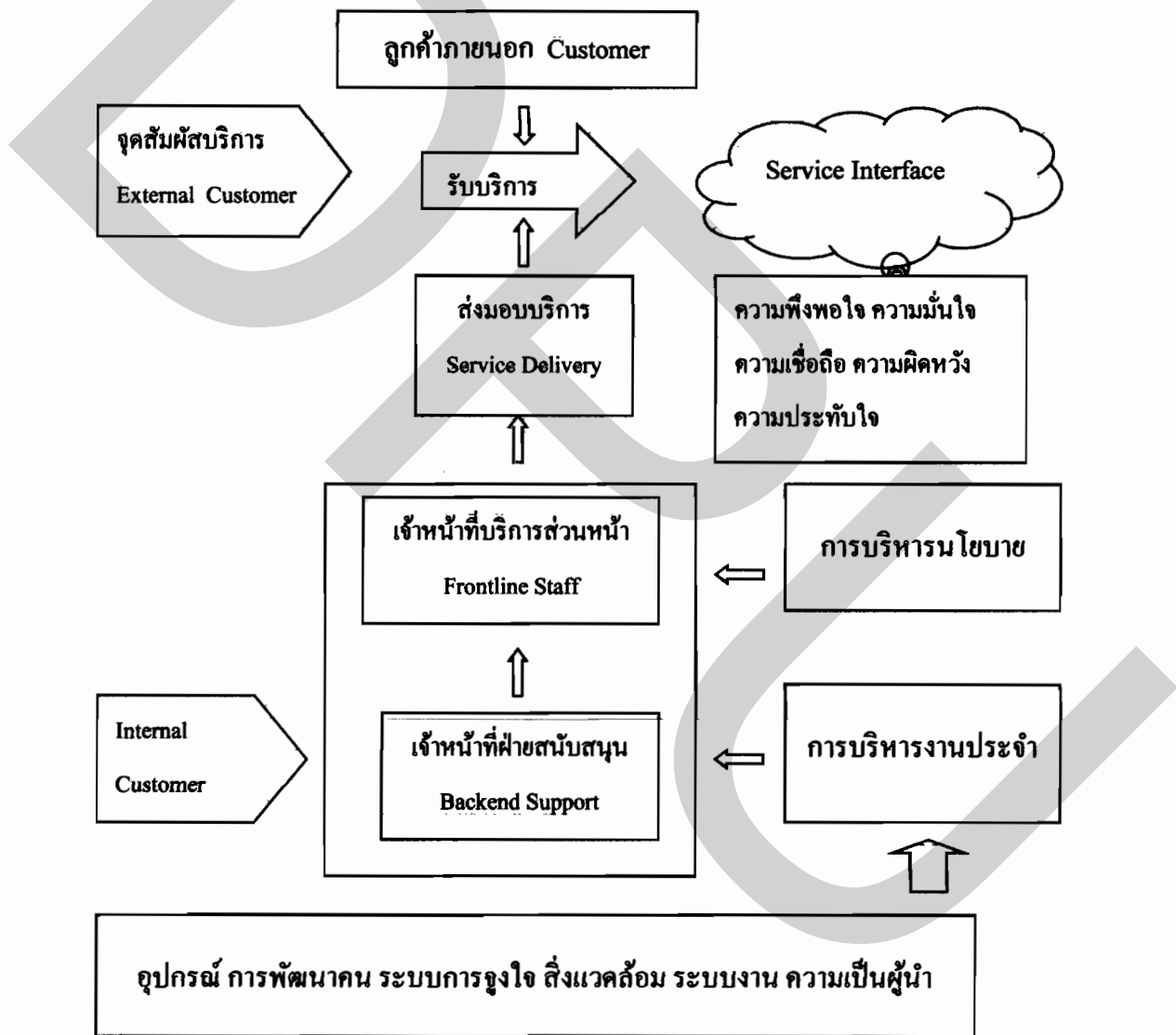
ดังนั้น คำถามที่ต้องหาคำตอบอีกประการหนึ่งคือ “ลูกค้าคือใคร” คำว่า “ลูกค้า” ตามหลักการบริหารคุณภาพ ไม่ได้หมายถึงผู้ที่มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการเท่านั้น แต่หมายถึงพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรด้วย จึงอาจแบ่งได้ 2 ประเภท (วีรพงษ์ เถลุมจิระรัตน์, 2539: 9)

1. ลูกค้าภายนอก (External Customers) หมายถึง ผู้ที่มาซื้อสินค้าหรือมาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ให้บริการในปัจจุบันหรือที่เคยใช้บริการ และเลิกใช้บริการไปแล้ว

2. ลูกค้าภายใน (Internal Customers) หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในองค์กร เนื่องจากผู้ทำงานแต่ละคนที่ต้องรับมอบงานมาจากผู้ที่ทำงานก่อนหน้าตนมาก่อน และต้องส่งมอบงานที่ตนทำต่อไปยังคนที่ทำงานต่อจากตน ทุกคนจึงอาจเป็นผู้ซื้อหรือผู้ขาย เป็นผู้ให้บริการหรือรับบริการ ได้ ผู้บริหารยุคใหม่จึงต้องมองว่าเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคนคือ ลูกค้าภายในองค์กร

การสร้างควมพึงพอใจจึงหมายถึง การที่องค์กรต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายในด้วย เพราะลูกค้าภายในซึ่งเป็นผู้ที่ต้องผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจของลูกค้าภายนอกได้นั้น ลูกค้าภายในต้องได้รับการตอบสนองความต้องการที่ดีก่อน เพราะถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ไม่มีความพร้อม ไม่มีศักยภาพ ไม่มีโอกาสในการทำงานได้เต็มที่ ทุกอย่างยังขาดแคลนไม่ว่าเงินงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีหรือบุคลากร โอกาสที่จะไปให้บริการที่ดี มีคุณภาพต่อลูกค้าภายนอกได้คงเป็นสิ่งที่ยากที่จะกระทำได้ เนื่องจากลูกค้าภายนอกที่มารับบริการหรือมาซื้อสินค้าจากองค์กรต้องสัมผัสกับการทำงานของผู้ให้บริการนั้นคือ เจ้าหน้าที่พนักงานขององค์กร ซึ่งทำหน้าที่ในนามขององค์กรและเป็นตัวแทนขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้าภายนอก

ดังนั้น ในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามหลักการบริการคุณภาพ TQM นี้ จะทำให้เกิดสถานภาพของการเป็นลูกค้าภายในขึ้น นั่นคือ เจ้าหน้าที่ทุก ๆ คนจะต้องทำหน้าที่ เป็นทั้งผู้ให้ (ขาย) และผู้รับบริการ (ซื้อ) ไปในขณะเดียวกันด้วยกล่าวคือ เมื่อทำงานในความ รับผิดชอบของตนเสร็จแล้วจะต้องส่งมอบงานนั้นไปให้ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องทำงานต่อจากตน จึงเป็นผู้ให้บริการในขณะที่ผู้รับงานมาทำต่อก็จะเป็นผู้รับบริการ ดังเห็นได้จากแผนภูมิแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกได้ ดังนี้ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539: 12)



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

ที่มา: คัดแปลงจาก วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ คุณภาพงานบริการ, 2539: 12

จากภาพที่ 2.1 สามารถนำมาอธิบายได้ว่า การที่สถานีตำรวจจะสามารถให้บริการแก่ประชาชนซึ่งถือเป็นลูกค้าภายนอกได้อย่างมีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนได้นั้น ต้องสามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีอัตรากำลังที่มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม มีความรู้สึก ปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องทำให้ลูกค้าภายในนั่นคือ เจ้าหน้าที่ทุกคน ของสถานีตำรวจแห่งนั้น ได้รับบริการที่ดี มีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องานได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะฝีมือความรู้ที่ทันสมัย มีเงินงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพร้อมเพียง มีระบบการสร้างขวัญกำลังใจแรงจูงใจในการทำงานอย่างดี จึงจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการที่ดีมีคุณภาพกับประชาชนได้

ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานบริการ

Parasurman, Zeithal และ Barry (อ้างถึงใน วราภรณ์ เรืองขาว, 2540: 67) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความน่าเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

ซับซ้อน

- 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการใช้บริการได้สะดวก
 5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพงานบริการที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
 8. ความมั่นคง
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียงอื่น ๆ
 9. ความเข้าใจประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
 10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียม อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียม อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
- การวัดความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ

การวัดความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะรัฐนั้น ได้มีนักวิชาการหลาย ท่านให้แนวทางไว้ดังนี้

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

Brow and Goulter, 1983 (อ้างใน ปิยะ อุทาโย, 2539) ได้ให้แนวทางการวัดความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานตำรวจ จะต้องพิจารณาตัวชี้วัดดังนี้ คือ

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังการได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับคุ้มครองจากตำรวจ
4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6. ความรู้สึกต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ว่าด้วยการสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2544 เพื่อมีบทบาทสำคัญต่อความประพฤติปฏิบัติตนของพนักงานสอบสวน มีดังนี้

1. พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
2. พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม
3. พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใสและเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ
4. พนักงานสอบสวนต้องกล้าขึ้นหัตถ์กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

5. พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ เสียสละและอดทนเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความยุติธรรม

6. พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิตและเต็มใจให้บริการประชาชน

7. พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

8. พนักงานสอบสวนพึงสำนึกและยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ (2533) ได้กล่าวว่า อำนาจในการสอบสวนคดีอาญาเป็นอำนาจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีผลกระทบถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนโดยตรง ในประเทศที่เจริญแล้วทั้งหลายจึงได้มีความพยายามที่จะค้นหาวิธีที่จะควบคุมการใช้อำนาจนี้ เพื่อมิให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดในกระบวนการยุติธรรมมีอำนาจเด็ดขาดในการสอบสวน ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจโดยไม่ถูกต้อง จึงได้ใช้วิธีการควบคุมอำนาจสอบสวนที่นิยมใช้กันก็คือ หลักการคานกัน (Check and Balance) ของหน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการยุติธรรมโดยมีการกำหนดบทบาทให้หน่วยงานต่างๆ เช่น อัยการ ศาล ได้เข้ามามีส่วนในการควบคุมและตรวจสอบการสอบสวนคดีอาญาของตำรวจในแต่ละขั้นตอนของการสอบสวนเพื่อจะได้เป็นหลักประกันว่า การสอบสวนคดีอาญาจะดำเนินไปด้วยความถูกต้องและเป็นธรรมที่สุด แต่อย่างไรก็ตามประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญาฉบับปัจจุบันก็มิได้มีการกำหนดให้มีการคานกันระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมตามหลักบริหารงานยุติธรรมสากลแต่อย่างใด ทำให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจอย่างมากในการสอบสวนคดีอาญาโดยปราศจากการควบคุมและตรวจสอบจากหน่วยงานอื่น โดยสิ้นเชิง

กมล พลวัน (2535) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาของพนักงานสอบสวนจากเอกสารและการสัมภาษณ์ เนื่องจากปัจจุบันนี้ได้มีการพูดถึงปัญหาของพนักงานสอบสวนว่า ได้มีข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนขอย้ายไปปฏิบัติ หน้าที่อื่นๆ เป็นจำนวนมาก ยิ่งไปกว่านั้นได้มีการถกเถียงกันว่า พนักงานสอบสวนมีความพร้อมหรือศักยภาพเพียงพอที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์เพียงใดต่อปัญหาดังกล่าวพอจะสรุปถึงสาเหตุที่ทำให้ศักยภาพของ พนักงานสอบสวนน้อยลง นั่นคือ ขอบข่ายงานในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานสอบสวนมี มากเกินไป พนักงานสอบสวนต้องใช้ดุลยพินิจในการสอบสวนคดีอาญา ดุลยพินิจเพื่อบริการ

คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อศึกษาปัญหาสังคมร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน (2534) ได้พบว่า ประชาชนมักจะ ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากสาเหตุหลัก 5 ประการ คือ 1) พฤติกรรมของตำรวจ 2) ความผิดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ 3) ความอ่อนแอของระบบบริหารและบุคลากรชั้นสูงของกรมตำรวจ ทำให้กรมตำรวจไม่อาจต้านกระแสการเมืองได้ 4) ทางเศรษฐกิจและสังคม และ 5) ทศนคติดั้งเดิมของประชาชนต่อตำรวจ

คณิต ฅ นคร (2538) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีพิจารณาความอาญาไว้ว่า การดำเนินคดีอาญา แต่เดิมนานาประเทศใช้ระบบไต่สวน การดำเนินคดีอาญาตามระบบนี้ไม่แยก “หน้าที่สอบสวนฟ้องร้อง” และ “หน้าที่พิจารณาพิพากษาคดี” ออกจากกันให้องค์กรในการดำเนินคดีที่ต่างหากจากกันเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ แต่การดำเนินคดีอาญาตามระบบนั้นผู้ถูกไต่สวนแทบจะไม่มีสิทธิอะไรเลย

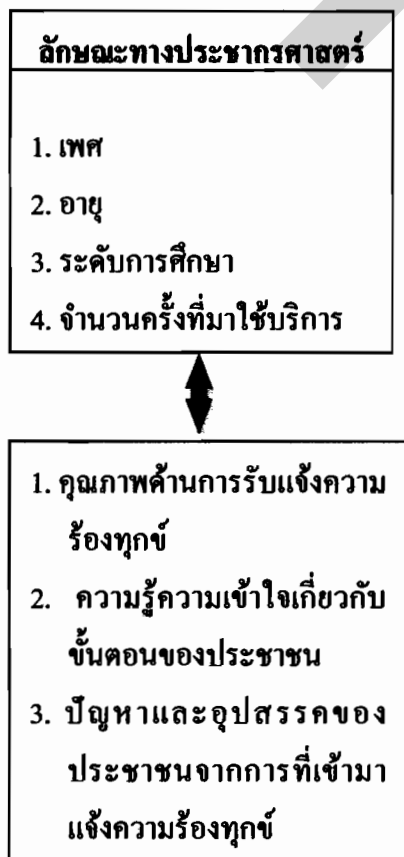
การดำเนินคดีอาญาสมัยใหม่ใช้ระบบกล่าวหา การดำเนินคดีอาญาตามระบบนี้ก็ คือ การดำเนินคดีอาญาที่มีการแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินคดีอาญาตามระบบไต่สวนนั่นเอง ฉะนั้น ลักษณะสำคัญของการดำเนินคดีอาญาแบบกล่าวหา คือ การแยก “หน้าที่สอบสวนฟ้องร้อง” และ “หน้าที่พิจารณาพิพากษา” ออกจากกันให้องค์กรในการดำเนินคดีอาญาที่ต่างหากจากกันเป็นผู้ทำหน้าที่ทั้งสองนั้นและยกฐานะของผู้ถูกกล่าวหา ผู้ต้องหาหรือจำเลยขึ้นเป็น “ประธานในคดี” การที่นานาประเทศเลิกใช้การดำเนินคดีอาญาแบบไต่สวนนั้น เพราะเห็นว่า การดำเนินคดีอาญาตามระบบนั้น ผู้พิพากษามีอำนาจมากเกินไป มักมีอคติลำเอียงและมักรู้สึกตนว่าเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ปราบปราม เพื่อลดอำนาจของผู้พิพากษาและขจัดข้อผิดพลาดดังกล่าว จึงได้มีการตัดอำนาจ ผู้พิพากษาในส่วนที่เกี่ยวกับการสอบสวนฟ้องร้องมาให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งคือ “อัยการ” เป็นผู้มีส่วนศาลก็งเหลือแต่อำนาจพิจารณาพิพากษาคดี

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

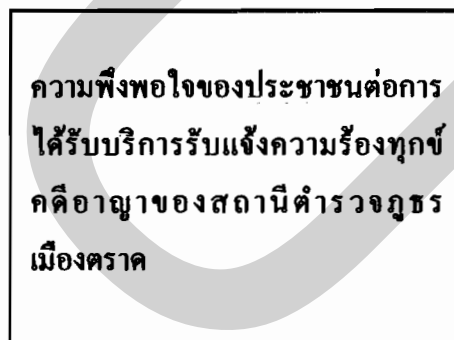
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงระดับคุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการแจ้งความร้องทุกข์ รวมถึงการดำเนินคดีอาญาตาม กฎหมาย และความคาดหวัง ความพึงพอใจของเจ้าพนักงานตำรวจที่ได้รับจากองค์กร และได้ใช้ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้น ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่

ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ คคืออาญาที่สถานีตำรวจนครเมืองตราด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คั้งนี้

ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์คคืออาญาที่สถานีตำรวจนครเมืองตราด จำนวน 100 คน เนื่องจากจำนวนประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชน ผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ไม่สามารถทราบจำนวนแน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงไม่ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ แต่ได้กำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างแบบง่าย คือ เก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการจากสถานีตำรวจนครเมืองตราด ให้ครบ 100 ราย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทีรวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย คั้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การบริการสาธารณะ ขอบข่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม เป็นการศึกษาด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการและแจ้งความร้องทุกข์เกี่ยวกับคดีอาญาที่สถานีตำรวจนครเมืองตราด

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดและตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา นำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจ้านแนออกเป็น 4 ส่วน คั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองตราด

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่ สถานีตำรวจนคร
เมืองตราด

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนของการดำเนินงาน รับแจ้ง
ความร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค จากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานี
ตำรวจนครเมืองตราด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและ นำข้อมูลมา
วิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ดังนี้

วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการพรรณนาบรรยายเป็นประเด็น

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ
และ การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครเมืองตราด
มีคุณภาพระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (T-Test)

2. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน การดำเนินงานตาม
กฎหมายระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (T-Test)

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา
ของสถานีตำรวจนครเมืองตราดระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (T-Test)

3.6 การให้คะแนนและการกำหนดเกณฑ์การแปลผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนระดับคุณภาพบริการที่ประชาชนได้รับจากการแจ้งความร้อง
ทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครเมืองตราด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้	4 คะแนน
พอใจมาก	ให้	3 คะแนน

พอใจปานกลาง	ให้	2 คะแนน
พอใจน้อย	ให้	1 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	0 คะแนน

และได้กำหนดระดับการแปลผลโดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{อันดับภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

$$= \frac{4 - 0}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น = 0.80 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.21 - 4.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด/คุณภาพบริการสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.41 - 3.20	หมายถึง	พอใจมาก/คุณภาพบริการสูง
คะแนนเฉลี่ย	1.61 - 2.40	หมายถึง	พอใจปานกลาง/คุณภาพบริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	0.81 - 1.60	หมายถึง	พอใจน้อย/คุณภาพบริการต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	0.00 - 0.80	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด/ไม่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนระดับความรู้ ความเข้าใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามกฎหมายของประชาชนในการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานี

ตำรวจภูธรเมืองตราด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจให้ 1 คะแนน

ตอบว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจให้ 0 คะแนน

และกำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยได้ ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} &= \frac{1 - 0}{4} \\ &= 0.25 \end{aligned}$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น = 0.25 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.76 – 1.00 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 0.51 – 0.75 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.26 – 0.50 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.25 หมายถึง ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนระดับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มาใช้บริการต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามกฎหมายของประชาชนในการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบว่ามีปัญหาให้ 1 คะแนน

ตอบว่าไม่มีปัญหาให้ 0 คะแนน

และกำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยได้ ดังต่อไปนี้

$$= \frac{1 - 0}{4}$$

$$= 0.25$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น = 0.25 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.76 – 1.00 หมายถึง มีปัญหาและอุปสรรคมาก

คะแนนเฉลี่ย 0.51 – 0.75 หมายถึง มีปัญหาและอุปสรรคปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.26 – 0.50 หมายถึง มีปัญหาและอุปสรรคน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.25 หมายถึง ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ และประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จำนวน 100 คน

โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์และดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์และดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมานำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง ประกอบคำอธิบายเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การนำเสนอผลการศึกษามีดังนี้

4.1 ประชาชนที่มาแจ้งความคดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 คุณภาพบริการจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

4.1.3 ความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับขั้นตอนของการดำเนินงานรับแจ้งความ ร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

4.1.4 ปัญหาและอุปสรรค จากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ ที่สถานีตำรวจนครบาลเมืองนคร

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาแจ้งความคดีอาญาที่สถานีตำรวจนครบาลเมืองนคร จำนวน 100 ชุด เมื่อทำการประมวลผลแล้วผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	43.0
หญิง	57	57.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเป็นเพศชาย 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.0
16 - 30 ปี	62	62.0
31 - 45 ปี	30	30.0
46 - 60 ปี	7	7.0
60 ปีขึ้นไป	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16 - 30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีอายุระหว่าง 46 - 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	60.0
ปริญญาตรี	39	39.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการ

การมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	51	51.0
3 – 4 ครั้ง	31	31.0
5 – 6 ครั้ง	13	13.0
มากกว่า 6 ครั้ง	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มาใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มาใช้บริการ 5-6 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

4.1.2 คุณภาพบริการจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์ จากการที่ประชาชนที่มาใช้บริการ แจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด เมื่อทำการประมวลผลแล้วผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่รับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

คุณภาพ ด้านการรับแจ้งความ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)			
1. ความน่าเชื่อถือของตำรวจที่รับแจ้งความ	4 (4)	37 (37)	47 (47)	11 (11)	1 (1)	3.32	0.76	
2. ความเต็มใจของตำรวจในการทำงานและให้บริการแก่ท่าน	3 (3)	35 (35)	45 (45)	16 (16)	1 (1)	3.23	0.79	
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำงานและให้คำแนะนำแก่ท่าน	5 (5)	30 (30)	50 (50)	14 (14)	1 (1)	3.24	0.79	
4. การสื่อสารชี้แจงให้ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการในการรับแจ้งความร้องทุกข์	7 (7)	27 (27)	51 (51)	13 (13)	2 (2)	3.24	0.84	
5. การใช้เวลารอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3 (3)	17 (17)	62 (62)	16 (16)	2 (2)	3.03	0.73	
6. ความเรียบง่ายและสะดวกขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับการแจ้งความ	3 (3)	17 (17)	60 (60)	19 (19)	1 (1)	3.02	0.72	

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณภาพ ด้านการรับแจ้งความ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)			
7. ความสุภาพอ่อนโยน ของตำรวจที่รับแจ้งความ ร้องทุกข์	4 (4)	29 (29)	49 (49)	17 (17)	1 (1)	3.18	0.80	
8. กิริยาท่าทางอหิยาศัย โมศรีความเป็นกันเอง ของตำรวจที่รับแจ้งความ	5 (5)	28 (28)	50 (50)	16 (16)	1 (1)	3.20	0.80	
9. ความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาของตำรวจ ที่ให้บริการ	4 (4)	29 (29)	50 (50)	15 (15)	2 (2)	3.18	0.80	
10. การเอาใจใส่ สนใจ ของตำรวจที่มีต่อท่านที่ ไปแจ้งความร้องทุกข์	3 (9)	26 (26)	52 (52)	17 (17)	2 (2)	3.11	0.79	
11. ความพยายามเข้าถึง จิตใจและความต้องการ ของท่านที่มาแจ้งความ ร้องทุกข์	1 (1)	24 (24)	57 (57)	17 (17)	1 (1)	3.07	0.70	
12. ความสะดวกสบาย ของสถานที่รอคอยก่อน พบเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3 (3)	21 (21)	49 (49)	25 (25)	2 (2)	2.98	0.816	
13. การจัดแบ่งพื้นที่ป้าย บอกชื่อ และช่องทางที่ ให้บริการอย่างชัดเจน	6 (6)	17 (17)	49 (49)	27 (27)	1 (1)	3.00	0.85	
14. ความพร้อมของ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ท่านที่มาใช้ บริการ เช่น เครื่องถ่าย เอกสาร	5 (5)	15 (15)	52 (52)	26 (26)	2 (2)	2.95	0.83	
รวม						3.09	0.65	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญา ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.09) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพบริการ ในแต่ละประเด็นแล้ว พบว่าทุกเรื่องประชาชนที่มารับบริการเห็นว่ามีคุณภาพระดับสูง ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของตำรวจที่รับแจ้งความ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32
2. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำงานและให้คำแนะนำแก่ท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24
3. การสื่อสารชี้แจงให้ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนวิธีในการรับแจ้งความร้องทุกข์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24
4. ความเต็มใจของตำรวจในการทำงานและให้บริการแก่ท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23
5. กริยาท่าทางอภัยไมตรีความเป็นกันเองของตำรวจที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20
6. ความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมาของตำรวจที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
7. ความสุภาพอ่อนโยนของตำรวจที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
8. การเอาใจใส่สนใจของตำรวจที่มีต่อท่านที่ไปแจ้งความร้องทุกข์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
9. ความพยายามเข้าถึงจิตใจและความต้องการของท่านที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07
10. การใช้เวลารอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03
11. ความเรียบง่ายสะดวกของขั้นตอนระเบียบปฏิบัติสำหรับการแจ้งความ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02
12. การจัดแบ่งพื้นที่ ป้ายบอกชื่อและช่องทางที่ให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00
13. ความสะดวกสบายของสถานที่รอคอย ก่อนพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98
14. ความพร้อมของอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านที่มาใช้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

4.1.3 ความรู้ความเข้าใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับขั้นตอนของการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของประชาชน ที่มารับบริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด เมื่อทำการประมวลผลแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญา ที่มารับบริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด

ความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์ และการดำเนินคดี	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
1. ท่านทราบว่าเมื่อท่านได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้อื่น สามารถมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้	98 (98)	2 (2)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับแจ้งความแล้ว ต้องรีบเดินทาง ไปตรวจที่เกิดเหตุเพื่อสืบสวนหาผู้กระทำความผิดทันที	96 (96)	4 (4)
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ทันทีเมื่อไปถึงที่เกิดเหตุ	87 (87)	13 (13)
4. ถ้าผู้กระทำความผิดหลบหนี ไม่อยู่ในที่เกิดเหตุ ตำรวจต้องสอบสวนหาพยานหลักฐานก่อน	92 (92)	8 (8)
5. เมื่อสามารถหาพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่าใครเป็นผู้กระทำความผิด สามารถจับกุมได้ทันที	88 (88)	12 (12)
6. การควบคุมผู้ต้องหาไว้ที่สถานีตำรวจ สามารถควบคุมได้ไม่เกิน 48 ชั่วโมง	76 (76)	24 (24)
7. ผู้ต้องหาสามารถขอประกันตัวจากพนักงานสอบสวนได้ในระหว่างที่ถูกควบคุมตัวที่สถานีตำรวจ	86 (86)	14 (14)
8. เมื่อผู้ต้องหามอบตัวต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว ตำรวจไม่มีอำนาจควบคุมตัวผู้ต้องหา	84 (84)	16 (16)
9. เมื่อตำรวจสอบสวนเสร็จแล้วรวบรวมพยานหลักฐานครบถ้วนแล้ว เชื่อว่าผู้ต้องหากระทำความผิดจริงจะต้องเสนอต่อไปยังพนักงานอัยการเพื่อส่งฟ้อง	98 (98)	2 (2)
10. ถ้าพยานหลักฐานที่รวบรวมมีไม่ครบถ้วน หรือไม่เชื่อได้ว่าผู้ต้องหากระทำความผิด ตำรวจต้องสรุปสำนวนส่งไม่ฟ้องไปยังพนักงานอัยการ	95 (95)	5 (5)

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายในระดับสูง เมื่อพิจารณาถึงความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของการรับแจ้ง ความร้องทุกข์ของประชาชนในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ประชาชนเมื่อได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้อื่น สามารถมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจต่อขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับแจ้งความแล้วต้องรีบเดินทางไปตรวจที่เกิดเหตุเพื่อสืบสวนหาผู้กระทำความผิดทันที กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 96
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ทันทีเมื่อไปถึงที่เกิดเหตุ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87
4. ถ้าผู้กระทำความผิดหลบหนี ไม่อยู่ในที่เกิดเหตุ ตำรวจต้องสอบสวนหาพยานหลักฐานก่อน กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92
5. กรณีรวบรวมพยานหลักฐานเชื่อว่าใครเป็นผู้กระทำความผิด สามารถจับกุมได้ทันที กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88
6. การควบคุมตัวผู้ต้องหาไว้ที่สถานีตำรวจต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76
7. ผู้ต้องหาสามารถขอประกันตัวจากพนักงานสอบสวนได้ในระหว่างที่ถูกควบคุมตัวที่สถานีตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86
8. เมื่อผู้ต้องหาหมอบตัวต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว ตำรวจไม่มีอำนาจควบคุมตัวผู้ต้องหา นั้น กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84
9. เมื่อตำรวจสอบสวนเสร็จแล้วรวบรวมพยานหลักฐานครบถ้วน แล้วเชื่อว่าผู้ต้องกระทำความผิดจริง จะต้องเสนอต่อไปยังพนักงานอัยการเพื่อส่งฟ้อง กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98
10. ถ้าพยานที่รวบรวมมีไม่ครบถ้วน หรือ ไม่เชื่อได้ว่าผู้ต้องหาได้ว่าผู้ต้องหากระทำความผิด ตำรวจต้องสรุปสำนวนตั้งไม่ฟ้องไปยังพนักงานอัยการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95

4.1.4 ปัญหาและอุปสรรค ของประชาชนจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานี
ตำรวจภูธรเมืองตราด

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ของปัญหาและอุปสรรค ประชาชนที่มาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์
คดีอาญา ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

ความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์ และการดำเนินคดี	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาทำหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์	49 (49)	51 (51)
2. ความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน	41 (41)	59 (59)
3. ความเป็นธรรมเสมอภาค การเล่นพรรคเล่นพวกในการให้บริการ	32 (32)	68 (68)
4. ความโปร่งใสในการดำเนินงานหรือการใช้ดุลพินิจตัดสินใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	25 (25)	75 (75)
5. การเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายหรือผู้ร้องทุกข์เข้ามาให้ปากคำโดยมีทนายความและญาติ เข้าร่วมด้วย	20 (20)	80 (80)
6. การใช้ดุลพินิจพิจารณาในการรับแจ้งความ	24 (24)	76 (76)

สูงสุดเท่ากับ 6 คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค จากการ
ที่มาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด โดยรวมแล้วไม่มีปัญหา เมื่อ
พิจารณาในแต่ละประเด็น สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาทำหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์ กลุ่มตัวอย่าง
เห็นว่าไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 51 คน คิดเป็น
ร้อยละ 51
2. ความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าไม่
เป็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 59 คน คิดเป็น ร้อยละ 59
3. ความเป็นธรรมเสมอภาค การเล่นพรรคเล่นพวกในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็น

ว่าไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 68 คน คิดเป็น ร้อยละ 68

4. ความโปร่งใสในการดำเนินงานหรือการให้ข้อมูลพินิจตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ไม่ใช่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75

5. การเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายหรือผู้ร้องทุกข์เข้ามาให้ปากคำโดยมีทนายและญาติเข้าร่วม กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80

6. การใช้ดุลยพินิจพิจารณาในการรับแจ้งความไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76

สิ่งที่น่าสังเกต กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์มีไม่เพียงพอมีมากถึง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐาน การวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้

1. การให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด มีคุณภาพระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติ (T-Test)
2. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน การดำเนินงานตามกฎหมาย มีระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติ (T-Test)
3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด มีระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติ (T-Test)

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

การให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราดมีคุณภาพระดับปานกลาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติ (T-Test) กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ใช้ทดสอบไว้ที่ 1.60 ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่
สถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด

คุณภาพการให้บริการด้านการแจ้งความร้องทุกข์คืออาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด					
Test – value = 1.60					
N	Mean	Std. Deviation	ค่าสถิติ t	Df	Sig. (2 – tailed)
100	3.09	0.65	22.824	99	0.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับบริการรับแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานี
ตำรวจนครบาลเมืองตราดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการ
ทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (1.60) พบ ว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.09 ค่า T - value = 22.824 df = 99
S.D = 0.65 และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ คือ
ด้านการแจ้งความร้องทุกข์คืออาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด มีคุณภาพในระดับปานกลาง
ขึ้นไปอย่าง มีนัยสำคัญที่ 0.05

ดังนั้นสมมติฐานข้อ 1 ได้รับการยอมรับ

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานตาม
กฎหมาย ระดับปานกลาง โดยใช้ค่าทางสถิติ T - Test ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ใช้ทดสอบ
ไว้ที่ 0.50 ขึ้นไป ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการ
ดำเนินงานตามกฎหมายของประชาชนที่มาใช้บริการ

ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ตามกฎหมายของประชาชน					
Test – value = 0.50					
N	Mean	Std. Deviation	ค่าสถิติ t	Df	Sig. (2 – tailed)
100	0.90	0.12	33.637	99	0.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับบริการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานี
ตำรวจนครบาลเมืองตราดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการ

ทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (0.50) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.90 ค่า T - value = 33.637 df = 99 S.D = 0.12 และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ คือ ด้านการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางขึ้นไปอย่าง มีนัยสำคัญที่ 0.05

ดังนั้นสมมติฐานข้อ 2 ได้รับการยอมรับ

4.2.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

ประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด ระดับปานกลาง โดยใช้ค่าทางสถิติ T - Test ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ใช้ทดสอบไว้ที่ 0.50 ขึ้นไป ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานตามกฎหมายของประชาชนที่มาใช้บริการ

ประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา ของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด					
Test - value = 0.50					
N	Mean	Std. Deviation	ค่าสถิติ t	Df	Sig. (2 - tailed)
100	0.32	0.36	-5.111	99	0.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับบริการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (0.50) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.32 ค่า T - value = -5.111 df = 99 S.D = 0.36 และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 3 จึงได้รับการยอมรับ คือ ด้านการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางขึ้นไปอย่าง มีนัยสำคัญที่ 0.05

ดังนั้นสมมติฐานข้อ 3 ได้รับการยอมรับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ คุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด ” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด ต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์ และดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

2. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์และดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ ดังนี้

1. การให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราด มีคุณภาพระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานตามกฎหมายระดับปานกลาง

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีมีปัญหาและอุปสรรคด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลเมืองตราดระดับปานกลาง

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การแจกแจงแบบสอบถามดังนี้คือ

ประชาชนที่มาแจ้งความคดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จำนวน 100 ชุด ได้รับกลับคืนทั้งหมด และสามารถนำมาศึกษาวิเคราะห์ได้

ข้อมูลที่จัดเก็บรวบรวม ได้นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุระหว่าง 16 - 30 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0

5.1.1.2 คุณภาพบริการจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีคุณภาพสูงโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่รับแจ้ง ความร้องทุกข์ นั้นเกิดจาก ความน่าเชื่อถือของตำรวจที่รับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา

5.1.1.3 ความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับขั้นตอนของการดำเนินงานรับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นกรณีประชาชนที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้อื่นสามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้ ถ้าผู้กระทำผิดหลบหนีไม่อยู่ในที่เกิดเหตุตำรวจต้องสอบสวนหาพยานหลักฐานก่อน และกรณีเมื่อตำรวจสอบสวนเสร็จได้พยานหลักฐานครบถ้วนเชื่อว่าผู้ต้องหากระทำผิดจริงจะเสนอต่อพนักงานอัยการ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจของขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์ เป็นอย่างดี ส่วนด้านที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจน้อยคือด้านการควบคุมตัวผู้ต้องหาไว้ที่สถานีตำรวจ ซึ่งสามารถควบคุมไว้ได้ไม่เกิน 48 ชั่วโมง

5.1.1.4 ปัญหาและอุปสรรค จากการที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์ที่

สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การมาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาน้อย ส่วนด้านที่ประชาชนเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์ มีไม่เพียงพอสำหรับการทำหน้าที่ให้บริการรับแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด ” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาวิเคราะห์ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาแจ้งความคดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เคยมาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง โดยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่บริการในการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราดนั้นอยู่ในระดับสูง

สำหรับในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการนั้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นการยืนยันแนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพบริการ และเป็นไปตามหลักการให้บริการที่ สมิต สัชฌุกร (2542) ได้นำเสนอไว้ดังนี้

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและมีความเหมาะสมแก่ผู้ให้บริการเพียงไร แต่ผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือว่าเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความ

พอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดเจน คือการปฏิบัติที่มี ความต้องการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้มีคำขอ โทษขออภัย ก็ได้รับเพียง ความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือการให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาความรีบเร่งของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็ว ก่อนกำหนด ด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่นๆ

การให้บริการ ในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

นอกจากนี้จากผลการศึกษาที่ยังสามารถยืนยันผลการศึกษานี้ของ Parasuraman et al. (1985 อ้างถึงใน พิมพ์ชนก สันสนีย์, 2540) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือการติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและ

ทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ ได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์การ รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์การมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็น ได้ของบุคลากรอุปกรณ์ที่ใช้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม

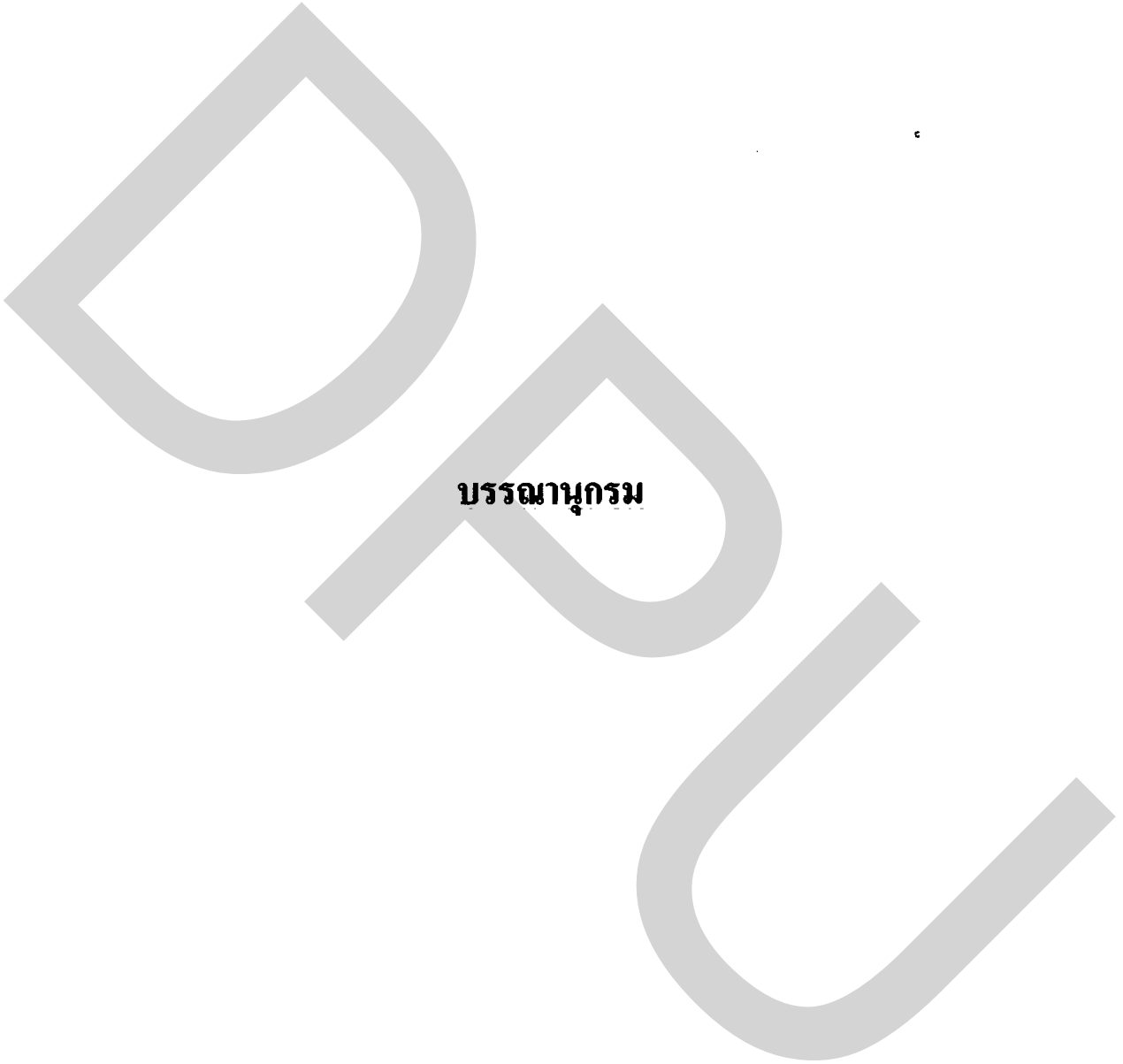
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึง ลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีให้ประชาชนได้รับความเข้าใจอย่างชัดเจน และควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำปัญหาและข้อขัดข้องมาประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และควรมีการสำรวจความคิดเห็นและปัญหาของเจ้าหน้าที่ ที่รับแจ้งความร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำปัญหาต่าง ๆ มาปรับปรุงในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับในการทำวิจัยครั้งต่อไปถ้าต้องการข้อมูลในเชิงลึก ควรใช้เทคนิคในการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ หรือการวิจัยครั้งต่อไปจะต้องศึกษาในแต่ละด้านให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงาน และบุคลากรอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- คณิต ฒ นคร. (2538). **กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา**. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่2)**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ฒ อุษยา. (2542). **ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. ภาควิชารัฐศาสตร์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ดาว.
- _____. (2549). **การบริหารคุณภาพ**. เชียงใหม่: ธนุชนพรัตน์ตั้ง 37.
- สมยศ นาวิการ. (2545). **กรณีศึกษาการบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

บทความ

- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์.(2533). “การสัมมนาทางวิชาการเรื่องการปรับปรุงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาอาญาเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน.” **วารสารอัยการ**, 13, 152. หน้า 41-42.

เอกสารอื่นๆ

- กิตติ พรหมรัตน์. (2541). **ทัศนคติของประชาชนชาวเชียงใหม่ต่อการดำเนินคดีอาญาในชั้นสอบสวน**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชาติรี คงรอด. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน:
กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชวาล แสงบุญ. (2548). ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในจังหวัดเชียงใหม่ในคดี
ที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิพิจารณา
ความอาญา พ.ศ. 2542. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง
และการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธวัชชัย พันธุ์พิกุล. (2545). ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานี
ตำรวจภูธรตำบลภูฝัางค์ราชนิเวศน์. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรวุฒิ อุตภิระ. (2544). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการ
ปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ศึกษา
ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ:
สำนักงานประกันสังคม.
- วชิระ โทบุญญานนท์. (2539). สัมฤทธิ์ผลของโครงการ “โรงพักของเรา” ที่สถานีตำรวจภูธรตำบล
ช้างเผือกจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระสิทธิ์ สทรลักษณ์. (2535). ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในกระบวนการยุติธรรม.
การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภวรรณ ร่วมสนิท. (2539). ทักษะคติของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมที่มีต่อพนักงานสอบสวน
หญิงในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง
และการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สม โภชน์ สนทนก. (2535). **คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนในทัศนะของบุคลากร**
ในกระบวนการยุติธรรมของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบ
อิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน**
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด. (2554). **ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด.**
สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.muangtrat-police.com>



ภาคผนวก



แบบสอบถาม (สำหรับประชาชน)**คุณภาพบริการในการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาชญาสถานีดำรวจภูธรเมืองตราด****ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์

1. 1 - 2 ครั้ง

2. 3 - 4 ครั้ง

3. 5 - 6 ครั้ง

4. มากกว่า 6 ครั้ง

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพด้านการรับแจ้งความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของตำรวจที่รับแจ้งความ					
2. ความเต็มใจของตำรวจในการทำงานและให้บริการแก่ท่าน					
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำงานและให้คำแนะนำแก่ท่าน					
4. การสื่อสารชี้แจงให้ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการในการรับแจ้งความร้องทุกข์					
5. การใช้เวลารอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ					
6. ความเรียบง่ายและสะดวกขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับการแจ้งความ					
7. ความสุภาพอ่อนโยนของตำรวจที่รับแจ้งความร้องทุกข์					
8. กิริยาท่าทางอหยาอหิ ไม่ตรีความเป็นกันเองของตำรวจที่รับแจ้งความ					
9. ความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ของตำรวจที่ให้บริการ					
10. การเอาใจใส่สนใจของตำรวจที่มีต่อท่านที่ไปแจ้งความร้องทุกข์					

คุณภาพด้านการรับแจ้งความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
11.ความพยายามเข้าถึงจิตใจและความต้องการของท่านที่มาแจ้งความร้องทุกข์					
12.ความสะดวก สบายของสถานที่รอคอย ก่อนพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ					
13.การจัดแบ่งพื้นที่ ป้าย บอกรชื่อ และช่องทางที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
14.ความพร้อมของอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านที่มาใช้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนของการดำเนินงานรับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

ความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์ และการดำเนินคดี	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านทราบว่าเมื่อท่านได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้อื่น สามารถมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้		
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับแจ้งความแล้ว ต้องรีบเดินทางไปตรวจที่เกิดเหตุเพื่อสืบสวนหาผู้กระทำความผิดทันที		
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ทันทีเมื่อ ไปถึงที่เกิดเหตุ		
4. ถ้าผู้กระทำความผิดหลบหนี ไม่อยู่ในที่เกิดเหตุ ตำรวจต้องสอบสวนหาพยานหลักฐานก่อน		
5. เมื่อสามารถหาพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่าใครเป็นผู้กระทำความผิด สามารถจับกุมได้ทันที		
6. การควบคุมผู้ต้องหาไว้ที่สถานีตำรวจ สามารถควบคุมได้ไม่เกิน 48 ชั่วโมง		

ความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์ และการดำเนินคดี	ใช่	ไม่ใช่
7. ผู้ต้องหาสามารถขอประกันตัวจากพนักงานสอบสวนได้ในระหว่างที่ถูกควบคุมตัวที่สถานีตำรวจ		
8. เมื่อผู้ต้องหามอบตัวต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว ตำรวจไม่มีอำนาจควบคุมตัวผู้ต้องหา		
9. เมื่อตำรวจสอบสวนเสร็จแล้วรวบรวมพยานหลักฐานครบถ้วนแล้ว เชื่อว่าผู้ต้องหากระทำความผิดจริงจะต้องเสนอต่อไปยังพนักงานอัยการเพื่อส่งฟ้อง		
10. ถ้าพยานหลักฐานที่รวบรวมมีไม่ครบถ้วน หรือไม่เชื่อได้ว่าผู้ต้องหากระทำความผิด ตำรวจต้องสรุปสำนวนส่งไม่ฟ้องไปยังพนักงานอัยการ		

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคจากการที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด

ความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์ และการดำเนินคดี	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาทำหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์		
2. ความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน		
3. ความเป็นธรรมเสมอภาค การเล่นพรรคเล่นพวกในการให้บริการ		
4. ความโปร่งใสในการดำเนินงานหรือการใช้ดุลพินิจตัดสินใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ		
5. การเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายหรือผู้ร้องทุกข์เข้ามาให้ปากคำโดยมีทนายความและญาติเข้าร่วมด้วย		
6. การใช้ดุลพินิจพิจารณาในการรับแจ้งความ		

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล** : ร้อยตำรวจโทสัมพันธ์ แสง
- วัน เดือน ปีเกิด** : 28 ธันวาคม 2527
- ภูมิลำเนา** : อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
- ประวัติการศึกษา**
- มัธยมศึกษาตอนต้น** : โรงเรียนพยัคภูมิวิทยาคาร อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม
- มัธยมศึกษาตอนปลาย** : โรงเรียนเตรียมทหาร
- อุดมศึกษา** : รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ตร.)
โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน (นรต. รุ่น 61)
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
สำเร็จการอบรมหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
พนักงานสอบสวน
จากสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ ปี พ.ศ. 2551
- ประวัติการทำงาน**
- 1 ก.พ. 2551 - 31 ก.ค. 2551 : รองสารวัตรประจำโรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน
- 1 ส.ค. 2551 - 30 ก.ย. 2552 : พนักงานสอบสวน (สบ 1) ประจำสถานีตำรวจ
นครบาลวัดพระยาไกร เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ
- 1 ต.ค. 2552 - ปัจจุบัน : พนักงานสอบสวน (สบ 1) ประจำสถานีตำรวจภูธร
เมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด