

ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์  
**Expectations of the people towards the performance of investigative police,  
Khao Kho Police Station, Phetchabun Province**

จิรกร เจียมสกุล และ ภาสกร ดอกจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**Jirakorn Jeamsakul and Phatsakorn Dokjan**  
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand  
Corresponding Author, E-mail : Jirakorn.j@psru.ac.th

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน จำนวน 400 คน ที่ได้จากสูตรของยามานะ เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.804 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test (Two-Independent Sample Test) และ F-test (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูล ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวน พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันทุกด้านและ 3) ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญกับลำดับการให้บริการ ก่อน – หลัง โดยต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน และพนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญรวบรวมพยานหลักฐานโดยต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนทันต่อเหตุการณ์

\* วันที่รับบทความ : 14 พฤษภาคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ 30 มิถุนายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 1 กรกฎาคม 2566

Received: May 14, 2023; Revised: June 30, 2023; Accepted: July 1, 2023

**คำสำคัญ :** ความคาดหวังของประชาชน; การปฏิบัติงาน; การสืบสวนสอบสวน

## Abstracts

This independent study aims to: Phetchabun Province 2) to study and compare the expectations of the people in investigative work of Khao Kho District Police Station officers. Phetchabun Province Classified by personal factors and 3) to study the recommendations for investigative performance of police officers. Khao Kho Police Station Phetchabun Province Conducted according to the quantitative research methodology. which is a survey research The sample group consisted of 400 households from Yamane's formula. The tool was a questionnaire with a confidence value of 0.804. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation. and t-test (Two-Independent Sample Test) and F-test (One-Way ANOVA). Their opinions were at high level. There were different opinions towards the expectation of people in investigative work at the statistical significance level of 0.01. Therefore, the hypothesis was accepted. Other aspects were not different in all aspects and 3) suggestions for investigative work of police officers. Khao Kho Police Station Phetchabun Province, it was found that investigators should pay attention to the order of receiving services before-after without being selfish and self-interested. Inquiry officers should place importance on communicating with the public. to facilitate communication with the public And investigators should pay attention to collecting evidence and must take urgent action in time.

**Keywords:** people's expectations; performance; investigation

## บทนำ

ตำรวจเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี มียศตำแหน่ง และเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงต่ออนาคต พนักงานสอบสวน เป็นอีกงานหนึ่งของตำรวจ มีหน้าที่ทำการสอบสวนในตำแหน่งพนักงานสอบสวน การเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(6) ได้ให้ความหมายของพนักงานสอบสวนว่าเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ในการสอบสวน ซึ่งเป็นการกิจสำคัญในการแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีเพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของผู้ถูกกล่าวหาและการติดตามหาตัวผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการอำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม พนักงานสอบสวนจึงถือเป็นหน้าที่ที่ต้องบริการแก่ประชาชนในการบำบัดทุกข์ และสร้างความความพึงพอใจแก่ประชาชน (นนทิตา ไชยศิริ, 2563)

ในสังคมปัจจุบันตำรวจมีหน้าที่และภารกิจมากมายซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกอย่างในสังคมไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมหรือไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมก็ตาม มีลักษณะของงานที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนขึ้นตลอดเวลา รวมไปถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของสังคมและส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบกิจธุระของประชาชนอย่างมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้พยายามทุ่มเทและระดมกำลังพลทั้งหมดในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยกำหนดนโยบายและแนวทางทางการดำเนินการในด้านต่างๆ

เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันอันเป็นความปรารถนาสูงสุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะมอบให้แก่ประชาชน (วรวิญญู ณ น่าน, 2559)

ตำรวจมีหน้าที่ต้องรักษาไว้เพื่อความศักดิ์สิทธิ์แห่งกฎหมาย ถ้ามีการละเมิดกฎหมายตำรวจจะต้องติดตามจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายทุกคน อีกทั้งต้องส่งฟ้องผู้ต้องหาต่ออัยการและพนักงานอัยการจะต้องส่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล โดยมีทนายความที่จะแก้ต่างช่วยเหลือผู้ต้องหาหรือลูกความของตนมิให้กระทำผิดต่อข้อกล่าวหา แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสามารถที่จะจับกุมผู้กระทำผิดได้ทั้งหมด เพราะมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานหลายอย่างทั้งทางตัวบุคคลงบประมาณ ความชำนาญ เทคโนโลยีและค่านิยมในการที่จะกระตุ้นการตัดสินใจของตำรวจอีกทั้งมีข้อจำกัดของกฎหมายและมีการละเมิดกฎหมายอย่างมากมายในสังคม เกินความสามารถของตำรวจ สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยสืบสวนซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งเพราะเป็นหน่วยจุดเริ่มต้นของการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน และเพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดเป็นการนำไปสู่การรวบรวมพยานหลักฐานและนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษทางกฎหมายหลากหลายการสืบสวนมีประสิทธิภาพย่อมจะส่งผลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ผลสำเร็จ (นันทิศา ไชยศิริ, 2563)

สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมรวมทั้งสืบสวนสอบสวน การกระทำผิดที่มีโทษทางอาญา จำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความกล้าหาญ ชัยชนะอดทน อดกลั้น ซื่อสัตย์ มีทัศนคติในการทำงานที่ดี มีวินัยและทักษะในการทำงานที่ดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งงานด้านสืบสวนของตำรวจมีเจตนารมณ์ของกฎหมายอันมีทั้งการสืบสวนเชิงรุกก่อนที่จะเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ เพื่อให้การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้รับผลสำเร็จและสามารถยับยั้งพัฒนาการของอาชญากรรมได้ โดยการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่ได้ผล สามารถจับกุมนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษโดยเร็ว ทันทต่อการเกิดเหตุและเกิดความยุติธรรมและเป็นธรรม ซึ่งเบื้องหลังของความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานีก็คือเจ้าหน้าที่สำนักงานสืบสวนที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ แต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนต้องประสบอุปสรรคต่างๆ มากมาย เช่น การขาดแคลนบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญงานด้านการสืบสวน ขาดวิทยาการที่ดีขาดยานพาหนะในการทำงาน ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานลดลง ขาดเทคโนโลยีในการสืบสวนใหม่ๆ มีปัญหาการบริหารงานในหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ยังผลให้ประสิทธิภาพในการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ยังไม่เกิดประสิทธิผลที่ดีเท่าที่ควรจึงควรสนับสนุนการปฏิบัติงานและจัดระบบการทำงาน ให้เกิดความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและเปิดโอกาสให้ทุกระดับชั้นแสดงความคิดเห็น เพื่อให้

ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันทีที่ สามารถป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นได้ ควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน

จากข้อมูลและสาเหตุข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความคาดหวังของประชาชน กับการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

### ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากการแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 40,996 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 397 คน จากการแทนค่าในสูตรของยามาเน (Yamane) เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบ

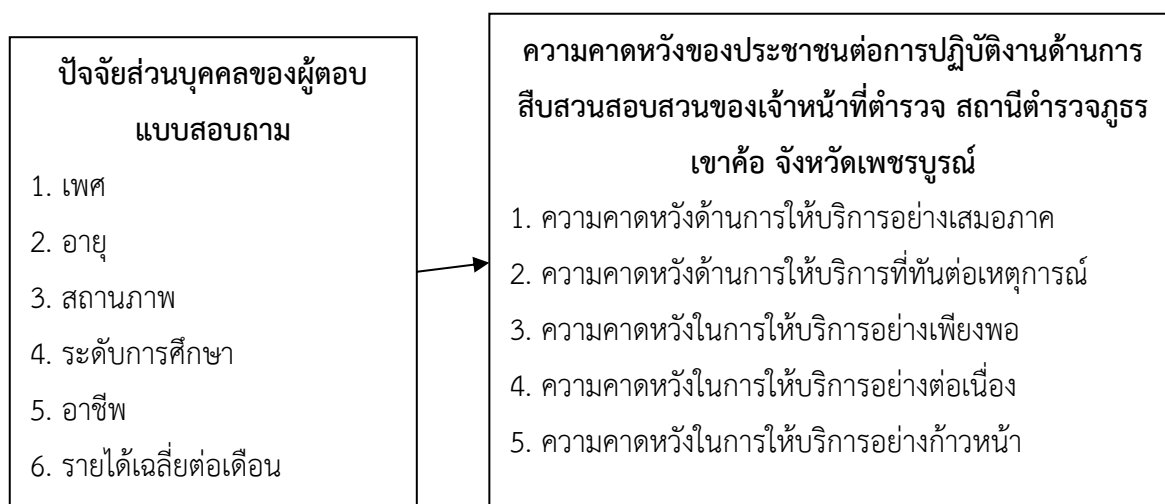
สอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยสร้างมาจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และดำเนินการสร้างและปรับแบบสอบถาม โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าความสอดคล้องในแต่ละข้อตั้งแต่ 0.5 - 1.0 และนำไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) จำนวน 30 คน ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.804

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม จำนวน 397 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และวิเคราะห์โดยรูปแบบข้อมูลเชิงพรรณนาความจำแนกข้อมูลตามวัตถุประสงค์ต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า t-test โดยการทดสอบแบบ Two-Independent Sample Test และสถิติทดสอบค่า F-test โดยการทดสอบแบบ One-Way ANOVA และจากการทดสอบรายคู่แบบ Least Significant Difference : LSD. และวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์” ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติสำหรับผู้มีรายได้ไม่น้อยผ่านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษาธนาคารออมสิน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

#### วัตถุประสงค์ข้อที่ 3

#### สรุปผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์” ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์**

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 อายุ 35-55 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 สถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 การศึกษาปริญญาตรีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 ประกอบอาชีพ

พนักงานบริษัท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 – 35,000 บาท จำนวน 140คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

2. ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสอบสวนให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา คือ พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับ ความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และต่ำที่สุดคือในข้อ พนักงานสอบสวนให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.85$ ) และในข้อพนักงานสอบสวนให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง ( $\bar{X} = 3.85$ )

2.2 ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาคือในข้อ พนักงานสอบสวนไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.03$ ) และต่ำที่สุดคือในข้อ พนักงานสอบสวนมีความรวดเร็วในการระงับเหตุ ( $\bar{X} = 3.95$ ) และ ในข้อ พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลา ในการสอบสวนผู้เสียหาย หรือพยานตามที่ได้นัดหมายไว้ ( $\bar{X} = 3.95$ )

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ งานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการได้อย่างเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ ในข้อ งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.05$ ) และต่ำที่สุดคือในข้อ งานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตฟรีอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.87$ )

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ พนักงานสอบสวนแจ้งผลความคืบหน้า หรือผลดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือในข้อ พนักงานสอบสวนไปเยี่ยมเพื่อสอบถาม หรือให้ความช่วยเหลือ ผู้เสียหาย พยาน หรือเหยื่ออาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และ ในข้อ พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนด้วยความต่อเนื่องไม่เว้นช่วงระยะเวลานานเกินไป ( $\bar{X} = 3.97$ ) และต่ำที่สุดคือในข้อ พนักงานสอบสวนแจ้งความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวน หรือผลการดำเนินการ ในการสอบสวนให้ท่านทราบตามกำหนด ( $\bar{X} = 3.96$ )และ ในข้อ หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดี ท่านสามารถ นัดหมาย และขอพบพนักงานสอบสวนที่เคย ติดต่อไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.96$ )

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ พนักงานสอบสวนจัดให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิทยาการร่วมตรวจที่เกิดเหตุ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมาคือในข้อ พนักงานสอบสวนมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสอบสวน ( $\bar{X} = 3.95$ ) และ ในข้อมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$ ) และต่ำที่สุดคือในข้อ รวบรวมพยานหลักฐาน เช่น การตรวจพิสูจน์ลายนิ้วมือแฝง, คราบเลือด เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.89$ )

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์**

ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า 1) พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญกับลำดับการมารับบริการก่อน – หลัง โดยต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง 2) พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน และ 3) พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญรวบรวมพยานหลักฐานโดยต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนทันต่อเหตุการณ์

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์” ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานสอบสวนให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด การให้บริการงานสอบสวนเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว มีระดับความคิดเห็นสูงสุด แจ้งผลความคืบหน้า หรือผลดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด จัดให้มีทีมงานได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน



เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายวิทยาการร่วมตรวจที่เกิดเหตุ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธยาน์ วีระกาญจน์กุล (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อำเภอธัญบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย ฝึกหัด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิศา ไชยศิริ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางชัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชันพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธยาน์ วีระกาญจน์กุล (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อำเภอธัญบุรี พบว่า ด้านการจราจร ด้านการบริหารงานและการบริการทั่วไป และด้านการป้องกันและปราบปรามกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความเห็นว่าข้าราชการตำรวจฯแสดงบทบาทการให้บริการประชาชน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ ระดับ .05 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญ์ ณ น่าน (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกที่ร่วมอาศัย อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะที่พักอาศัย และลักษณะบริเวณที่พักอาศัย พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันชัย ฝึกหัด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า 1) พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญกับลำดับการมารับบริการก่อน – หลัง โดยต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง 2) พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน และ 3) พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญรวบรวมพยานหลักฐานโดยต้องดำเนินอย่างเร่งด่วนทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ สังขรัตน์ (2559 : 27-67) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ งานวิจัยเรื่อง ทศนคติและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีทั้งทศนคติทั้งด้านลบและด้านบวก ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดทศนคติด้านลบ ดังนี้ 1) การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมักจะใช้อำนาจกับประชาชน 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เข้าใจวัฒนธรรมของคนท้องถิ่น 3) การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้องและ 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดทศนคติในด้านบวกได้แก่ 1) เป็นที่พึ่งของประชาชน 2) บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร 3) มีความรู้สึกปลอดภัย และ 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเสียสละ ความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีดังนี้ 1) ความคาดหวังด้านงานป้องกันและปราบปรามประชาชนคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจัง 2) ความคาดหวังด้านรักษาความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องทำงานหนักกว่านี้ โดยร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ร่วมกันรักษาความสงบให้เกิดขึ้นในพื้นที่ให้ได้และใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม 3) ความคาดหวังด้านงานบริการบนสถานีตำรวจ ประชาชนมีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปรับปรุงการให้บริการในหลายๆ ด้าน ให้มีมาตรฐาน 4) ความคาดหวังด้านงานบริการโดยทั่วไป ประชาชนมีความคาดหวังในส่วนนี้ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อย เพราะคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ 5) ความคาดหวังด้านงานอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะ ประชาชนมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะไม่เกี่ยวข้องกับสินบนและจัดระเบียบการจราจรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ส่วนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มี 3 ส่วน คือ 1) คุณลักษณะส่วนตัว 2) คุณลักษณะในการปฏิบัติหน้าที่ 3) คุณลักษณะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประชาชนต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิศา ไชยศิริ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางซ้น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางซ้น

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่น่าสนใจในประเด็นดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญกับลำดับการมารับบริการก่อน – หลัง โดยต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง
2. พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน
3. พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญรวบรวมพยานหลักฐานโดยต้องดำเนินอย่างเร่งด่วนทันต่อเหตุการณ์

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และเขตพื้นที่อื่น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และเขตพื้นที่อื่น
3. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์และเขตพื้นที่อื่น

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐยานี วีระกาญจน์กุล. (2555). บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรประจวบคีรีขันธ์ อำเภออ่าวใหญ่จังหวัดชุมพร. *การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นันทิศา ไชยศิริ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ. *งานวิจัยโครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรัญญู ณ นาน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง. *การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

- วันชัย ผีกหัด. (2560). ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก. *การศึกษานิเทศศาสตร์ปริทัศน์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อุทิศ สังขรัตน์. (2559). ทักษะและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 22 (3), 27-67.