

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเชิงสำรวจและมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการคือ หนึ่ง เพื่อประเมินผลการให้บริการของงานตรวจสอบประวัติบุคคล สำนักงานตำรวจสันติบาล สองเพื่อประเมินผลเกณฑ์การให้บริการของงานตรวจสอบประวัติบุคคล สำนักงานตำรวจสันติบาล และสามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการงานตรวจสอบประวัติบุคคลสำนักงานตำรวจสันติบาล ทั้งนี้โดยใช้มาตรฐานภาครัฐด้านระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) เป็นเกณฑ์ในการศึกษาวิจัยประเด็นต่างๆที่กล่าวแล้ว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกรจากประชาชนผู้มารับบริการตรวจสอบประวัติบุคคล จำนวน 200 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการของงานตรวจสอบประวัติ สำนักงานตำรวจสันติบาลในภาพรวมได้มาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) และอยู่ในเกณฑ์ที่สูง
2. เกณฑ์การให้บริการประชาชนของงานตรวจสอบประวัติสำนักงานตำรวจสันติบาล มี 7 เกณฑ์ ทุกเกณฑ์ได้มาตรฐานภาครัฐด้านระบบการบริหารภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107)
3. ปัจจัยสภาพภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของงานตรวจสอบประวัติบุคคล ได้แก่ อายุและรายได้ ส่วนปัจจัยสภาพภูมิหลัง ที่ไม่มีความสัมพันธ์การให้บริการประชาชนของงานตรวจสอบประวัติบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การรู้จักกับเจ้าหน้าที่

This research which was using survey method had three main objectives : to evaluate the task of Criminal Record Identification, Special Branch, Royal Thai Police; to assess criteria which were used to evaluate the services provided by the relevant offices; and to study factors affecting the services of the studied unit. The analysis was based on Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcome (P.S.O.1107).

A sample of 200 people was selected from people who come to issue a criminal record identification certificate.

The research findings are as follow :

1. The overall outputs of the Criminal Record Identification Task met the criteria of Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcome (P.S.O.1107) and sat in the high rank of criteria.
2. The seven criteria in providing services of the Criminal Record Identification Task met the criteria set in P.S.O.1107.
3. Factors affecting the Criminal Record Identification task were age and income; whereas other factors such as sex, education, career and the acquaintance with the officers were found unrelated.