

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินคดีอาญาของไทยเริ่มปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี โดยมีการปกครองแบบพ่อปกครองลูก หรือ “ปิตราชูปไตย” (กุลพล พลวัน. 2548 : 1) เนื่องจากราษฎรมีจำนวนน้อย พระเจ้าแผ่นดินทรงชำระคดีความต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยให้ราษฎรผู้มีข้อพิพาทไป “ถวายเป็นฎีกา” หรือขอความเป็นธรรมจากพระเจ้าแผ่นดินได้ด้วยตนเองโดยตรงในสมัยอยุธยาได้เปลี่ยนการปกครองจากแบบพ่อปกครองลูกไปเป็น “ปกครองโดยอำนาจรัฐ” มีการจัดระบบกฎหมายและการปกครองตามแบบพิธีรัฐ ใช้อำนาจปกครองอย่างกว้างขวางและเข้มงวดกวดขันมากยิ่งขึ้น การชำระคดีในสมัยกรุงศรีอยุธยายังมีลักษณะเป็นการให้เอกชนผู้ได้รับความเสียหายในคดีอาญาเป็นโจทก์ฟ้องคดีอาญาด้วยตนเอง ยังไม่มีกลไกในกระบวนการยุติธรรมช่วยเหลือ สำหรับการพิจารณาตัดสินอำนาจการพิจารณาคดีสูงสุดตั้งปวงอยู่ที่พระเจ้าแผ่นดิน ตามระบบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์และการชำระคดีความนั้นก็ได้มีการใช้วิธีการบางอย่างมาประกอบด้วย คือ “กฎจารัตนครบาล” ซึ่งเป็นวิธีการสันนิษฐานก่อนว่าจำเลยเป็นผู้กระทำผิดจนกว่าจะพิสูจน์ตนเองได้ โดยให้จำเลยรับสารภาพด้วยวิธีการทรมาน เช่น บีบขมับ ดอกเล็บ ฯลฯ วิธีการชำระคดีโดยใช้กฎจารัตนครบาลนี้ได้ตกทอดมาถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ และทำให้ชาวต่างชาติเกิดความรังเกียจ เพราะเกรงว่าจะเกิดความไม่เป็นธรรมแก่คนในบังคับของตน จึงไม่ยอมให้คนในบังคับของตนขึ้นศาลไทย ทำให้เกิดการทำสนธิสัญญาสิทธิสภาพนอกอาณาเขตในที่สุด เมื่อถึงสมัยรัชกาลที่ 5 จึงได้มีการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมครั้งใหญ่ มีการจัดตั้งกระทรวงยุติธรรมขึ้น โดยนำศาลที่กระจัดกระจายในกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ มาไว้ในที่เดียวกัน มีการประกาศใช้กฎหมายหลายฉบับ และต่อมาประเทศไทยได้จ้างนักกฎหมายต่างประเทศมาช่วยร่างประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และได้แล้วเสร็จและมีการแก้ไขปรับปรุงจนถึงปัจจุบัน

กระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทยเริ่มต้นจากกระบวนการสอบสวน ซึ่งการสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่ กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ เมื่อ

พนักงานสอบสวนเห็นว่าการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วต้องส่งสำนวนการสอบสวน ให้พนักงานอัยการพิจารณาดำเนินการต่อไป เมื่อพนักงานอัยการพิจารณาแล้วจะมีความเห็นในทางคดี หากพนักงานอัยการมีความเห็นสั่งฟ้อง พนักงานอัยการจะเป็นโจทก์เสนอคำฟ้องผู้ต้องหาเป็นจำเลยต่อศาล เมื่อศาลประทับฟ้องแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาพิพากษา ตัดสินคดี และเมื่อศาลพิพากษาและกำหนดโทษแล้ว จำเลยก็จะได้รับโทษเข้าสู่กระบวนการของราชทัณฑ์ และคุมประพฤติเมื่อพ้นโทษแล้วถือว่าพ้นกระบวนการยุติธรรมกลับคืนสู่สังคมและดำเนินชีวิตตามปกติต่อไป

การสอบสวนมีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้เสียหายมากล่าวหาต่อเจ้าพนักงานตำรวจหรือพนักงานสอบสวนว่ามีกรกระทำความผิดเกิดขึ้น จะรู้ตัวหรือไม่ก็ตามและมีเจตนาจะให้ผู้กระทำผิดได้รับโทษ เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับคำร้องทุกข์แล้วก็จะทำการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน โดยพยานหลักฐานมีอยู่ 3 ชนิด ได้แก่ 1) พยานบุคคล โดยการสอบสวนปากคำผู้เสียหาย ผู้ต้องหาและพยานที่เกี่ยวข้องรู้เห็นเหตุการณ์ 2) พยานวัตถุ คือ สิ่งของที่ใช้เป็นหลักฐานแสดงถึงข้อเท็จจริงในทางคดี หรือเป็นสิ่งที่มิไว้ใจได้ใช้และได้มาจากการกระทำผิด และ 3) พยานเอกสาร คือ ข้อความใดๆ ในเอกสารที่มีการอ้างอิงเป็นพยานโดยอาศัยการสื่อความหมายของข้อความนั้นพิสูจน์ความจริง เช่น เอกสารทางราชการ นิติกรรมสัญญาต่าง ๆ จดหมายหรือข้อความที่ส่งถึงกัน โดยกฎหมายให้พนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่จะสามารถทำได้ แล้วชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานให้ได้ข้อเท็จจริงว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เมื่อได้ข้อเท็จจริงแล้วก็จะนำข้อเท็จจริงมาปรับบทกฎหมาย ว่าเรื่องที่เกิดขึ้นตามข้อเท็จจริงที่ได้สอบสวนมาเป็นความผิด ทางอาญาหรือไม่ หากเป็นความผิด เป็นความผิดตามกฎหมายใด และสมควรฟ้องหรือไม่ หากเห็นสมควรฟ้อง พนักงานสอบสวนก็จะส่งตัวผู้ต้องหาพร้อมสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อฟ้องต่อศาล หากคิดตามตัวไม่ได้ ก็จะต้องเสนอพยานหลักฐานที่รวบรวมมาขึ้นคำร้องต่อศาลขอออกหมายจับผู้ต้องหาเพื่อจัดการให้ได้ตัวมาฟ้อง หากไม่รู้ตัวผู้กระทำผิดพนักงานสอบสวนจะงดการสอบสวนหรือส่งสำนวนพร้อมความเห็นงดการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ หากข้อเท็จจริงที่ได้สอบสวนมาไม่มีการกระทำ ความผิดเกิดขึ้น หรือการกระทำของผู้ต้องหาไม่มีความผิด คดีขาดอายุความ หรือมีเหตุสมควรสั่งไม่ฟ้อง พนักงานสอบสวนจะเสนอสำนวนการสอบสวนพร้อมความเห็น ไปยังพนักงานอัยการว่าควรสั่งไม่ฟ้องไป

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (พ.ร.บ. ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6)

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม 1., 2., 3., 4., หรือ 5. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การสอบสวนคดีอาญาโดยหลักแล้ว (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยหน่วยงานหลักที่ปฏิบัติงานสอบสวนคือ สถานีตำรวจ ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยในสถานีตำรวจได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 5 สายงาน (คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537) ดังนี้

1. งานป้องกันและปราบปราม
2. งานสืบสวน
3. งานสอบสวน
4. งานจราจร
5. งานอำนวยการ

และในงานสอบสวนของสถานีตำรวจได้แบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ (คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537) ออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

1. พนักงานสอบสวน
2. เสมียนประจำวัน
3. เสมียนเปรียบเทียบปรับ
4. พนักงานประนอมข้อพิพาท
5. ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน
6. เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี

ในปัจจุบันปัญหาสังคมได้ทวีความรุนแรงขึ้นก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม หรือการกระทำผิดอาญาเกิดขึ้นตามมามากมาย เช่นคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย คดีความผิดเกี่ยวกับเพศและกระแสนิยมครองสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชนมีความรุนแรง ส่งผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน ในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว และอีกทั้งผู้วิจัยเคยเป็นพนักงานสอบสวนผู้ปฏิบัติงานสอบสวนในพื้นที่ศึกษาวิจัย จึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อสนเทศที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงการบริการและการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เหมาะสม ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการให้มากที่สุดตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และ อาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ในวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แยกต่างหาก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ไว้ 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรในครั้งนี คือประชาชนผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเดินทางมารับบริการที่งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่าง เดือนตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549 จำนวน 2,731 คน (สถิติผู้มารับบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549)
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะที่ทำการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตระยะเวลาในการศึกษาวิจัยโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2550

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มเพศ กลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 กลุ่มเพศ ได้แก่
 - 1.1.1 เพศชาย
 - 1.1.2 เพศหญิง
- 1.2 กลุ่มอายุ ได้แก่
 - 1.2.1 อายุไม่เกิน 25 ปี
 - 1.2.2 อายุ 26- 40 ปี
 - 1.2.3 อายุ 41-55 ปี
 - 1.2.4 อายุ 56 ปีขึ้นไป

1.3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- 1.3.1 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.3.2 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 1.3.3 เกษตรหรือรับจ้าง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดของจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539 : 11) แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
- 2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี และเดินทางมาทำงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้วยความสมัครใจเพื่อรับบริการของงานสอบสวน โดยไม่รวมถึงผู้ที่ถูกเรียก หรือถูกจับกุมตัวมา
2. การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ
3. งานสอบสวน หมายถึง งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
4. เขตอำนาจการสอบสวน หมายถึง เขตอำนาจการสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ปกครองของอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด
5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน ได้แก่ พนักงานสอบสวน เสมียนประจำวัน เสมียนเปรียบเทียบ พนักงานประนอมข้อพิพาท ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี

6. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อสนองความต้องการแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ แจ้งความร้องทุกข์ แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน ปรีกษาข้อกฎหมาย ประenomข้อพิพาท ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินคดีหรือเรื่องที่ได้แจ้งไว้ ขอคัดสำเนาเอกสารต่าง ๆ ขอให้ตรวจสอบประวัติเพื่อรับราชการ ขอประกันตัวผู้ต้องหา ขอคืนของกลางที่ถูกยึดไว้ และประสานงานหรือขอความร่วมมือกับงานสอบสวน

7. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประชาชนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความต้องการ

8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

9. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน การให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลังการให้บริการ โดยไม่กีดกันผู้รับบริการ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง และการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม

10. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา เจ้าหน้าที่นัดหมายมาให้บริการแล้วมาตามกำหนดนัด เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็น เร่งด่วนของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งต่อคำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็วทันเวลา

11. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน มีโต๊ะเก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และมีห้องน้ำสะอาดไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ

12. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการ และในวันหยุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถให้บริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างดำเนินการแทนเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ

13. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจนอ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบค้นและ มีกล่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลและข้อเสนอเทศให้ผู้บังคับบัญชาของตำรวจภูธรจังหวัดอุดรธานี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี และงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ
2. ผลการศึกษาจะสามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกเพศ อายุ และอาชีพ
3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อให้การให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จะเป็นข้อมูลให้กับผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงแก้ไขและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่งานสอบสวนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น