



แสงสุรีย์ จูจันทร์. (2553). แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน
สถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม.
(ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเสนอ
แนวทางพัฒนา การให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
ผู้รับบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 150 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และนำมาวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 64 มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.4 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 70 และมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่
อำเภอเสนา คิดเป็นร้อยละ 54.7
2. ลักษณะการใช้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้เสียหาย คิดเป็นร้อยละ 52
ประเภทคดีที่มารับบริการเป็นคดีอื่น ๆ ได้แก่ พ.ร.บ.แซร์ คดีอุบัติเหตุจราจร คิดเป็นร้อยละ 38 มีการใช้
บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52 ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ 1-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 94
เวลาที่รับบริการทั้งหมดนาน 1-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 84 และช่วงเวลาที่ใช้บริการ เป็นช่วงเวลาเช้า
ระหว่างเวลา 08.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 74
3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกงานสอบสวน ของ
สถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอรรถาศัย การดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้าน
การอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความ
พึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมาก
4. ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัญหาด้านสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ จึงได้เสนอแนะแนวทางการ
พัฒนาการให้บริการที่ดีและเพิ่มในแผนของสถานีตำรวจภูธรเสนา โดยใช้กระบวนการวางแผน
เชิงกลยุทธ์ ในแผนดังกล่าวนั้นกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการ
กลยุทธ์ที่มีจุดครดสำหรับผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ กลยุทธ์ปรับระบบและวิธีการทำงานให้สั้น
กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดบริการประชาชน กลยุทธ์การพัฒนานุเคราะห์และระบบ
ด้านการสอบสวน กลยุทธ์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



Sangsuree Jujan. (2010). **The Development Guidelines of Investigation for Public Services at Sena Local Police Station, Phranakhon Si Ayutthaya.** An Independent Study M.A. (Development Strategy). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Dr. Noppawan Theerapuncharoen.

ABSTRACT

The purposes of this research were as follows: 1) to study the satisfaction level of people using investigation services of Sena Local Police Station; and 2) to propose strategies to develop investigation services. The questionnaire was used as the research tool to gather data from 150 service users by random sampling. The data then were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The findings revealed as follows:

1. 52% of investigation service users at Sena local police station were male, 64% were 20-40 years old, 47.4% were educated at the primary level, 70% were employees, and 54.7% were living in Sena District.

2. 52 percent of serviceusers, were sufferers, 38% were of other cases such as and traffic accidents. 52% used the services more than once. 94% of users waited for the services around 1-10 minutes. 84% of users waited for the services around 1-30 minutes. 74% of users came during 08.01-12.00

3. As a whole and for each aspect, the satisfaction levels in terms of pleasure, caring and facilitating justice, improving location and environment towards Investigation Department of Sena Local Police Station, Phranakhon Si Ayutthaya are at a high level.

4. As for the problems concerning investigation services, it was found that there was not enough parking space. Therefore methods to provide better services were included in the strategic plan of the police station, and the following strategies were proposed: providing adequate parking space for the service users; shortening the service process by making it quick, convenient and complete at the service point; developing the staff and investigation system; and developing the IT system.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา จิตต์จรัส ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ชีระพันธ์เจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ นุสพา แสงวงผล ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาของการทำการค้นคว้าอิสระนี้

ขอขอบพระคุณ พันตำรวจเอก ชงชัย สายไหม ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเสนา พันตำรวจเอก สมบัติ ชูชัยยะ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรบางบาล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชชุกร นาคชน อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ช่วยกรุณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้กำกับการสถานี ตำรวจภูธรเสนา ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในเรื่องรายละเอียดข้อมูลและการเก็บข้อมูล ตลอดจนขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลทำให้การการค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณ คุณแม่ เพื่อนนักศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนารุ่น 1 และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และสนับสนุนการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้มาตลอด จนประสบผลสำเร็จ

แสงสุรีย์ จูจันทร์