

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญาตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เสียหายที่ได้รับการช่วยเหลือในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้เสียหายในคดีอาญาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ จำนวน 364 ชุด ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 312 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 และมีการสัมภาษณ์ ผู้เสียหายในคดีอาญาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คน และผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพซึ่งเป็นคณะกรรมการ และอนุกรรมการจากหน่วยงานกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อระบบการช่วยเหลือในตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้เสียหาย

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	164	52.6
ชาย	148	47.4
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.6 เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 47.4 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	33	10.6
26-35 ปี	90	28.8
36-45 ปี	98	31.4
46-55ปี	72	23.1
55 ปีขึ้นไป	19	6.1
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 31.4 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี รองลงมา ร้อยละ 28.8 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 23.1 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีเพียงร้อยละ 10.6 ที่อายุน้อยกว่า 25 ปีและร้อยละ 6.1 มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจนถึงวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	110	35.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	103	33.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	51	16.3
ปริญญาตรี	17	5.4
อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ศึกษา, ปวช/ปวส	31	9.9
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 35.3 และร้อยละ 33.0 ตามลำดับ รองลงมา ร้อยละ 16.3 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 5.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เสียหายส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	160	51.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	95	30.4
อื่น ๆ เช่น เกษตรกร, ว่างงาน, แม่บ้าน ฯลฯ	19	6.1
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.8
รับราชการ	11	3.5
พนักงานบริษัทเอกชน	8	2.6
ไม่ระบุ	4	1.3
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.3 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา ร้อยละ 30.4 มีอาชีพค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนกลุ่มที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีร้อยละ 4.8 และรับราชการมากกว่า ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.5
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	10	3.2
ต่ำกว่า 5,000 บาท	33	10.6
5,001-10,000 บาท	153	49.0
10,001-15,000 บาท	77	24.7
15,001-20,000 บาท	31	9.9
มากกว่า 20,000 บาท	8	2.6
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.0 มีรายได้ต่อเดือน ประมาณ 5,001-10,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 24.7 มีรายได้ประมาณ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 10.6 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทและมากกว่า 20,000 บาท มีเพียงร้อยละ 9.9 และ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะในคดี

สถานะในคดี	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เสียหาย	140	44.9
บิดา/มารดา	96	30.8
อื่น ๆ ได้แก่ เครือญาติ	37	11.9
บุตร	19	6.1
สามี/ภรรยา	14	4.5
ผู้ปกครอง	6	1.9
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.9 เป็นผู้เสียหายโดยตรง ในคดีอาญาที่เกิดขึ้น รองลงมา ร้อยละ 30.8 เป็นบิดามารดา ร้อยละ 6.1 เป็นบุตร และร้อยละ 4.5 เป็นภรรยาของผู้เสียหาย

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทคดี

ประเภทคดี	จำนวน	ร้อยละ
ความผิดต่อชีวิต	161	51.6
ความผิดต่อร่างกาย	137	43.9
ความผิดเกี่ยวกับเพศ	14	4.5
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.6 ตกเป็นผู้เสียหายในคดี ความผิดต่อชีวิต รองลงมา ร้อยละ 43.9 เป็นความผิดต่อร่างกาย ในขณะที่ร้อยละ 4.5 เป็นผู้เสียหายในความผิดเกี่ยวกับเพศ

ตารางที่ 4.8

ความรู้/ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544

ข้อ	ข้อความ	คะแนน		คำตอบที่ ถูก
		ตอบถูก (1 คะแนน)	ตอบผิด (0 คะแนน)	
1	ผู้เสียหายในคดีอาญาเป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายถึงแก่ชีวิต ร่างกายหรือจิตใจจากการกระทำความผิดอาญาของผู้อื่น	230 (73.7)	82 (26.3)	ใช่
2	บุคคลใดยื่นคำขอรับค่าตอบแทน ค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายโดยแสดงข้อความหรือพยานหลักฐานเท็จ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี	237 (75.9)	75 (24.0)	ใช่

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	คะแนน		คำตอบที่ ถูก
		ตอบถูก (1 คะแนน)	ตอบผิด (0 คะแนน)	
3	จุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัตินี้ ก็เพื่อเป็นการเยียวยา และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้เสียหาย	256 (82.0)	56 (18.0)	ใช่
4	การยื่นคำขอรับค่าตอบแทน ค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายต้องยื่น ณ สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมเท่านั้น	267 (85.6)	45 (14.4)	ไม่ใช่
5	ค่าขาดประโยชน์ทำมาหาได้ในระหว่างที่ไม่สามารถประกอบกิจการได้ตามปกติจะจ่ายในอัตราวันละไม่เกิน 200 บาท เป็นระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันที่ไม่สามารถประกอบกิจการงานได้ตามปกติ	275 (88.1)	37 (11.9)	ใช่
6	ผู้เสียหายมีโอกาสได้รับการบรรเทาความเสียหายโดยทางอื่น	297 (95.2)	15 (4.8)	ไม่ใช่
7	กรณีผู้เสียหายหรือจำเลยในคดีอาญาไม่สามารถยื่นคำขอด้วยตนเองได้สามารถให้ญาติยื่นคำขอแทนได้เลย	299 (95.8)	13 (4.2)	ไม่ใช่
8	พ.ร.บ. กำหนดให้ช่วยเหลือบุคคลที่ได้รับความเสียหายเนื่องจากการทำความผิดอาญาของผู้อื่นโดยตนมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดนั้น	301 (96.5)	11 (3.5)	ใช่
9	ค่าตอบแทนผู้เสียหายในคดีอาญาจะได้รับเฉพาะกรณีเสียชีวิตเท่านั้น	301 (96.5)	11 (3.5)	ไม่ใช่

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	คะแนน		คำตอบที่ถูกต้อง
		ตอบถูก (1 คะแนน)	ตอบผิด (0 คะแนน)	
10	หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตาม พ.ร.บ. คือ สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา	308 (98.7)	4 (1.3)	ใช่

ตารางที่ 4.9

ความรู้/ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือ
แก่ผู้เสียหายของคณะกรรมการพิจารณา
ค่าตอบแทนผู้เสียหายในคดี

ข้อ	ข้อความ	คะแนน		คำตอบที่ถูกต้อง
		ตอบถูก (1 คะแนน)	ตอบผิด (0 คะแนน)	
1	ค่าตอบแทนผู้เสียหายในคดีอาญากรณีเสียชีวิตจะได้ค่าตอบแทน 30,000 บาท ทุกราย	201 (64.4)	111 (35.6)	ไม่ใช่
2	บุคคลที่ตกเป็นจำเลยในคดีอาญาและถูกคุมขังระหว่างการพิจารณาคดีหากศาลพิพากษาว่ามีได้เป็นผู้กระทำผิดหรือการกระทำของจำเลยไม่เป็นความผิดก็มีสิทธิได้รับค่าทดแทนตาม พ.ร.บ. นี้	221 (70.8)	91 (29.2)	ใช่
3	ผู้เสียหายในคดีอาญามีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในทุกประเภทคดี	244 (78.2)	68 (21.8)	ไม่ใช่

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	คะแนน		คำตอบที่ ถูก
		ตอบถูก (1 คะแนน)	ตอบผิด (0 คะแนน)	
4	การขอความช่วยเหลือต้องยื่นคำขอรับ ค่าตอบแทนโดยตรงต่อคณะกรรมการพิจารณา ค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทนและ ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา	256 (82.0)	56 (18.0)	ไม่ใช่
5	ความผิดฐานทำให้แท้งลูกไม่ถือเป็นประเภท ความผิดที่เข้าหลักเกณฑ์ในการมีสิทธิได้รับ ค่าตอบแทน	257 (82.4)	55 (17.6)	ไม่ใช่
6	ผู้เสียหายในคดีอาญาที่ถูกกระทำอาจมีส่วน เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้นก็มีสิทธิ ได้รับค่าตอบแทน	279 (89.4)	33 (10.6)	ไม่ใช่
7	ผู้เสียหายในคดีอาญาที่จะได้รับค่าตอบแทน ต้องเป็นกรณีที่ไม่สามารถจับผู้กระทำผิดมา ลงโทษได้เท่านั้น	287 (91.9)	25 (8.1)	ไม่ใช่
8	กรณีที่ต้องรับการรักษาพยาบาลจะได้รับ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 30,000 บาท	289 (92.6)	23 (7.4)	ใช่
9	ผู้เสียหายต้องยื่นคำขอตามแบบและเอกสาร ภายในกำหนดเวลา 1 ปี นับแต่วันที่ผู้เสียหาย ได้รู้ถึงการกระทำความผิด	296 (94.8)	16 (5.2)	ใช่
10	คณะกรรมการฯจะพิจารณาความเสียหาย จากรายงานการสอบสวนของสถานีตำรวจ และบันทึกประจำวันการแจ้งความเท่านั้น	306 (98.0)	6 (1.9)	ไม่ใช่

ตารางที่ 4.10

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ต่อ พ.ร.บ. ค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ระดับความรู้ความเข้าใจต่อพ.ร.บ. ค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจมาก (8-10 คะแนน)	26	8.4
มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง (5-7 คะแนน)	115	36.9
มีความรู้ความเข้าใจน้อย (3-5 คะแนน)	113	36.2
ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย (0-2 คะแนน)	58	18.6
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 36.9 และร้อยละ 36.2 มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในระดับปานกลาง และระดับน้อย ตามลำดับ รองลงมา ร้อยละ 18.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย ส่วนกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 8.4

ตารางที่ 4.11

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหลักเกณฑ์การพิจารณา

ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของคณะกรรมการ

พิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหาย

ระดับความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณา ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของ คณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหาย	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจมาก (8-10 คะแนน)	28	9.0
มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง (5-7 คะแนน)	55	17.6
มีความรู้ความเข้าใจน้อย (3-5 คะแนน)	136	43.6
ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย (0-2 คะแนน)	93	29.8
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.6 มีความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของคณะกรรมการพิจารณา ค่าตอบแทนผู้เสียหาย ในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 29.8 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย และ ร้อยละ 17.6 มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์มาก มีเพียงร้อยละ 9.0

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อระบบการช่วยเหลือ
ในด้านต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและ
ค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544**

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านบทบัญญัติของพระราชบัญญัติ
ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่าย
แก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ด้านบทบัญญัติของ พระราชบัญญัติค่าตอบแทน ผู้เสียหายและค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยใน คดีอาญา พ.ศ.2544	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. พ.ร.บ. นี้ สามารถนำมาใช้ ปฏิบัติในการช่วยเหลือ ผู้เสียหายได้จริง	108 (34.6)	138 (44.2)	51 (16.3)	13 (4.2)	2 (0.6)	4.08	.85	มาก
2. พ.ร.บ. นี้ เป็น พ.ร.บ. ที่มี ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย	80 (25.6)	163 (52.2)	63 (20.2)	4 (1.3)	2 (0.6)	4.00	.75	มาก
3. พ.ร.บ. นี้ มีความเชื่อมโยง และมีความเหมาะสมกับ สังคมในปัจจุบัน	57 (18.3)	169 (54.2)	76 (24.4)	8 (2.6)	2 (0.6)	3.86	.75	มาก
4. พ.ร.บ. นี้ สามารถเข้าใจ ได้ง่าย	15 (4.8)	124 (39.7)	149 (47.8)	20 (6.4)	4 (1.3)	3.40	.73	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.84$ S.D. = .63

2.1 ระดับความพึงพอใจด้านบทบาทบุญดีของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

- พ.ร.บ. นี้ สามารถนำมาใช้ปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้เสียหายได้จริง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 44.2 รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 16.3 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุด มีเพียงร้อยละ 4.2 และ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.08 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจที่พ.ร.บ. สามารถนำมาช่วยเหลือผู้เสียหายได้จริงในระดับมาก

- พ.ร.บ. นี้ เป็น พ.ร.บ. ที่มีความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 52.2 รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.2 ระดับน้อยและน้อยที่สุด ร้อยละ 1.3 และ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.00 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจที่พ.ร.บ. มีความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายในระดับมาก

- พ.ร.บ. นี้ มีความเชื่อมโยง และมีความเหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 54.2 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 24.4 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.3 ระดับน้อยและน้อยที่สุด ร้อยละ 2.6 และ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.86 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจที่ พ.ร.บ. มีความเชื่อมโยงและเหมาะสมกับสังคมปัจจุบันในระดับมาก

- พ.ร.บ. นี้ สามารถเข้าใจได้ง่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.8 รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ 39.7 ระดับน้อย ร้อยละ 6.4 ส่วนระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 และร้อยละ 1.3 ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.40 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจที่ พ.ร.บ. เข้าใจได้ง่ายในระดับปานกลาง

โดยสรุป เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านบทบาทบุญดีของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พ.ร.บ. นี้ สามารถนำมาใช้ปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้เสียหายได้จริง ($\bar{X} = 4.08$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พ.ร.บ. นี้ สามารถเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือใน

ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย

และจำเลยในคดีอาญา

ระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. สำนักงานช่วยเหลือมีการกระจายออกไปให้บริการครอบคลุมพื้นที่หลายแห่ง	281 (90.1)	22 (7.1)	9 (2.9)	-	-	4.87	.41	มากที่สุด
2. หน่วยงานนี้ มีกระบวนการและขั้นตอนการช่วยเหลือที่รวดเร็ว คล่องตัว	80 (25.6)	152 (48.7)	66 (21.2)	12 (3.8)	2 (0.6)	3.94	.82	มาก
3. มีวิธีเข้าถึงข้อมูลการช่วยเหลือของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	73 (23.4)	154 (49.4)	75 (24.0)	10 (3.2)	-	3.92	.77	มาก
4. สถานที่ตั้งของสำนักงานนี้สะดวกในการเดินทางมารับการช่วยเหลือ	53 (17.0)	130 (41.7)	90 (28.8)	39 (12.5)	-	3.63	.90	มาก
5. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดการช่วยเหลือมีความชัดเจน	36 (11.5)	146 (46.8)	113 (36.2)	15 (4.8)	2 (0.6)	3.63	.77	มาก

 $\bar{X} = 4.00$ S.D. = .53

2.2 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

- สำนักงานช่วยเหลือมีการกระจายออกไปให้บริการครอบคลุมพื้นที่หลายแห่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.1 รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ 7.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 2.9 ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.84 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจที่สำนักงานช่วยเหลือมีการกระจายออกไปให้บริการและครอบคลุมพื้นที่หลายแห่ง ในระดับมากที่สุด

- หน่วยงานนี้ มีกระบวนการและขั้นตอนการช่วยเหลือที่รวดเร็ว คล่องตัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 48.7 รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 21.2 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.94 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการช่วยเหลือที่รวดเร็ว คล่องตัว ในระดับมาก

- มีวิธีเข้าถึงข้อมูลการช่วยเหลือของหน่วยงานได้อย่างสะดวกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 49.4 รองลงมาในจำนวนใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ 24.0 และ 23.4 ตามลำดับ ส่วนระดับน้อยมีเพียงร้อยละ 3.2 ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.92 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อวิธีเข้าถึงข้อมูลการช่วยเหลือของหน่วยงานได้อย่างสะดวกในระดับมาก

- สถานที่ตั้งของสำนักงานนี้สะดวกในการเดินทางมารับการช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 41.7 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.8 ระดับมาก ร้อยละ 17.0 ส่วนระดับน้อย มีเพียงร้อยละ 12.5 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางมารับการช่วยเหลือที่สถานที่ตั้งสำนักงานในระดับมาก

- ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดการช่วยเหลือมีความชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 46.8 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.2 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.5 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดในการช่วยเหลือในระดับมาก

โดยสรุป เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยในด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในอันดับแรกได้แก่ สำนักงานช่วยเหลือมี

การกระจายออกไปให้บริการและครอบคลุมพื้นที่หลายแห่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานนี้สะดวกในการเดินทางมารับการช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.14

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือ
ในด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือ
ทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา

ระดับความพึงพอใจต่อระบบ การช่วยเหลือด้านการทำงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือ ทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
1. ให้การช่วยเหลือด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร	172 (55.1)	129 (41.3)	11 (3.5)	-	-	4.51	.56	มาก ที่สุด
2. ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน	179 (57.4)	112 (35.9)	9 (6.1)	2 (0.6)	-	4.50	.64	มาก ที่สุด
3. มีความเป็นธรรมในการให้ ความช่วยเหลือ	108 (34.6)	157 (50.3)	43 (13.8)	4 (1.3)	-	4.34	3.01	มาก ที่สุด
4. คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้เสียหายเป็นหลัก	131 (42.0)	143 (45.8)	34 (10.9)	2 (0.6)	2 (0.6)	4.27	.73	มาก ที่สุด
5. ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้ การช่วยเหลือ	131 (42.0)	137 (43.9)	38 (12.2)	4 (1.3)	2 (0.6)	4.24	.79	มาก ที่สุด

$\bar{X} = 4.37$ S.D. = .83

2.3 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา

- เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.1 รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ 41.3 ระดับมาก มีเพียงร้อยละ 3.5 อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.51 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือด้วยความสุภาพเป็นมิตร ในระดับมากที่สุด

- ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.4 รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ 35.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 6.1 ส่วนระดับน้อยมีเพียง ร้อยละ 0.6 ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.50 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด

- มีความเป็นธรรมในการให้ความช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 50.3 รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 13.8 ส่วนระดับน้อย ร้อยละ 1.3 ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.34 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ ในระดับมากที่สุด

- คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เสียหายเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในจำนวนใกล้เคียงกัน พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 45.8 รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 42.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 10.9 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน มีเพียง ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.27 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เสียหายเป็นหลัก ในระดับมากที่สุด

- ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้การช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในจำนวนใกล้เคียงกัน พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.9 รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ 42.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 12.2 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุด มีเพียง ร้อยละ 1.3 และ 0.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.24 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด

โดยสรุป เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในอันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ใน

ระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ได้แก่ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้การช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.24$) (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือใน
ด้านข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์
ในการให้ความช่วยเหลือ

ระดับความพึงพอใจต่อระบบ การช่วยเหลือในด้านข้อมูล ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ในการให้ความช่วยเหลือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
1. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มี ประโยชน์ต่อการเข้ารับการ ช่วยเหลือของท่าน	93 (29.8)	147 (47.1)	60 (19.2)	8 (2.6)	4 (1.3)	4.01	.84	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	58 (18.6)	153 (49.0)	77 (24.7)	16 (5.1)	8 (2.6)	3.75	.90	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์ใน เรื่องการให้ความช่วยเหลือ ที่ไม่เกินความเป็นจริง	22 (7.1)	194 (62.2)	90 (28.8)	6 (1.9)	-	3.74	.60	มาก
4. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ ข้อมูล/วิธีการให้ความช่วยเหลือ	29 (9.3)	166 (53.2)	83 (26.6)	26 (8.3)	8 (2.6)	3.58	.86	มาก
5. ท่านได้ทราบข้อมูลการ ช่วยเหลือจากสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์	6 (1.9)	82 (26.3)	121 (38.8)	87 (27.9)	16 (5.1)	2.91	.90	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.60$ S.D. = .67

2.4 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในด้านข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ในการให้ความช่วยเหลือ

- ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อการเข้ารับการช่วยเหลือของท่าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 47.1 รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 19.2 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุด ร้อยละ 2.6 และ 1.3 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหน่วยงานมีประโยชน์ต่อการเข้ารับการช่วยเหลือในระดับมาก

- มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือที่ไม่เกินความเป็นจริง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 62.2 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.8 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.1 ส่วนระดับน้อย มีเพียง ร้อยละ 1.9 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือที่ไม่เกินความเป็นจริงระดับมาก

- การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 49.0 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 24.7 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.6 ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุด ร้อยละ 5.1 และ 2.6 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ในระดับมาก

- หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูล/วิธีการให้ความช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 53.2 รองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.6 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.3 ระดับน้อย ร้อยละ 8.3 และน้อยที่สุด ร้อยละ 2.6 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูล/วิธีการให้ความช่วยเหลือ ในระดับมาก

- การทราบข้อมูลการช่วยเหลือจากสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.8 รองลงมาในระดับน้อย ร้อยละ 27.9 ระดับมาก ร้อยละ 26.3 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 5.1 ส่วนระดับมากที่สุด มีเพียง ร้อยละ 1.9 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการทราบข้อมูลการช่วยเหลือจากสื่อต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายในระดับปานกลาง

โดยสรุป เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในด้านข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในอันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อการเข้ารับการช่วยเหลือ มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การทราบข้อมูลการช่วยเหลือจากสื่อต่าง ๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 2.91$) (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.16

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือใน
ด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ

ระดับความพึงพอใจด้านผล ที่ได้รับจากการช่วยเหลือ ผู้เสียหาย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
1. การช่วยเหลือที่เป็นเงินตรง กับความต้องการของท่าน	18 (5.8)	98 (31.4)	112 (35.9)	80 (25.6)	4 (1.3)	3.14	.91	ปาน กลาง
2. จำนวนเงินค่าทดแทนความ เสียหายที่ได้รับมีความเพียงพอ	6 (1.9)	80 (25.6)	145 (46.5)	75 (24.0)	6 (1.9)	3.01	.80	ปาน กลาง
3. จำนวนเงินค่าทดแทนความ เสียหายที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับการตกเป็น ผู้เสียหายของท่าน	6 (1.9)	83 (26.6)	127 (40.7)	90 (28.8)	6 (1.9)	2.97	.84	ปาน กลาง
4. ระยะเวลาที่ได้รับเงินค่า ทดแทนความเสียหายมีความ รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	6 (1.9)	49 (15.7)	188 (60.3)	59 (18.9)	10 (3.2)	2.94	.74	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.02$ S.D. = .65

2.5 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ

- การช่วยเหลือที่เป็นเงินตรงกับความต้องการของท่าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 35.9 และร้อยละ 31.4 พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาในร้อยละ 25.6 พึงพอใจในระดับน้อย ส่วนระดับมากที่สุดมี ร้อยละ 5.8 มีเพียงร้อยละ 1.3 พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.14 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายเห็นว่าการช่วยเหลือที่เป็นเงินตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง

- จำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ได้รับมีความเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.5 รองลงมาในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 25.6 และ 24.0 พึงพอใจในระดับมากและระดับน้อย ส่วนระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 1.9 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายเห็นว่าจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ได้รับมีความเพียงพอ ในระดับปานกลาง

- จำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ได้รับมีความเหมาะสมกับการตกเป็นผู้เสียหายของท่าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.7 รองลงมาในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 28.8 และ 26.6 พึงพอใจในระดับน้อยและระดับมาก ส่วนระดับน้อยและน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 1.9 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.97 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายเห็นว่าจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ได้รับมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

- ระยะเวลาที่ได้รับเงินค่าทดแทนความเสียหายมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.3 และร้อยละ 18.9 พึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาใน ร้อยละ 15.7 พึงพอใจในระดับมาก ส่วนระดับน้อยที่สุดมี ร้อยละ 3.2 มีเพียงร้อยละ 1.9 พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.94 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายเห็นว่าระยะเวลาที่ได้รับเงินค่าทดแทนความเสียหายมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า ในระดับปานกลาง

โดยสรุป เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือผู้เสียหาย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ได้แก่ การช่วยเหลือที่เป็นเงินตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาที่ได้รับเงินค่าทดแทนความเสียหายมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.17

สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ระบบการช่วยเหลือรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา	4.37	.83	มากที่สุด
- ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา	4.00	.53	มาก
- ด้านบทบาทปฏิบัติของพ.ร.บ. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544	3.84	.63	มาก
- ด้านข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ	3.60	.67	มาก
- ด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ	3.02	.65	ปานกลาง

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 สรุปได้ว่าผู้เสียหายฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจระดับมาก ประกอบด้วย ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา ด้าน พ.ร.บ. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ด้าน พ.ร.บ. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00, 3.84 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.02 (ตารางที่ 4.17)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการช่วยเหลือเพื่อทดแทนความเสียหาย

ในการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญานอกจากการชดเชยด้านเงินค่าตอบแทนผู้เสียหาย มีกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ โดยสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.18

จำนวนและร้อยละความต้องการช่วยเหลือของผู้เสียหาย

นอกจากเงินค่าตอบแทนความเสียหาย

อันดับ	ด้านที่ต้องการความช่วยเหลือ	จำนวน	ร้อยละ
1	ด้านจิตใจ/การให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา	118	37.8
2	การคุ้มครองความปลอดภัยจากการถูกคุกคาม (บ้านพักฉุกเฉิน)	86	27.6
3	เงินทุนประกอบอาชีพ	62	19.9
4	ด้านอื่น ๆ เช่น การเพิ่มจำนวนค่ารักษาพยาบาลกรณีทุพพลภาพสิ้นเชิง	34	10.9
5	ไม่ตอบ (missing)	12	3.8
	รวม	312	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นอกจากการช่วยเหลือในด้านเงินค่าตอบแทนความเสียหายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือด้านจิตใจหรือต้องการคำปรึกษามากที่สุด ร้อยละ 37.8 รองลงมาเรื่องความปลอดภัย ร้อยละ 27.6 เงินทุนประกอบอาชีพ ร้อยละ 19.9 และด้านอื่น ๆ เช่น การเพิ่มจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.19
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างจริงจังและรวดเร็วกว่านี้/เอาใจใส่ในการช่วยเหลือมากขึ้น	30	34.5
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบมากกว่านี้	24	27.6
ต้องการให้นำคนผิดจริงมาลงโทษ/ไม่จับผิดตัว	12	13.8
ด้านทุนประกอบอาชีพ/หางานให้ทำ	12	13.8
มีการตรวจสอบความเป็นธรรมด้านคดี	6	6.9
ด้านที่อยู่อาศัย	3	3.4
รวม	87	100

จากตารางที่ 4.19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างจริงจังและรวดเร็วกว่านี้/เอาใจใส่ในการช่วยเหลือมากขึ้น ร้อยละ 34.5 รองลงมาในเรื่องควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบมากกว่านี้ ร้อยละ 27.6 ต้องการให้นำคนผิดจริงมาลงโทษ/ไม่จับผิดตัว ร้อยละ 13.8 ด้านทุนประกอบอาชีพ/หางานให้ทำ ร้อยละ 13.8 มีการตรวจสอบความเป็นธรรมด้านคดี ร้อยละ 6.9 และด้านที่อยู่อาศัย ร้อยละ 3.4

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายในคดีอาญามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญาตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ผลการศึกษาปรากฏ

ตารางที่ 4.20

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ
ด้านบทบัญญัติของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและ
ค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อบทบัญญัติ พ.ร.บ.					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
เพศ									
ชาย	29.1	49.3	19.6	2.0	-	3.474	4	.482	ไม่มี
หญิง	34.1	45.1	16.5	3.0	1.2				
อายุ									
น้อยกว่า 25 ปี	45.5	24.2	18.2	12.1	-	35.427	16	.003*	มี
26-35 ปี	31.1	43.3	21.1	2.2	2.2				
36-45 ปี	32.7	55.1	11.2	1.0	-				
46-55 ปี	20.8	54.2	23.6	1.4	-				
55 ปีขึ้นไป	47.4	36.8	15.8	-	-				
การศึกษา									
ไม่ได้ศึกษา	41.9	51.6	6.5	-	-	66.745	16	.000*	มี
ประถมศึกษา	34.5	41.8	20.9	2.7	-				
มัธยมต้น	21.4	54.4	22.3	1.9	-				
มัธยมปลาย	41.2	47.1	11.8	-	-				
ปริญญาตรี	29.4	29.4	11.8	17.6	11.8				
อาชีพ									
รับราชการ	45.5	36.4	18.2	-	-	72.974	24	.000*	มี
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	37.9	40.0	20.0	2.1	-				
บริษัทเอกชน	25.0	50.0	-	25.0	-				
รับจ้าง	26.9	52.5	19.4	-	1.3				
ไม่มีอาชีพ	21.1	47.1	17.9	2.6	0.6				

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อบทบัญญัติ พ.ร.บ.					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
รายได้									
ต่ำกว่า 5,000 บาท	57.6	30.3	6.1	6.1	-	63.481	20	.000*	มี
5,001-10,000 บาท	26.8	52.3	19.6	-	1.3				
10,001-15,000 บาท	28.6	44.2	24.7	2.6	-				
15,001-20,000 บาท	41.9	54.8	3.2	-	-				
สูงกว่า 20,001 บาท	25.0	50.0	-	25.0	-				
สถานะ									
ผู้เสียหาย	35.7	42.9	17.9	3.6	-	47.568	20	.000*	มี
บิดามารดา	28.1	58.3	12.5	1.0	-				
ผู้ปกครอง	33.3	-	66.7	-	-				
สามี/ภรรยา	14.3	57.1	28.6	-	-				
บุตร อื่น ๆ	47.4 24.3	36.8 43.2	5.3 27.0	10.5 -	- 5.4				
คดี									
คดีเกี่ยวกับเพศ	42.9	28.6	14.3	14.3	-	11.634	8	.168	ไม่มี
คดีเกี่ยวกับชีวิต	31.1	48.4	17.4	1.9	1.2				
คดีเกี่ยวกับร่างกาย	31.7	47.1	17.9	2.6	0.6				

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาโดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านบทบัญญัติของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 โดยการทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานะทางคดี มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านบทบัญญัติของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig ของอายุ P= 0.03 ส่วนค่า Sig ของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานะทางคดี P= 0.00

ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศและคติความผิด ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ด้านบทบัญญัติของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลย ในคดีอาญา พ.ศ.2544

ตารางที่ 4.21

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับ

ความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงิน

แก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือ					χ^2	df	sig	ความสัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
เพศ									
ชาย	34.5	47.3	16.9	1.4	-	3.004	3	.391	ไม่มี
หญิง	30.5	50.0	19.5	-	-				
อายุ									
น้อยกว่า 25 ปี	30.3	33.3	36.4	-	-	28.808	12	.004*	มี
26-35 ปี	27.8	58.9	13.3	-	-				
36-45 ปี	44.9	41.8	13.3	-	-				
46-55 ปี	22.2	54.2	20.8	2.8	-				
55 ปีขึ้นไป	31.6	42.1	26.3	-	-				
การศึกษา									
ประถมศึกษา	33.6	49.1	17.3	-	-	13.186	12	.356	ไม่มี
มัธยมต้น	30.1	54.4	13.6	1.9	-				
มัธยมปลาย	41.2	39.2	19.6	-	-				
ปริญญาตรี	17.6	52.9	29.4	-	-				
อื่น ๆ	29.0	41.9	29.0	-	-				

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านสำนักงาน					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	ช่วยเหลือฯ								
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
อาชีพ									
รับราชการ	18.2	54.5	27.3	-	-	41.589	18	.001*	มี
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40.0	42.1	15.8	2.1	-				
บริษัทเอกชน	25.0	25.0	50.0	-	-				
รับจ้าง	30.6	58.1	11.3	-	-				
ไม่มีอาชีพ	26.7	33.3	40.0	-	-				
รายได้									
ต่ำกว่า 5,000 บาท	30.3	45.5	24.2	-	-	44.954	15	.000*	มี
5,001-10,000 บาท	30.1	55.6	13.1	1.3	-				
10,001-15,000 บาท	42.9	37.7	19.5	-	-				
15,001-20,000 บาท	38.7	54.8	6.5	-	-				
สูงกว่า 20,001 บาท	-	25.0	75.0	-	-				
สถานะ									
ผู้เสียหาย	32.1	47.9	18.6	1.4	-	6.909	15	.960	ไม่มี
บิดามารดา	33.3	47.9	18.8	-	-				
ผู้ปกครอง	-	66.7	33.3	-	-				
สามี/ภรรยา	35.7	50.0	14.3	-	-				
บุตร	31.6	57.9	10.5	-	-				
อื่น ๆ	35.1	45.9	18.9	-	-				
คดี									
คดีเกี่ยวกับเพศ	14.3	14.3	71.4	-	-	30.340	6	.000*	มี
คดีเกี่ยวกับชีวิต	34.8	47.8	16.1	1.2	-				
คดีเกี่ยวกับร่างกาย	31.4	53.3	15.3	-	-				

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาโดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา โดยการทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ คดี มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ และคดี $P = 0.04, .001$ และ $.000$ ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้าน เพศ ระดับการศึกษา และสถานะทางคดี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ตารางที่ 4.22

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในสำนักงานช่วยเหลือฯ					χ^2	df	sig	ความสัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
เพศ									
ชาย	54.1	33.8	10.8	1.4	-	13.536	3	.004*	มี
หญิง	57.7	40.5	1.8	-	-				
อายุ									
น้อยกว่า 25 ปี	57.6	24.2	18.2	-	-	21.091	12	.049*	มี
26-35 ปี	58.9	34.4	6.7	-	-				
36-45 ปี	57.7	39.2	3.1	-	-				
46-55 ปี	51.4	40.3	5.6	2.8	-				
55 ปีขึ้นไป	47.4	52.6	-	-	-				

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานช่วยเหลือฯ					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
การศึกษา									
ประถมศึกษา	53.2	43.1	3.7	-	-	20.123	12	.065	ไม่มี
มัธยมต้น	61.2	30.1	8.7	-	-				
มัธยมปลาย	54.9	31.4	9.8	3.9	-				
ปริญญาตรี	47.1	52.9	-	-	-				
อื่น ๆ	54.8	41.9	3.2	-	-				
อาชีพ									
รับราชการ	45.5	54.5	-	-	-	55.193	18	.000*	มี
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	56.8	37.9	3.2	2.1	-				
บริษัทเอกชน	50.0	50.0	-	-	-				
รับจ้าง	61.0	34.6	4.4	-	-				
ไม่มีอาชีพ	53.3	6.7	40.0	-	-				
รายได้									
ต่ำกว่า 5,000 บาท	54.5	39.4	6.1	-	-	46.949	15	.000*	มี
5,001-10,000 บาท	64.5	32.2	3.3	-	-				
10,001-15,000 บาท	48.1	41.6	7.8	2.6	-				
15,001-20,000 บาท	61.3	38.7	-	-	-				
สูงกว่า 20,001 บาท	25.0	50.0	25.0	-	-				

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานช่วยเหลือฯ					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
สถานะ									
ผู้เสียหาย	50.0	41.4	7.1	1.4	-	12.359	15	.652	ไม่มี
บิดามารดา	59.4	35.4	5.2	-	-				
ผู้ปกครอง	33.3	66.7	-	-	-				
สามี/ภรรยา	61.5	38.5	-	-	-				
บุตร	73.7	15.8	10.5	-	-				
อื่น ๆ	62.2	32.4	5.4	-	-				
คดี									
คดีเกี่ยวกับเพศ	28.6	57.1	14.3	-	-	8.502	6	.204	ไม่มี
คดีเกี่ยวกับชีวิต	60.0	34.4	5.6	-	-				
คดีเกี่ยวกับร่างกาย	54.0	38.7	5.8	1.5	-				

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาโดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา โดยการทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig P= 0.04, .049, .000 และ .000 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา สถานะทางคดี และคดี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ตารางที่ 4.23

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ
ระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและ
การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานช่วยเหลือ
ทางการเงินแก่ผู้เสียหายและ
จำเลยในคดีอาญา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานช่วยเหลือฯ					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
เพศ									
ชาย	12.2	49.3	29.1	6.8	2.7	1.743	4	.783	ไม่มี
หญิง	14.0	48.2	27.4	9.1	1.2				
อายุ									
น้อยกว่า 25 ปี	24.2	33.3	18.2	24.2	-	32.659	16	.008*	มี
26-35 ปี	7.8	58.9	26.7	4.4	2.2				
36-45 ปี	14.3	46.9	31.6	5.1	2.0				
46-55 ปี	13.9	48.6	23.6	11.1	2.8				
55 ปีขึ้นไป	10.5	36.8	52.6	-	-				
การศึกษา									
ประถมศึกษา	12.7	45.5	34.5	3.6	3.6	52.398	16	.000*	มี
มัธยมต้น	16.5	54.4	20.4	8.7	-				
มัธยมปลาย	11.8	47.1	37.3	3.9	-				
ปริญญาตรี	5.9	29.4	11.8	41.2	11.8				
อื่น ๆ	9.7	54.8	25.8	9.7	-				

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานช่วยเหลือฯ					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
อาชีพ									
รับราชการ	-	63.6	18.2	18.2	-	68.177	24	.000*	มี
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21.1	45.3	20.0	11.6	2.1				
บริษัทเอกชน	-	25.0	50.0	25.0	-				
รับจ้าง	10.6	55.6	28.8	2.5	2.5				
ไม่มีอาชีพ	13.3	33.3	13.3	40.0	-				
รายได้									
ต่ำกว่า 5,000 บาท	30.3	21.2	36.4	6.1	6.1	47.526	20	.000*	มี
5,001-10,000 บาท	10.5	54.2	27.5	5.2	2.6				
10,001-15,000 บาท	14.3	51.9	22.1	11.7	-				
15,001-20,000 บาท	12.9	58.1	22.6	6.5	-				
สูงกว่า 20,001 บาท	-	50.0	25.0	25.0	-				
สถานะ									
ผู้เสียหาย	14.3	46.4	28.6	10.7	-	51.209	20	.000*	มี
บิดามารดา	11.5	47.9	32.3	6.3	2.1				
ผู้ปกครอง	-	33.3	33.3	-	33.3				
สามี/ภรรยา	7.1	42.9	35.7	14.3	-				
บุตร	15.8	68.4	5.3	10.5	-				
อื่น ๆ	16.2	54.1	24.3	-	5.4				
คดี									
คดีเกี่ยวกับเพศ	14.3	14.3	57.1	14.3	-	10.397	8	.238	ไม่มี
คดีเกี่ยวกับชีวิต	13.7	48.4	28.6	6.8	2.5				
คดีเกี่ยวกับร่างกาย	12.4	52.6	24.8	8.8	1.5				

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาโดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา โดยการทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานะทางคดี อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอายุมีค่า Sig = 0.08 ส่วนตัวแปรอื่น ๆ มีค่า Sig = .000 ในขณะที่ปัจจัยด้าน เพศและคดี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ตารางที่ 4.24

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือของสำนักงานฯ					χ^2	df	sig	ความสัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
เพศ									
ชาย	-	23.0	47.3	27.0	2.7	10.770	4	.029*	มี
หญิง	5.5	28.0	41.5	21.3	3.7				
อายุ									
น้อยกว่า 25 ปี	6.1	30.3	36.4	15.2	12.1	27.437	16	.037*	มี
26-35 ปี	1.1	27.8	47.8	21.1	2.2				
36-45 ปี	2.0	24.5	43.9	29.6	-				
46-55 ปี	2.8	19.4	44.4	27.8	5.6				
55 ปีขึ้นไป	10.5	36.8	42.1	10.5	-				

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับ จากการช่วยเหลือของสำนักงานฯ					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
การศึกษา									
ประถมศึกษา	3.6	24.5	47.3	22.7	1.8	16.488	16	.419	ไม่มี
มัธยมต้น	2.9	23.3	47.6	22.3	3.9				
มัธยมปลาย	3.9	31.4	39.2	25.5	-				
ปริญญาตรี	-	11.8	35.3	41.2	11.8				
อื่น ๆ	-	35.5	35.5	22.6	6.5				
อาชีพ									
รับราชการ	-	-	72.7	27.3	-	97.110	24	.000*	มี
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.2	21.1	37.9	32.6	4.2				
บริษัทเอกชน	25.0	50.0	-	-	25.0				
รับจ้าง	0.6	25.6	51.9	21.9	-				
ไม่มีอาชีพ	-	46.7	13.3	13.3	26.7				
รายได้									
ต่ำกว่า 5,000 บาท	12.1	27.3	45.5	9.1	6.1	52.604	20	.000*	มี
5,001-10,000 บาท	2.6	28.1	45.8	22.2	1.3				
10,001-15,000 บาท	1.3	24.7	36.4	35.1	2.6				
15,001-20,000 บาท	-	16.1	61.3	22.6	-				
สูงกว่า 20,001 บาท	-	25.0	50.0	-	25.0				

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับ จากการช่วยเหลือของสำนักงานฯ					χ^2	df	sig	ความ สัมพันธ์
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
สถานะ									
ผู้เสียหาย	5.0	27.9	37.1	25.7	4.3	31.938	20	.044*	มี
บิดามารดา	2.1	21.9	47.9	26.0	2.1				
ผู้ปกครอง	-	-	100	-	-				
ภรรยา	-	50.0	28.6	21.4	-				
บุตร	-	31.6	57.9	-	10.5				
อื่น ๆ	-	18.9	51.4	29.7	-				
คดี									
คดีเกี่ยวกับเพศ	-	-	71.4	14.3	14.3	19.018	8	.015*	มี
คดีเกี่ยวกับชีวิต	5.0	26.1	41.0	24.2	3.7				
คดีเกี่ยวกับร่างกาย	0.7	27.7	45.3	24.8	1.5				

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาโดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา โดยการทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานะทางคดี และคดี มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig = .029, .037, .000, .000, .044 และ .015 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ

4.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติฯ และหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือฯ ของผู้เสียหายในคดีอาญามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญาตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ตารางที่ 4.25

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาตาม พ.ร.บ. ๗
กับระดับความพึงพอใจต่อ พ.ร.บ. ค่าตอบแทนฯ

ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน	ความรู้ความเข้าใจในพ.ร.บ. ๗
ด้านบทบัญญัติของพ.ร.บ.	r = .257** n = 312 p = .000
ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ	r = .058 n = 312 p = .303
ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ	r = -.044 n = 312 p = .434
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์	r = .152** n = 312 p = .007
ด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ	r = .076 n = 312 p = .180

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษา โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายในคดีอาญา พ.ศ.2544 กับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ของ พ.ร.บ. ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ และด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ ผลการศึกษปรากฏดังนี้

ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายในคดีอาญา พ.ศ.2544 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายในด้านบทบาทหน้าที่ของ พ.ร.บ. และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .257^{**}$ และ $.152^{**}$) กล่าวคือ หากผู้เสียหายมีความรู้ความเข้าใจต่อ พ.ร.บ. มาก จะมีความพึงพอใจในด้านบทบาทหน้าที่ของ พ.ร.บ. และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ มาก ในทางตรงกันข้าม ผู้เสียหายที่มีความรู้ความเข้าใจต่อ พ.ร.บ. น้อยจะมีความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือดังกล่าวน้อยตามไปด้วย

ในขณะที่ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายในคดีอาญา พ.ศ.2544 ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายในด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ และด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์

การพิจารณาตาม พ.ร.บ. ฯ กับระดับความพึงพอใจ

ต่อ พ.ร.บ. ค่าตอบแทนฯ

ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน	ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การพิจารณา
ด้านเนื้อหาพ.ร.บ.	$r = -.280^{**}$ $n = 312$ $p = .000$
ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ	$r = .024$ $n = 312$ $p = .671$

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน	ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การพิจารณา
ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงาน	r = -.022 n = 312 p = .697
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์	r = .165 n = 312 p = .003
ด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ	r = .197** n = 312 p = .000

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษา โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย ของคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหาย กับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทปฏิบัติของ พ.ร.บ. ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ และด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ ผลการศึกษปรากฏดังนี้

ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย ของคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายในด้านบทบาทปฏิบัติของ พ.ร.บ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -.250^{**}$) แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายในด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .197$) กล่าวคือ หากผู้เสียหายมีความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือฯ มาก จะมีความพึงพอใจในด้านบทบาทปฏิบัติของ พ.ร.บ. น้อย ในทางตรงกันข้าม ผู้เสียหายที่มีความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือฯ น้อย จะมีความพึงพอใจมาก ในขณะที่

ผู้เสียหายที่มีความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือฯ มาก จะมีความพึงพอใจในด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือมาก ตามไปด้วย

ในขณะที่ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหาย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายในด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ
ใน พ.ร.บ. และหลักเกณฑ์การพิจารณากับระดับความพึงพอใจ
ของผู้เสียหายในด้านบทบาทปฏิบัติของ พ.ร.บ.

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ด้านเนื้อหา พ.ร.บ. ฯ	มีความสัมพันธ์ ($P < 0.05$)	ไม่มี ความสัมพันธ์ ($P > 0.05$)	Significant
เพศ		✓	.482
อายุ	✓		.003*
ระดับการศึกษา	✓		.000*
อาชีพ	✓		.000*
รายได้	✓		.000*
สถานะ	✓		.000*
คดี		✓	.168
ความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของ พ.ร.บ. ฯ	✓		.000*
ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การ พิจารณาฯ	✓		.000*

ตารางที่ 4.28

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้
ความเข้าใจใน พ.ร.บ. และหลักเกณฑ์การพิจารณา
กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายในด้าน
สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงิน	มี ความสัมพันธ์ ($P < 0.05$)	ไม่มี ความสัมพันธ์ ($P > 0.05$)	Significant
เพศ		✓	.391
อายุ	✓		.004*
ระดับการศึกษา		✓	.356
อาชีพ	✓		.001*
รายได้	✓		.000*
สถานะ คดี	✓		.960
ความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของ พ.ร.บ. ฯ		✓	.000*
ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาฯ		✓	.303
		✓	.671

ตารางที่ 4.29

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้
ความเข้าใจใน พ.ร.บ. และหลักเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับ
ความพึงพอใจของผู้เสียหายในด้านเจ้าหน้าที่ใน
สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายด้าน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานช่วยเหลือทางการเงิน	มี ความสัมพันธ์ ($P < 0.05$)	ไม่มี ความสัมพันธ์ ($P > 0.05$)	Significant
เพศ	✓		.004*
อายุ	✓		.049*
ระดับการศึกษา		✓	.065
อาชีพ	✓		.000*
รายได้	✓		.000*
สถานะ คดี		✓	.652
ความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของ พ.ร.บ. ฯ		✓	.240
ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาฯ		✓	.434
		✓	.697

ตารางที่ 4.30

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล
 ความรู้ความเข้าใจใน พ.ร.บ. และหลักเกณฑ์การพิจารณา
 กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายในด้าน
 การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจของผู้เสียหายด้านการให้ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานช่วยเหลือทางการเงิน	มี ความสัมพันธ์ ($P < 0.05$)	ไม่มี ความสัมพันธ์ ($P > 0.05$)	Significant
เพศ		✓	.783
อายุ	✓		.008*
ระดับการศึกษา	✓		.000*
อาชีพ	✓		.000*
รายได้	✓		.000*
สถานะ คดี	✓		.000*
ความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของ พ.ร.บ. ฯ	✓		.007*
ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาฯ	✓		.003*

ตารางที่ 4.31

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้
ความเข้าใจใน พ.ร.บ. และหลักเกณฑ์การพิจารณา
กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายใน
ด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือของ
สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ	มี ความสัมพันธ์ ($P < 0.05$)	ไม่มี ความสัมพันธ์ ($P > 0.05$)	Significant
เพศ	✓		.029*
อายุ	✓		.037*
ระดับการศึกษา		✓	.419
อาชีพ	✓		.000*
รายได้	✓		.000*
สถานะ	✓		.044*
คดี	✓		.015*
ความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของ พ.ร.บ. ฯ		✓	.180
ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาฯ	✓		.000*

**ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ผู้เสียหายในคดีอาญาและคณะกรรมการ
ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ**

จากการศึกษาได้กำหนดให้มีการสัมภาษณ์ (Interview) บุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อ
ศึกษาถึงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และ
ค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

5.1 ผู้เสียหายในคดีอาญาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ท่าน

5.2 คณะกรรมการ และอนุกรรมการจากหน่วยงานกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

5.1 ผู้เสียหายในคดีอาญาในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเด็นคำถาม

ข้อ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

ข้อ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ข้อ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายในอนาคต

กลุ่มผู้เสียหาย

ผลการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 1

ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

พระราชบัญญัตินี้เป็นพระราชบัญญัติที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายได้จริง ซึ่งก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการถูกระทำได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้เสียหายเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้ถูกทอดทิ้งจากสังคม และระบบความยุติธรรม การให้ความเป็นธรรมของหน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในประเทศไทย แต่มีความเห็นว่าจำนวนเงินที่ได้รับนั้น มีจำนวนน้อย และไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จากการได้รับความเสียหาย และได้รับบาดเจ็บจากการตกเป็นผู้เสียหาย ตลอดจนผู้เสียหายต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง เนื่องจากบ้านของผู้เสียหายกับโรงพยาบาลมีระยะทางที่ไกลกันมาก สำหรับขั้นตอน/วิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ คิดว่ามีความเหมาะสมแล้ว เพราะมีความเป็นธรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย มีความจริงใจ และไม่เลือกปฏิบัติที่จะให้การช่วยเหลือต่อผู้เสียหาย และคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้เสียหายเป็นหลัก รวมทั้งระยะเวลาในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ นั้น มีความรวดเร็ว ทำให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้งจำนวนของเจ้าหน้าที่ และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายมีจำนวนที่มีความเหมาะสม และไม่ต้องรอรับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นระยะเวลานาน แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายนั้น ยังไม่ทั่วถึง จะเห็นได้ว่าทางหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบว่า มีหน่วยงานใดที่ให้

การช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายโดยตรง และทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบว่าหน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบใด ขั้นตอนการช่วยเหลือเป็นอย่างไร วิธีการช่วยเหลือมีอะไรบ้าง

ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรคในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

พระราชบัญญัตินี้มีความเหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายอยู่แล้ว จึงไม่มีปัญหา และอุปสรรคมากนัก แต่อย่างไรก็ตามสถานที่ตั้งของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญามีระยะห่างในการเดินทางที่ค่อนข้างไกลจากที่อยู่อาศัยของผู้เสียหาย ทำให้การเดินทางไปขอรับการช่วยเหลือ เป็นไปด้วยความไม่สะดวก และใช้เวลาในการเดินทางเป็นระยะเวลานาน ดังนั้น จึงมีความต้องการให้หน่วยงานมีการกระจายการให้ความช่วยเหลือออกไปหลาย ๆ แห่ง และต้องการให้หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือผ่านระบบโทรศัพท์ ส่วนด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา ไม่มีปัญหา และอุปสรรคใด ๆ เพราะ การทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญานั้น มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายที่เหมาะสมอยู่แล้ว แต่ยังมีจุดอ่อนที่ ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน ทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบว่ามีการช่วยเหลือโดยหน่วยงานดังกล่าว และไม่ทราบถึงขั้นตอน หรือรูปแบบการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายได้อย่างชัดเจน

สำหรับผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ เห็นว่า จำนวนเงินที่ได้รับนั้น มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และค่ารักษาพยาบาลของผู้เสียหาย ทำให้ผู้เสียหายต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลจากการได้รับบาดเจ็บในอัตราค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป

ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายในอนาคต

เห็นด้วยกับการเพิ่มจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายเพราะ จำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับนั้น เป็นเงินที่มีจำนวนน้อยเกินไป และไม่เพียงพอต่อค่ารักษาพยาบาลของผู้เสียหายที่มีจำนวนเงินที่สูงเกินไป อีกทั้งรายได้ของผู้เสียหายในแต่ละเดือนก็มีจำนวนเงินน้อย ทำให้ผู้เสียหายเกิดปัญหาทางการเงิน หากมีการเพิ่มจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายมากกว่าเดิม ก็จะทำให้ผู้เสียหายมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีข้อเสนอแนะว่า

- ควรตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของสำนักงานเพราะให้ผู้เสียหายมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย และรูปแบบการช่วยเหลือของสำนักงานมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสะดวกในการขอรับการช่วยเหลือของผู้เสียหาย ทำให้ผู้เสียหายไม่ต้องเดินทางไปขอรับการช่วยเหลือที่สำนักงาน ซึ่งมีระยะทางที่ไกลจากที่อยู่อาศัยของผู้เสียหายมาก

- ควรให้การคุ้มครองความปลอดภัยไม่ให้ถูกระงับการดำเนินคดีเพราะ ในปัจจุบันผู้เสียหายเกิดความหวาดกลัว เกิดความระแวงเมื่อตนต้องเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยลำพัง เนื่องจากผู้เสียหายเกรงว่าจะถูกระงับการดำเนินคดี จนต้องได้รับอันตรายต่อร่างกายอีก ดังนั้นหากมีการคุ้มครองความปลอดภัยโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็จะทำให้เกิดความสบายใจมากขึ้น

- ควรมีการฝึกอาชีพให้ผู้เสียหายเพราะ การฝึกอาชีพให้แก่ผู้เสียหายจะส่งผลให้ผู้เสียหายมีรายได้เพิ่มขึ้น และทำให้ผู้เสียหายไม่ต้องเป็นภาระของครอบครัว

- กำหนดให้มีการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา เนื่องจากผู้เสียหายได้รับผลกระทบทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ซึ่งการรักษาทางกาย ใช้ระยะเวลาไม่นานก็หาย แต่ในส่วนของสภาพจิตใจจะรักษาอย่างไร ก็หายยาก ดังนั้นการให้คำปรึกษาทางด้านจิตวิทยา เป็นการให้ผู้เสียหายได้ระบายความทุกข์ สภาพความกดดันภายในจิตใจของผู้เสียหายออกมาให้นักจิตวิทยาฟัง ซึ่งจะทำให้ผู้เสียหายเกิดความสบายใจ และลดสภาวะความกดดันภายในจิตใจของผู้เสียหายได้

ผลการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 2

ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

พระราชบัญญัตินี้เป็นพระราชบัญญัติที่สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย โดยที่มีการระบุถึงหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือไว้อย่างชัดเจน ตลอดจนมีการระบุถึงความผิดที่ผู้เสียหายสามารถขอรับค่าทดแทนความเสียหายได้ไว้ในท้ายพระราชบัญญัติ ซึ่งทำให้ผู้เสียหายสามารถขอรับความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก และพระราชบัญญัตินี้ สามารถนำมาใช้ปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้เสียหายได้จริง ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้เสียหายได้เป็นอย่างดี สำหรับจำนวนเงินที่ได้รับนั้น มีความเหมาะสม และมีความเพียงพอต่อการตกเป็นผู้เสียหาย เพราะได้มีการให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตลอดจนค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจจากการที่ผู้เสียหายได้รับผลกระทบจากการถูกทำร้ายร่างกาย จนได้รับบาดเจ็บสาหัส ซึ่งทำให้ผู้เสียหายมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยรวมเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีขั้นตอน และวิธีการทำงานที่มีความ

เหมาะสม และมีความสุภาพ เป็นมิตร อีกทั้งมีการแนะนำ และอธิบายถึงขั้นตอน และวิธีการช่วยเหลือให้ผู้เสียหายมีความเข้าใจในเรื่องของสิทธิของผู้เสียหายได้อย่างชัดเจน ตลอดจนการทำงานของผู้เสียหายเป็นหลัก ระยะเวลาในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่นั้น มีความรวดเร็ว อีกทั้งระยะเวลาที่ผู้เสียหายได้รับเงินค่าทดแทนความเสียหายนั้น มีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า จำนวนของเจ้าหน้าที่ และช่องทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายนั้นมีจำนวนที่มี ความเหมาะสม และเพียงพอต่อการเข้ารับความช่วยเหลือของผู้เสียหาย แต่การประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายนั้น ยังไม่มีความทั่วถึง และขาดความชัดเจน ซึ่งจะเห็นได้ว่า หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยทราบถึงหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย ที่ผู้เสียหายทราบเพราะ มีรอยเวรเจ้าของคดีแนะนำให้ผู้เสียหายมาติดต่อขอรับการช่วยเหลือจากหน่วยงานเอง

ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรคในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

โดยรวมไม่มีปัญหา และอุปสรรคใด ๆ มากนัก เพราะพระราชบัญญัตินี้มีความเหมาะสม และมีความเป็นธรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายอยู่แล้ว การทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญานั้น มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายที่เหมาะสม รวมถึงจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับนั้น มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้วแต่อาจมีอุปสรรคในการเดินทางบ้าง เนื่องจากหน่วยงานมีที่ให้ช่วยเหลืออยู่เพียงแห่งเดียว ทำให้ผู้เสียหายเดินทางไปขอรับการช่วยเหลือนั้น ไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควร อีกทั้งในการเดินทางไปรับการช่วยเหลือจากสำนักงานในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายสูง และใช้เวลาในการเดินทางค่อนข้างนาน และป้ายประชาสัมพันธ์ หรือป้ายบอกจุดในการช่วยเหลือก็ขาดความชัดเจน และไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน ทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบว่ามีการช่วยเหลือโดยหน่วยงานดังกล่าว และไม่ทราบถึงขั้นตอน หรือรูปแบบการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายได้อย่างชัดเจน

ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายใน
อนาคต

- ควรมีการเพิ่มจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหาย เพราะ ถ้าเพิ่มจำนวนเงินค่า
ทดแทนความเสียหายให้ก็เป็นสิ่งดี เพราะ ในปัจจุบันค่าครองชีพสูง อีกทั้งผู้เสียหายเองก็มีภาระ
ค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกวัน

- ควรมีการตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการ
ช่วยเหลือของสำนักงานเป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่ดี เพราะผู้เสียหายยังขาดความรู้ และ
ความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย และรูปแบบการช่วยเหลือของสำนักงานเท่าที่ควร ดังนั้น หากมี
การตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของสำนักงาน
ขึ้นมา ก็จะส่งผลให้ผู้เสียหายมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย และรูปแบบการ
ช่วยเหลือของสำนักงานมากขึ้น

- ควรมีการคุ้มครองความปลอดภัยผู้เสียหายไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ เพื่อช่วยลดความ
หวาดระแวง และความกลัวได้ในระดับหนึ่ง

- ควรให้โอกาสผู้เสียหายได้รับการฝึกอาชีพเพราะ ผู้ต้องขัง ผู้ซึ่งกระทำความผิดยัง
ได้รับโอกาสในการฝึกอาชีพ ผู้เสียหายก็น่าจะได้รับโอกาสในการฝึกอาชีพด้วยเช่นกัน เพราะ
ผู้เสียหายบางคนได้รับบาดเจ็บจนไม่สามารถประกอบอาชีพเดิมได้ อีกทั้งผู้เสียหายยังมีภาระ
ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวของตน ดังนั้นเงินทดแทนค่าเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับมานั้น ก็ต้องหมด
ไปไม่วันใดวันหนึ่ง ดังนั้นหากมีการฝึกอาชีพใหม่ที่มีความเหมาะสมให้กับผู้เสียหาย จึงเป็น
แนวทางที่ผู้เสียหายคิดว่าดีมาก

- ควรมีการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา เพราะ ผู้ที่ตกเป็นผู้เสียหายนั้น มักจะเป็นผู้ที่
ได้รับผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายย่อมมีความรู้สึกเสียใจจากการถูกกระทำ และ
ผู้เสียหายไม่อาจลืมเรื่องราว หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตลอดชีวิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้เสียหายเกิด
อาการซึมเศร้า ซอบเก็บตัวอยู่ลำพังเพียงคนเดียว ดังนั้นหากมีการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายใน
รูปแบบการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา ก็จะส่งผลให้ผู้เสียหายสามารถที่จะได้ระบายความทุกข์
ความอัดอั้นในจิตใจ และเป็นวิธีในการลดความเครียด และความกดดันภายในจิตใจของผู้เสียหาย
จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งผู้เสียหายยังได้รับคำแนะนำ และกำลังใจที่ดีจากนักจิตวิทยาได้อีก
ทางหนึ่ง

ผลการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 3

ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติ

ค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

พระราชบัญญัตินี้เป็นพระราชบัญญัติที่มีความเหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัตินี้ ได้มีการระบุถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายไว้อย่างชัดเจน อาทิเช่น หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย ประเภทความผิดที่ผู้เสียหายสามารถขอรับเงินค่าทดแทนความเสียหายได้ และค่าทดแทนต่าง ๆ ที่ผู้เสียหายพึงได้รับ ซึ่งทำให้ผู้เสียหายเกิดความรู้ ความเข้าใจในสิทธิของตนที่พึงได้รับจากการช่วยเหลือตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว แต่เห็นว่าจำนวนเงินที่ได้รับนั้น มีจำนวนน้อยเกินไป และไม่มีความเพียงพอกับการตกเป็นผู้เสียหาย เนื่องจากตนไม่ได้ประกอบอาชีพ เป็นแม่บ้านคอยดูแลหลาน ๆ โดยที่บุตรชายของตนเป็นผู้ที่ทำงานหารายได้ให้กับครอบครัวมาโดยตลอด หลังจากลูกชายถูกทำร้ายจนถึงแก่ความตาย จึงทำให้ครอบครัวขาดรายได้ ซึ่งเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ได้มาจากการช่วยเหลือนั้นก็ไม่ได้เพียงพอกับรายจ่ายภายในครอบครัว เพราะในครอบครัวมีรายจ่ายจำนวนมากทั้งค่ารักษาพยาบาลในแต่ละเดือนของตน อีกทั้งค่าเล่าเรียน และอุปกรณ์การเรียนของหลาน ๆ ก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ระยะเวลาในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่นั้น มีความล่าช้า ผู้เสียหายกว่าจะได้รับเงินค่าทดแทนความเสียหายต้องรอเป็นระยะเวลานานมาก และหน่วยงานนี้ขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบถึงขั้นตอน หรือรูปแบบการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายได้อย่างชัดเจน ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้เสียหายพึงจะได้รับ

ส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ รวมถึงขั้นตอน และวิธีการทำงานมีความเหมาะสม เพราะมีการทำงานที่เน้นถึงผลประโยชน์ของผู้เสียหายเป็นหลัก มีความเป็นธรรมในการให้การช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติต่อผู้เสียหายบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยในการเข้ารับการช่วยเหลือของผู้เสียหายได้อย่างชัดเจน จำนวนของเจ้าหน้าที่ และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายนั้นมีจำนวนที่มีความเพียงพอต่อการเข้ารับการช่วยเหลือของผู้เสียหาย ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกในการเข้ารับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรคในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายตาม

พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

เห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่ คือเรื่องที่หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบว่ามี การช่วยเหลือโดยหน่วยงาน ดังกล่าว และไม่ทราบถึงขั้นตอน หรือรูปแบบการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายได้อย่างชัดเจน ตลอดจน สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้เสียหายพึงจะได้รับ ที่ผู้เสียหายทราบเพราะว่าศาลแนะนำให้มาขอรับการช่วยเหลือ ในเรื่องของการค่าทดแทนความเสียหาย และจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับนั้น มีจำนวนน้อย และไม่เพียงพอต่อการตกเป็นผู้เสียหาย อีกทั้งผู้เสียหายต้องรอรับเงินค่าทดแทน ความเสียหายเป็นระยะเวลานานมาก

แต่ในด้านอื่น ๆ ไม่มีปัญหาและอุปสรรคใด ๆ เพราะพระราชบัญญัตินี้มีความ เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย การทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือ ทาง การเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญานั้น มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายที่เหมาะสม อยู่แล้ว อีกประการหนึ่งสำนักงานนี้อยู่ใกล้กับที่อยู่อาศัยของผู้เสียหาย ทำให้การเดินทางไปรับการ ช่วยเหลือเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายใน อนาคต

- ควรเพิ่มจำนวนเงินค่าทดแทน เพราะ จำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ ผู้เสียหายได้รับนั้น มีจำนวนน้อย และไม่เพียงพอต่อการตกเป็นผู้เสียหาย อีกทั้งผู้เสียหายก็ไม่ได้ ประกอบอาชีพ และก็มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่มีจำนวนมาก หลังจากบุตรชายเสียชีวิต ดังนั้น การเพิ่มจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหาย จึงเป็นรูปแบบที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้ ครอบครัวของผู้เสียหายมีคุณภาพชีวิต และมีสภาพจิตใจ กำลังใจที่ดีขึ้น หลังจากตกเป็นผู้เสียหาย

- ควรมีการตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการ ช่วยเหลือของสำนักงานเพราะผู้เสียหายไม่มีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายเลย ดังนั้น หากมีการตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของ สำนักงานขึ้นมา ก็จะส่งผลให้ผู้เสียหายมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย สิทธิที่ตน พึงจะได้รับ และรูปแบบการช่วยเหลือของสำนักงานมากขึ้น

- ควรมีการคุ้มครองความปลอดภัยไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ เพราะ ทุกวันนี้ผู้เสียหาย ดำรงชีวิตด้วยความกลัว และหวาดระแวงว่าจะถูกทำร้าย หรือถูกกระทำความผิดซ้ำ ดังนั้นหากมี การคุ้มครองความปลอดภัยให้กับผู้เสียหาย เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ ก็จะทำให้ผู้เสียหาย เกิดความมั่นใจว่าจะไม่ถูกกระทำความผิดซ้ำ และลดความหวาดระแวง และความกลัวได้ในระดับ หนึ่ง

- ควรมีการฝึกอาชีพให้ผู้เสียหายเพราะ ผู้เสียหายไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ เลย เพราะเคยเป็นแค่แม่บ้าน คอยเลี้ยงหลานเพียงอย่างเดียว หากมีการฝึกอาชีพที่มีความเหมาะสมให้กับตน ก็จะทำให้ครอบครัวมีรายได้ที่จะใช้ในการดำรงชีวิตต่อไปในภายภาคหน้า

- ควรมีการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาเพราะ หลังจากบุตรชายเสียชีวิตแล้ว ตนก็ได้รับผลกระทบต่อสภาพจิตใจมาโดยตลอด โดยที่ตนไม่อาจที่จะลืมเรื่องราว หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งส่งผลให้ในบางเวลาตนเกิดอาการซึมเศร้า ซอบเก็บตัวอยู่ตามลำพัง และเกิดสภาวะความกดดันภายในจิตใจมาโดยตลอด ซึ่งในบางครั้งก็อยากระบายความอัดอั้นภายในจิตใจออกมา ดังนั้นหากมีการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา ก็จะมีผลให้สามารถที่จะได้ระบายความทุกข์ ความอัดอั้นในจิตใจ และเป็นวิธีในการลดความเครียด และความกดดันภายในจิตใจได้อีกทางหนึ่ง

5.2 คณะกรรมการและอนุกรรมการจากหน่วยงานกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

ผลการสัมภาษณ์ที่ 1

ท่านสุวณา สุวรรณจูฑะ ตำแหน่ง อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติ

ค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

พระราชบัญญัตินี้เป็นพระราชบัญญัติที่มีความเหมาะสมในการคุ้มครองผู้เสียหายในคดีอาญา และจำเลยในคดีอาญา ซึ่งเจตนารมณ์เป็นการช่วยเหลือผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถดูแล คุ้มครองความปลอดภัยในร่างกายได้ ส่วนจำเลยในคดีอาญานั้นเกิดจากข้อบกพร่องในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญานั้น จะใช้คณะกรรมการชุดเดียวกัน ดังนั้นการใช้คณะกรรมการชุดเดียวกันนี้ ทำให้ได้ข้อเท็จจริง หรือความรวดเร็วยังไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคณะกรรมการจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดูรายละเอียดของความเสียหายที่เกิดขึ้น และจะต้องดูคำพิพากษาของศาลทุกชั้นจนถึงที่สุด ซึ่งในส่วนนี้ผู้ที่สามารถจะทราบถึงรายละเอียดได้มากกว่า ก็คือผู้ที่มีหน้าที่ดูแลบุคคลกลุ่มนี้มากกว่า เช่น ผู้เสียหายในชั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ว่าผู้เสียหายบุคคลนี้ได้รับความเสียหายจากการกระทำผิดอาญาของผู้อื่นโดยที่ตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่ ในส่วนจำเลยในคดีอาญา ถ้าศาลมีการพิจารณา พิพากษาคดีแล้วก็สามารถเห็นรายละเอียด ข้อเท็จจริง พยานหลักฐานทั้งหลายว่าบุคคล

นี้เป็นจำเลยในคดีอาญาตามกฎหมายนี้หรือไม่ หากมีการให้หน่วยงานดังกล่าวเข้ามาทำงานในการช่วยเหลือผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญาก็จะทำให้ระบบการช่วยเหลือผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญามีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับในเรื่องจำนวนเงินช่วยเหลือเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ.2540 มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครองผู้เสียหายในคดีอาญาให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม ดังนั้นค่าตอบแทนที่ผู้เสียหายได้รับนั้นเป็นค่าตอบแทนเบื้องต้น อีกทั้งงบประมาณของแผ่นดินก็มีจำนวนจำกัด ดังนั้นจำนวนเงินค่าตอบแทนที่ผู้เสียหายได้รับนั้น จึงมีความเหมาะสมกับการช่วยเหลือ รวมถึงเจ้าหน้าที่ และช่องทางให้การช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายนั้น มีทั่วประเทศ อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับคำขอจากผู้เสียหายก็มีจำนวนที่เพียงพอ แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มาสนับสนุนในการพิจารณาของคณะกรรมการยังมีจำนวนน้อยทางหน่วยงานได้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลืออยู่เป็นประจำผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์ และมีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีการแจกโปสเตอร์ เอกสารแนะนำหน่วยงาน และขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งมีการประสานงานในเรื่องของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ประชาชนรับทราบกับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล ตำรวจ ศาล สภานายความ เป็นต้น

ส่วนการขั้นตอน และวิธีการทำงานควรมีการปรับปรุงเพราะ ระยะเวลาในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่นั้นยังมีความล่าช้า ในการให้การช่วยเหลือนั้น เพราะยังมีขั้นตอนในการช่วยเหลือที่กระจัดกระจาย และยาวเกินความจำเป็น อีกทั้งเมื่อผู้เสียหายมายื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ก็ต้องไปหาหลักฐานจากตำรวจ ศาล หรือผู้เสียหาย ทำให้เสียเวลา ดังนั้น ถ้ามีขั้นตอนการทำงานที่สามารถจบได้ในชั้นตำรวจ หรือชั้นศาล ผู้เสียหายก็จะได้รับความช่วยเหลือ และได้รับการคุ้มครองได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งตรงกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่เน้นให้ผู้เสียหายต้องได้รับการช่วยเหลือ หรือเยียวยาเบื้องต้นได้รวดเร็ว

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ปัญหาประการแรก คือ ด้านเนื้อหาบทบัญญัติของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ที่ความค่อนข้างยาก โดยเฉพาะคดีข่มขืนกระทำชำเรา เพราะ พระราชบัญญัตินี้มีการกำหนดอัตราค่าเสียหายไว้แล้ว ดังนั้นในทางปฏิบัติการจะจ่ายเงินค่าตอบแทนในคดีดังกล่าวก็จะต้องมีการพิจารณา ตรวจสอบว่าผู้เสียหายควรจะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นจำนวนเท่าไร ซึ่งในบางครั้งเหมือนเป็นการซ้ำเติม

ผู้เสียหาย ดังนั้น พระราชบัญญัตินี้จะต้องมีความชัดเจนไปเลยว่าความผิดฐานนี้ผู้เสียหายควรจะ
ได้รับเงินค่าตอบแทนความเสียหายเป็นจำนวนเท่าไร และจะต้องมีความเท่าเทียมกันทุกคน

ประการที่ 2 ขั้นตอนการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายตามพระราชบัญญัตินี้ยาวเกินไป อีกทั้ง
ทั้งการแก้ไขตัวพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง และระเบียบคณะกรรมการก็ทำได้ยาก กว่าที่จะจบ
กระบวนการก็ใช้ระยะเวลาช้านาน ในส่วนสำนักงานก็มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และ
การบริหารที่ดีขึ้นตามลำดับ

ประการที่ 3 ขั้นตอนในการช่วยเหลือที่กระจัดกระจาย และยาวเกินความจำเป็น อีกทั้ง
ทั้งเมื่อผู้เสียหายมายื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ก็ต้องไปหาหลักฐานจากตำรวจ ศาล หรือผู้เสียหาย ทำให้
เสียเวลา และปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ก็มีจำนวนที่เยอะเกินไป ดังนั้นตำรวจ และศาลควรมี
การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในชั้นสอบสวน และชี้มาเลยว่าผู้เสียหายคนใด
ที่สามารถรับเงินค่าตอบแทนความเสียหายได้ และสำนักงานก็มีหน้าที่ในการจ่ายเงินค่าตอบแทน
ความเสียหายเพียงอย่างเดียว ก็จะทำให้ระบบการช่วยเหลือก็จะดีขึ้น

ประการที่ 4 ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจ หรือใส่ใจในการเผยแพร่ข้อมูล
ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน เพราะประชาชนส่วนใหญ่
มักจะมองว่าตนเองไม่ได้ตกเป็นผู้เสียหาย หรือถ้าเกิดความสนใจก็ต่อเมื่อตนตกเป็นผู้เสียหายเอง

ประการที่ 5 ด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับจำนวนผู้เสียหายที่ได้รับการ
ช่วยเหลือมีน้อยประมาณ 10 % จากผู้เสียหายจำนวนทั้งหมด อีกทั้งการช่วยเหลือก็ยังทำได้
ไม่ทั่วถึง เพราะผู้เสียหายยังไม่ทราบในสิทธิของตน และระยะเวลาในการยื่นคำขอภายใน 1 ปี ก็
เป็นระยะเวลาที่เร็วเกินไป

ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายใน
อนาคต

1. การตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือ
ของสำนักงานเป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่ดี ทำให้ผู้เสียหายมีความรู้ และความเข้าใจทั้ง
ในเรื่องของกฎหมาย อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียหายได้อีกทางหนึ่ง

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีส่วนในการคุ้มครอง
ความปลอดภัยผู้เสียหายไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ เพราะ จะทำให้ผู้เสียหายเกิดความมั่นใจ และลด
ความหวาดกลัวได้ในระดับหนึ่ง ในปัจจุบันก็มีการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้เสียหายใน
ลักษณะที่เป็นการคุ้มครองพยาน

3. การฝึกอาชีพให้แก่ผู้เสียหายเป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่ดี แต่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานทั้งหลายที่มีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย โดยมีการส่งตัวผู้เสียหายให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอาชีพดูแลต่อไป

4. การให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา เพราะ ผู้ที่ตกเป็นผู้เสียหายนั้น มักจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายย่อมมีความรู้สึกเสียใจจากการถูกกระทำ แต่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานทั้งหลายที่มีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในด้านให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาดูแลให้ความช่วยเหลือต่อไป

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมีการจัดตั้งกองทุนในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย
- ควรจะมีการเรียกเก็บค่าตอบแทนความเสียหายแก่ผู้เสียหายจากผู้กระทำผิด
- ตำรวจ และศาลควรจะมีส่วนร่วมในการชี้เลยว่าคนไหนเป็นผู้กระทำผิด คนไหนเป็นจำเลย ทางสำนักงานก็จะจ่ายเงินค่าตอบแทนความเสียหายได้เร็วขึ้น และเกิดประสิทธิภาพในระบบการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย

- รณรงค์ ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหายเข้าถึงสวัสดิการ ประกันสุขภาพ ประกันสังคม
- ควรมีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาเข้ามาดูแลผู้เสียหาย
- ควรมีการนำข้อมูลในการช่วยเหลือผู้เสียหาย สะท้อนปัญหาให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ดูแลผู้เสียหายได้รับทราบ เพื่อจะได้วางมาตรการ หรือกลไกในการป้องกัน คุ้มครองสิทธิในด้านชีวิต ร่างกายของประชาชน

ผลการสัมภาษณ์ที่ 2

ท่านศุภมาศ พยัฆวิเชียร ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ฝ่ายบริหาร

ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

สำหรับบทบัญญัติของพระราชบัญญัติมีความเหมาะสมดี แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยมีความรู้ และความเข้าใจเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เสียหายก็ยังไม่ค่อยเข้าใจว่าเป็นเรื่องของสวัสดิการ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเงินค่าตอบแทนที่จ่ายไป แต่จุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัตินี้ ก็เพื่อเป็นการเยียวยา และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้เสียหายไม่ว่าจะเป็นกรณีได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต ดังนั้น จำนวนเงินที่ทางหน่วยงานให้ไปนั้น มีเจตนารมณ์ และวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้เสียหาย ไม่ว่าจะเป็นกรณีได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต จึงมีความเหมาะสมแล้ว เพราะต้องคำนึงถึงงบประมาณของแผ่นดิน ซึ่งงบประมาณ

ดังกล่าวมีน้อย แต่ที่ไม่เหมาะสมคือในท้ายกฎกระทรวงที่บอกไว้ว่ากรณีเสียชีวิตให้จ่ายเป็นเงินสามหมื่นบาทแต่ไม่เกินหนึ่งแสนบาท เพราะ ไม่มีเกณฑ์อะไรที่มาตัดสินว่าใครควรจะมีค่าเสียชีวิตในจำนวนเงินเท่าใด ดังนั้นในการจ่ายเงินค่าตอบแทนให้ผู้เสียหายนั้น จะต้องมีความเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกันทุกคน

ในส่วนของระบบการช่วยเหลือ ทั้งด้านเจ้าหน้าที่มีขั้นตอน/วิธีการทำงานที่มีความเหมาะสม เพราะ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย มีความจริงใจและไม่เลือกปฏิบัติที่จะให้การช่วยเหลือต่อผู้เสียหาย และคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้เสียหายเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ และช่องทางให้การช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายมีจำนวนที่เพียงพอ อีกทั้งในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายนั้น ก็มีจำนวนเจ้าหน้าที่ และช่องทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในทุกจังหวัด และทางหน่วยงานได้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลืออยู่เป็นประจำผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์ ในส่วนการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือผ่านทางโทรทัศน์ยังน้อย เพราะต้องใช้งบประมาณในการประชาสัมพันธ์เป็นจำนวนมากสำหรับแนวทางในการพัฒนาระบบการช่วยเหลือ เห็นว่าควรมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาเสริมช่องทางในการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย เพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ปัญหาประการแรก ผู้เสียหายไม่รู้ว่า มีพระราชบัญญัติ หรือกฎหมายฉบับนี้ จึงไม่ได้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือในเรื่องของค่าตอบแทนความเสียหาย หรือว่าไม่รู้ภายหลังเมื่อเกินกำหนดระยะเวลาแล้ว

ปัญหาประการที่ 2 ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจ หรือใส่ใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน เพราะประชาชนส่วนใหญ่มักจะมองว่าตนเองไม่ได้ตกเป็นผู้เสียหาย เพราะฉะนั้นก็ไม่ใช่เป็นเรื่องของตนจะต้องมารับทราบข้อมูล หรือการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว หรือถ้าเกิดความสนใจก็ต่อเมื่อตนตกเป็นผู้เสียหายเอง

ส่วนด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ และด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ เห็นว่าไม่มีปัญหา และอุปสรรคใด ๆ แต่ควรที่จะไปพัฒนาการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของสำนักงานในต่างจังหวัดให้ดีขึ้น เพื่อความสะดวกใน

การเข้ารับบริการในเรื่องการช่วยเหลือของผู้เสียหาย และควรมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย เพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายในอนาคต

1. ควรมีการจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้เสียหายให้เหมาะสม โดยจะต้องมีการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้เสียหายที่มีความเสมอภาค และมีความเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มจำนวนเงินค่าตอบแทนความเสียหาย เพราะ จำนวนเงินที่ทางหน่วยงานให้ไปในการช่วยเหลือผู้เสียหายนั้น มีความเหมาะสม และตรงตามเจตนารมณ์ของหน่วยงานในเรื่องของการเยียวยาแก่ผู้เสียหายในเบื้องต้นอยู่แล้ว ทั้งในเรื่องของค่าจัดการศพ ค่าอุปการะ ค่ารักษาพยาบาล อีกทั้งยังมีกฎหมายที่ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องสิทธิเป็นจำนวนมาก

2. ควรมีการตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของสำนักงาน เพราะ การตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของสำนักงานเป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่ดี ทำให้ผู้เสียหายมีความรู้ และความเข้าใจทั้งในเรื่องของกฎหมาย และการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียหายในเรื่องของการเข้ารับความช่วยเหลือจากหน่วยงานได้ดีอีกทางหนึ่ง แต่ต้องมีการประชุม และตีกรอบในการช่วยเหลือให้ชัดเจนว่าควรให้การช่วยเหลือในทิศทางไหน

3. ควรมีการคุ้มครองความปลอดภัยไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ เพื่อจะทำให้ผู้เสียหายเกิดความมั่นใจว่าจะไม่ถูกกระทำผิดซ้ำ และลดความหวาดกลัวได้ในระดับหนึ่ง แต่ทางหน่วยงานก็มีการรอบในการให้ความช่วยเหลือที่จำกัด แต่ควรมีการบูรณาการ ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการคุ้มครองความปลอดภัยโดยตรง ในการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้กระทำผิด ไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ

4. ควรมีการฝึกอาชีพให้ผู้เสียหาย เพราะผู้เสียหายได้รับผลกระทบทั้งตนเองและครอบครัวที่อาจทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพเดิมได้ หรือมีรายได้ลดลง การฝึกอาชีพเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้เสียหายได้มีช่องทางทำกินเพิ่มขึ้น

5. ควรมีการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา เพราะผู้ที่ตกเป็นผู้เสียหายนั้น มักจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายย่อมมีความรู้สึกเสียใจจากการถูกกระทำ แต่ทางหน่วยงานก็มีการรอบในการให้ความช่วยเหลือที่จำกัด อีกทั้งทางหน่วยงานไม่มีนักสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยา ดังนั้นควรมีการบูรณาการในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือร่วมกับ

กระทรวง กรม หรือหน่วยงานอื่น ๆ อาทิร่วมมือกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขในการช่วยเหลือในด้านให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องของระบบการดำเนินงาน และผลของการดำเนินงานในการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 เพื่อให้เป็นแนวทางการศึกษาในการพัฒนาระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายต่อไป

ผลการสัมภาษณ์ที่ 3

ท่านสุรินทร์ เสถียรมาศ ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน

พระราชบัญญัตินี้มีความเหมาะสม แต่ควรมีการเพิ่มการช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากความผิดบางฐาน ตามประมวลกฎหมายอาญาที่เกี่ยวกับทรัพย์บางมาตราเพิ่มเข้ามาเช่น ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายเกิดอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ และควรที่จะมีการปรับระยะเวลาในการยื่นคำขอในการขอรับการช่วยเหลือจากผู้เสียหายให้เหมาะสมมากขึ้น เพราะผู้เสียหายไม่ทราบ และไม่มีความรู้ ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

จำนวนเงินค่าตอบแทนความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับมีความเหมาะสม ยกเว้นความผิดบางฐานที่คณะกรรมการควรที่จะมีการพิจารณาให้ค่าตอบแทนความเสียหายเพิ่ม เช่น ความผิดในเรื่องค่าจรรยา ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนจากกฎหมายอื่นแล้วก็ตาม แต่ว่าเป็นลักษณะค่าตอบแทนที่เป็นเจตนาของผู้ประกันภัยที่จะให้แก่บุคคลที่สาม

เจ้าหน้าที่มีขั้นตอน และวิธีการทำงานที่มีความเหมาะสม แต่ควรมีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการช่วยเหลือผู้เสียหายมากยิ่งขึ้น เพื่อความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ และช่องทางให้การช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายมีจำนวนที่เพียงพอ แต่ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพควรที่จะพัฒนาจำนวนเจ้าหน้าที่ และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในต่างจังหวัดให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับความช่วยเหลือที่เร็วขึ้น ส่วนประเด็นที่ควรปรับปรุงเห็นว่าเป็นเนื่องจากทางหน่วยงานไม่ได้รับงบประมาณในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายเลย จึงทำให้ในบางครั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือยังทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

ปัญหาส่วนใหญ่ คือ การที่ผู้เสียหายไม่รู้ว่ามีพระราชบัญญัติ หรือกฎหมายฉบับนี้ จึงไม่ได้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือในเรื่องของค่าตอบแทนความเสียหาย หรือว่ามีผู้รู้ภายหลังเมื่อเกินกำหนดระยะเวลาแล้วและ การไม่ได้รับงบประมาณในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และงบประมาณการประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือเลย

แต่ในด้านอื่น ๆ ทั้งการทำงานของเจ้าหน้าที่ ไม่มีปัญหา และอุปสรรคใด ๆ หากมีการพัฒนากรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือมีหน่วยงานประจำ ก็จะช่วยให้การบริการในการช่วยเหลือผู้เสียหายสะดวกขึ้น และควรมีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการช่วยเหลือผู้เสียหายมากยิ่งขึ้น เพื่อความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายในอนาคต

- ควรมีการตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของสำนักงานในต่างจังหวัด ก็จะส่งผลให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

- การคุ้มครองความปลอดภัยไม่ให้ถูกกระทำผิดซ้ำ ส่วนใหญ่จะมีการคุ้มครองความปลอดภัยให้กับผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ แต่ถ้าผู้เสียหายมีการให้การเป็นพยาน ผู้เสียหายก็สามารถขอให้มีการคุ้มครองความปลอดภัยได้

- การฝึกอาชีพให้กับผู้เสียหายต้องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพราะทางหน่วยงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพนั้น คงไม่มีหน้าที่ในการฝึกอาชีพให้กับผู้เสียหาย

- การให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาคงเป็นแนวทางเบื้องต้นที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในบางกรณี แต่ก็น่าจะเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้มากกว่า เช่น กรมสุขภาพจิตที่จะเข้ามาให้การช่วยเหลือ และเยียวยาผู้เสียหายในกรณีที่มีความจำเป็น ดังนั้นการช่วยเหลือในด้านให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาไม่ใช่เป็นงาน หรือหน้าที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพโดยตรง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรจะมีการจัดตั้งกองทุนสำหรับใช้ในการช่วยเหลือผู้เสียหายขึ้นมา เพราะว่าแนวโน้มในอนาคตต้องใช้งบประมาณในการช่วยเหลือผู้เสียหายมากขึ้น

ตารางที่ 4.32

สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้เสียหายในคดีอาญา
และคณะกรรมการอนุกรรมการ และผู้ทรงคุณวุฒิ
ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เสียหาย	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในปัจจุบัน		
1.1 บทบัญญัติขอพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544	<p>ความเหมือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อหา พ.ร.บ. มีความเหมาะสม เกิดประโยชน์กับการช่วยเหลือผู้เสียหาย อ่านเข้าใจง่าย - หลักเกณฑ์การพิจารณามีความชัดเจน ทำให้ผู้เสียหายสามารถขอรับความช่วยเหลือได้สะดวก <p>ความต่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีอะไรต้องแก้ไข 	<ul style="list-style-type: none"> - เนื้อหา พ.ร.บ. มีความเหมาะสม แต่อาจมีการเพิ่มเติมการช่วยเหลือผู้เสียหายในบางฐานความผิด เช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ได้รับผลกระทบทางด้านร่างกายและจิตใจ - ควรแก้ไขในเรื่องระยะเวลาการยื่นขอรับการช่วยเหลือให้นานขึ้น เนื่องจากผู้เสียหายไม่ทราบถึงขั้นตอนหรือวิธีการขอรับการช่วยเหลือ - ข้อจำกัด คือประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงเจตนารมณ์ว่า พ.ร.บ. นี้ว่าต้องการเยียวยาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายเบื้องต้น

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เสียหาย	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
1.2 จำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ	<p>ความต่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงินทดแทนขึ้นอยู่กับระดับความเสียหายที่เกิดขึ้น - ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เพียงพอกับความเสียหายที่ โดยเฉพาะกรณีที่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นระยะเวลานาน หรือกรณีหัวหน้าครอบครัวเสียชีวิตซึ่งเงินทดแทนไม่เพียงพอกับความต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงินทดแทนเหมาะสมแล้ว - เพราะเป็นการเยียวยาความเสียหายเบื้องต้น แต่อาจเพิ่มเติมให้บางฐานความผิด - ค่าชดเชยกรณีเสียชีวิต ควรมีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาให้ชัดเจนว่ากรณีใดควรได้รับค่าชดเชยเท่าไร เพื่อให้เกิดความเสมอภาคกันทุกราย
1.3 ขั้นตอน/วิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่	<p>ความเหมือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ - คำนึงถึงสิทธิผู้เสียหายเป็นหลัก <p>ความต่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนและวิธีการเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ - คำนึงถึงสิทธิผู้เสียหายเป็นหลัก - ขั้นตอนและวิธีการอาจล่าช้าในการตรวจสอบหลักฐานหากสามารถให้หน่วยงานตำรวจ หรือศาลพิจารณาผู้เสียหายที่สมควรได้รับความช่วยเหลือ และให้สำนักงานมีหน้าที่จ่ายเงินชดเชยอย่างเดียวยังจะทำให้การช่วยเหลือผู้เสียหายรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
1.4 ระยะเวลาในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	<p>ความเหมือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่เห็นว่าล่าช้าในการได้รับเงินชดเชย <p>ความต่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความล่าช้าเพราะต้องตรวจสอบพยานหลักฐานเสนอให้มีการให้เทคโนโลยีช่วยเหลือให้รวดเร็วขึ้น

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เสียหาย	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
1.5 จำนวนของเจ้าหน้าที่ และช่องทางทำให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย	ความเหมือน - เหมาะสม ไม่ต้องรอนานทำให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ความต่าง -	- เหมาะสม เพราะมีเจ้าหน้าที่ประจำทั่วประเทศ
1.6 ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน	ความเหมือน - ความต่าง - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ทำให้มีผู้เสียหายอีกมากที่ไม่ทราบถึงสิทธิ และส่วนใหญ่ทราบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือศาลแนะนำ - ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงการช่วยเหลือตามสื่อต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น	- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพียงพอถึงการช่วยเหลือตามสื่อต่าง ๆ อยู่แล้วทั้งทางวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งประสานหน่วยงาน เช่น โรงพยาบาล สถานีตำรวจให้ช่วยแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบ แต่ยังคงขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ เพราะไม่มีงบประมาณ
ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544		
2.1 ด้านพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544	ความเหมือน - ความต่าง - ไม่มีปัญหาอุปสรรคใดในการขอรับการช่วยเหลือเพราะพ.ร.บ. มีความเหมาะสมและเป็นธรรมในการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหาย	- มีปัญหาในการตีความเพื่อให้การช่วยเหลือยากในกรณีผู้เสียหายในคดีทางเพศ - ผู้เสียหายที่ไม่ทราบข้อมูลไม่ได้รับการช่วยเหลือ และทราบเมื่อเกินระยะเวลาขอรับการช่วยเหลือแล้ว

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เสียหาย	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
2.2 ด้านการทำงาน ของ สำนักงาน ช่วยเหลือทางการ เงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยใน คดีอาญา	ความเหมือน - ความต่าง - สถานที่ตั้งของสำนักงาน ช่วยเหลืออยู่ห่างจากที่พักทำให้ เดินทางลำบาก ควรมีการกระจาย ไปในหลาย ๆ พื้นที่	- ไม่มีปัญหา แต่ต้องการพัฒนา สำนักงานฯ ในต่างจังหวัดให้ดีขึ้น
2.3 ด้านการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานช่วยเหลือ ทางการเงินแก่ ผู้เสียหาย และ จำเลยในคดีอาญา	ความเหมือน - ไม่มีปัญหา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจ สุภาพและเป็นกันเอง - ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ความต่าง -	- ไม่มีปัญหา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจ จริงใจ
2.4 ด้านข้อมูล ข่าวสาร/การ ประชาสัมพันธ์ใน การให้ความ ช่วยเหลือ	ความเหมือน - ความต่าง - การประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ทำให้ผู้เสียหายไม่ทราบขั้นตอน และวิธีการขอรับการช่วยเหลือ และมีผู้เสียหายอีกจำนวนมากที่ ไม่ทราบถึงสิทธิในการขอรับการ ช่วยเหลือจากหน่วยงานฯ	- ประชาชนไม่ค่อยให้ความสนใจใน การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเมื่อ ยังไม่ตกเป็นผู้เสียหาย

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เสียหาย	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
2.5 ด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ	<p>ความเหมือน</p> <p>-</p> <p>ความต่าง</p> <p>- จำนวนเงินชดเชยที่ได้รับเป็นเพียงการบรรเทาความเสียหายเพียงส่วนหนึ่ง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการเยียวยาผลกระทบทั้งหมดที่เกิดขึ้น</p>	<p>- จำนวนเงินชดเชยมีความเหมาะสมแล้ว</p>
ประเด็นที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการได้รับความช่วยเหลือของผู้เสียหายในอนาคต		
3.1 การเพิ่มจำนวนเงินค่าทดแทนความเสียหาย	<p>ความเหมือน</p> <p>-</p> <p>ความต่าง</p> <p>- เห็นด้วย เพราะผู้เสียหายส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบทางการเงินมากเนื่องจากไม่สามารถประกอบอาชีพได้เหมือนเดิมหรือขาดหลักในการหาเลี้ยงครอบครัวประกอบกับค่าครองชีพที่สูงในปัจจุบันจึงควรเพิ่มจำนวนเงินให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน</p>	<p>- ไม่เห็นด้วย เพราะเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. เป็นการเยียวยาความเสียหายเบื้องต้นเท่านั้น และงบประมาณมีจำกัดไม่เพียงพอในการเพิ่มความช่วยเหลือ</p>
3.2 การตั้งศูนย์ Call Center เพื่อให้คำแนะนำด้านกฎหมาย และด้านการช่วยเหลือของสำนักงาน	<p>ความเหมือน</p> <p>- เห็นด้วย เพราะเกิดความสะดวกทำให้ผู้เสียหายสามารถโทรปรึกษาและขอคำแนะนำทางกฎหมายหรือวิธีการ รูปแบบการช่วยเหลือของหน่วยงานมากขึ้น</p> <p>ความต่าง</p> <p>-</p>	<p>- เห็นด้วย เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียหาย ทำให้ผู้เสียหายสามารถโทรปรึกษาและขอคำแนะนำทางกฎหมายหรือวิธีการ รูปแบบการช่วยเหลือของหน่วยงานมากขึ้น</p>

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เสียหาย	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
3.3 การคุ้มครองความปลอดภัยไม่ให้ถูกระทำผิดซ้ำ	<p>ความเหมือน</p> <p>- เห็นด้วย เพราะทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยจากการถูกรุ้รคความ</p> <p>ความต่าง</p> <p>-</p>	<p>- เห็นด้วย เพราะทำให้ผู้เสียหายมั่นใจถึงความปลอดภัยซึ่งควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาช่วยดูแลในเรื่องนี้</p>
3.4 การฝึกอาชีพให้ผู้เสียหาย	<p>ความเหมือน</p> <p>- เห็นด้วย เพราะทำให้ผู้เสียหายมีโอกาสในการฝึกวิชาชีพที่เหมาะสมและเห็นว่าผู้กระทำผิดยังได้รับโอกาสในการฝึกวิชาชีพในเรือนจำ ผู้เสียหายควรได้รับสิทธิเช่นเดียวกัน ประกอบกับเงินค่าทดแทนย่อมมีวันหมดไปแต่การมีวิชาชีพติดตัวจะช่วยในการหารายได้ซึ่งเป็นการช่วยเหลือที่ยั่งยืนกว่า</p> <p>ความต่าง</p> <p>-</p>	<p>- เห็นด้วย เพราะทำให้ผู้เสียหายมีโอกาสในการฝึกวิชาชีพที่เหมาะสม แต่ต้องมีการประสานหน่วยงานที่ดูแลโดยตรง</p>
3.5 การให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา	<p>ความเหมือน</p> <p>- เห็นด้วย เพราะผู้เสียหายส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบทางด้านสภาพจิตใจจากการกระทำผิดมากที่สุด จึงเป็นรูปแบบที่สำคัญมากในการช่วยให้ได้ระบายความทุกข์หรือความกดดันที่ได้รับ ให้หาทางออกได้อย่างเหมาะสม</p> <p>ความต่าง</p> <p>-</p>	<p>- เห็นด้วย เพราะผู้เสียหายส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบทางด้านสภาพจิตใจจากการกระทำผิดแต่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพขาดนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยาในการเข้ามาช่วยเหลือให้คำปรึกษา ต้องประสานส่งต่อหน่วยงานที่ปฏิบัติงานโดยตรง</p>

ตารางที่ 4.34

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากบทสัมภาษณ์ของคณะกรรมการอนุกรรมการ
และผู้ทรงคุณวุฒิ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ข้อ	ความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ
1	ควรจะมีการจัดตั้งกองทุนสำหรับใช้ในการช่วยเหลือผู้เสียหายขึ้นมา เพราะว่า แนวโน้มในอนาคตต้องใช้งบประมาณในการช่วยเหลือผู้เสียหายมากขึ้น
2	ควรจะมีการใช้สิทธิเรียกร้องค่าตอบแทนความเสียหายจากผู้กระทำผิด (ใช้การสวม สิทธิแทน)
3	ตำรวจ และศาลควรจะมีส่วนร่วมในการชี้เลยว่าคนไหนเป็นผู้กระทำผิด คน ไหนเป็นจำเลย ทางสำนักงานก็จะจ่ายเงินค่าตอบแทนความเสียหายได้เร็วขึ้น และ เกิดประสิทธิภาพในระบบการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย
4	รณรงค์ ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหายเข้าถึงสวัสดิการ ประกันสุขภาพ ประกันสังคม
5	ควรมีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาเข้ามาดูแลผู้เสียหาย
6	ควรมีการนำข้อมูลในการช่วยเหลือผู้เสียหาย สะท้อนปัญหาให้หน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่ ดูแลผู้เสียหายได้รับทราบ เพื่อจะได้วางมาตรการ หรือกลไกในการป้องกัน คุ้มครองสิทธิในด้านชีวิต ร่างกายของประชาชน
7	ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องของระบบการดำเนินงาน และผลของการดำเนินงานใน การให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และ ค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 เพื่อให้เป็นแนวทาง การศึกษาในการพัฒนาระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายต่อไป

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญาตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทน
ผู้เสียหาย และค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในเขตกรุงเทพมหานคร” ทั้งการ
เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สามารถวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

6.1 ระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญาตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในอดีตสิทธิของผู้เสียหาย หรือผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการกระทำผิดในการเรียกค่าตอบแทนหรือค่าสินไหมทดแทนนั้น จะต้องเรียกจากผู้กระทำผิดเอง โดยที่ภาครัฐไม่ได้เข้ามาให้ความช่วยเหลือแต่ประการใด ต่อมาจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ขึ้นมา ภาครัฐจึงได้เข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้านค่าตอบแทนหรือค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายในคดีอาญา

เมื่อทำการศึกษาระบบการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญา ตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544 ของประเทศไทยในปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบการช่วยเหลือยังมุ่งเน้นการช่วยเหลือเหยื่อหรือผู้เสียหายในบางประเภทเท่านั้น ซึ่งตามความหมายของผู้เสียหายในคดีอาญานั้น มีความหมายเฉพาะบุคคลซึ่งได้รับความเสียหายถึงแก่ชีวิตหรือร่างกายหรือจิตใจ เนื่องจากการทำความผิดอาญาของผู้อื่น โดยตนมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำความผิดนั้น ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว เหยื่อหรือผู้เสียหายนั้นมีหลายระดับ ตามที่ พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ (2529, น. 25) ได้จัดระดับความหมายของเหยื่อออกเป็น 5 ระดับ โดย 4 ระดับแรกเป็นการให้ความหมายผู้เสียหายตามนัยทางกฎหมาย ขึ้นอยู่กับระบบของขั้นตอนตามกระบวนการยุติธรรม แต่ยังมีเหยื่ออีกเป็นจำนวนมากที่เป็นบุคคลที่ถูกกระทำโดยพฤติกรรมที่ขัดต่อบรรทัดฐาน ไม่จำเป็นต้องเป็นการละเมิดกฎหมายอาญา หรือไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการตามกฎหมายแก่ผู้กระทำผิดนั้น เป็นการให้ความหมายตามนัยทางสังคมวิทยาหรือทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งอาจมีจำนวนมากกว่าหรือได้รับผลกระทบไม่น้อยกว่าผู้เสียหายที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น การช่วยเหลือผู้เสียหายในปัจจุบัน ผู้ศึกษาเห็นว่ายังไม่ครอบคลุมกับเหยื่อหรือผู้เสียหายทุกกลุ่ม ทั้งการจำกัดด้านคดี และยังมีบางกลุ่มที่ไม่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทั้งที่ควรจะมีสิทธิได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพซึ่งเป็นคณะกรรมการพิจารณาฯ เห็นว่าควรมีการเพิ่มเติมผู้เสียหายในคดีอาญาบางประเภท เช่น คดีปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฯลฯ ให้มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้นยังมีประเด็นที่สำคัญคือ รูปแบบการช่วยเหลือของประเทศไทยยังจำกัดเฉพาะรูปแบบการช่วยเหลือทางการเงินเท่านั้น ในขณะที่ในต่างประเทศมีรูปแบบการช่วยเหลือที่หลากหลายมากกว่าในประเทศไทย ดังที่ Stephen Schafer กล่าวว่า การช่วยเหลือผู้เสียหายมิได้หมายถึงการชดใช้ที่เป็นตัวเงินเสมอไป อาจมีการช่วยเหลือในรูปแบบอื่นที่เหมาะสมในแต่ละกรณี

แต่ในประเทศไทยมีการช่วยเหลือที่เป็นตัวเงินอย่างเดียว ซึ่งอาจเนื่องมาจากในประเทศไทยนั้น แนวคิดในการช่วยเหลือเหยื่อหรือผู้เสียหายเพิ่มมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมเมื่อไม่นานมานี้ คือการเริ่มต้นมีพระราชบัญญัติค่าตอบแทนฯ และมีผลบังคับใช้เมื่อปี พ.ศ.2544 ซึ่งเป็นเวลาไม่ถึงสิบปี ในขณะที่แนวความคิดช่วยเหลือของต่างประเทศมีวิวัฒนาการมากกว่า 20-30 ปี เช่น ในปี ค.ศ. 1964 นิวซีแลนด์เป็นประเทศแรกของโลกที่จัดตั้งระบบการทดแทนค่าเสียหายให้แก่เหยื่ออาชญากรรมโดยรัฐขึ้น คือ Compensation of Persons Injured by Certain Criminal Acts, and of Dependents of Persons Killed by Such Acts 1963 และในปี ค.ศ.1994 สหรัฐอเมริกาในพระราชบัญญัติควบคุมอาชญากรรมร้ายแรงและการบังคับใช้กฎหมาย ได้กำหนดคำสั่งในการชดใช้ความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรม ดังนั้น การเริ่มต้นในประเทศไทยจึงมีระยะเวลาที่ไม่นานเท่ากับในประเทศอื่น ๆ รูปแบบการช่วยเหลือจึงเป็นเพียงการนำรูปแบบของต่างประเทศมาปรับใช้ และด้วยข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณ และข้อกฎหมายหลายประการทำให้การช่วยเหลือทำได้เพียงการช่วยเหลือทางการเงิน เมื่อทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายกลับพบว่าจำนวนเงินที่ได้รับชดเชยผู้เสียหาย เห็นว่าไม่เพียงพอกับความเสียหาย และมีความพึงพอใจด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ ระดับปานกลาง เท่านั้น คือ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.02 ซึ่งเป็นเพราะเจตนาของพระราชบัญญัตินี้เป็นการเยียวยาความเสียหายเบื้องต้น แต่ความต้องการที่แท้จริงนั้น ความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อการเงินแต่เพียงอย่างเดียว และความเสียหายอาจมีจำนวนมากกว่าเงินชดเชยที่ได้รับหลายเท่าตัว

6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียหายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 โดยสามารถเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- **ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินและจำเลยในคดีอาญา** ผู้เสียหายมีความพึงพอใจมากที่สุด เพราะสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินและจำเลยในคดีอาญา เป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายมาเป็นระยะเวลาที่ไม่เกินสิบปี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินและจำเลยในคดีอาญา มีความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย และช่วยเหลือผู้เสียหายด้วยความเป็นธรรมแก่ผู้เสียหายทุกคน

- **ด้านสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา** ผู้เสียหายมีความพึงพอใจมาก เพราะเป็นหน่วยงานใหม่ ดังนั้น ขั้นตอนต่าง ๆ ในการมาขอรับ

บริการของผู้เสียหาย ไม่ต้องรอนาน และไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ

- **ด้านพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544** ผู้เสียหายมีความพึงพอใจมาก เพราะผู้เสียหายเห็นว่าพระราชบัญญัตินี้ได้ตราขึ้นมา เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านค่าตอบแทนแก่ผู้เสียหายในคดีอาญา และผู้เสียหายส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติในระดับปานกลาง และระดับน้อย เท่านั้น

- **ด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ** ผู้เสียหายมีความพึงพอใจมาก เพราะผู้เสียหายเห็นว่า การประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อการเข้ารับการช่วยเหลือ เพราะทำให้ผู้เสียหายได้ทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงาน แต่การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ทำให้มีผู้เสียหายอีกมากที่ไม่ทราบถึงสิทธิ และส่วนใหญ่ทราบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือศาลแนะนำควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงการช่วยเหลือตามสื่อต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น

- **ด้านผลจากการช่วยเหลือที่ผู้เสียหายได้รับ** ผู้เสียหายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพราะ ถ้าจำนวนเงินค่าตอบแทนเพียงพอกับความต้องการของผู้เสียหายมากก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ถ้าจำนวนเงินค่าตอบแทนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เสียหายก็จะมี ความพึงพอใจน้อย

ดังนั้น การได้รับความช่วยเหลือจากรัฐในกรณีตกเป็นผู้เสียหายในคดีอาญา โดยได้รับค่าตอบแทนหรือค่าชดเชยซึ่งไม่เคยมีปรากฏมาก่อนในอดีต ทำให้ผู้เสียหายกลุ่มนี้รู้สึกมีความพึงพอใจต่อการได้รับความช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ การได้รับความช่วยเหลือทำให้ผู้เสียหายรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการได้รับความดูแลโดยเจ้าหน้าที่รัฐ เสมือนว่าได้รับการตอบสนองต่อความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จากความเสียหายที่เกิดขึ้น คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลแม้ว่าการดูแลดังกล่าวจะเป็นรูปแบบของการได้รับเงินช่วยเหลือแต่ก็สามารถบรรเทาความเสียหายเบื้องต้นได้ ดีกว่าไม่ได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐ จึงสอดคล้องกับการศึกษาของชนัญญา กิจทวี (2546, น. บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การชดเชยความ

เสียหายแก่ผู้เสียหาย หรือเหยื่ออาชญากรรมในคดีอาญาโดยรัฐ เห็นว่ารัฐต้องรับผิดชอบชดเชย ความเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรือเหยื่ออาชญากรรม เพราะรัฐไม่สามารถคุ้มครองพลเมืองของตนให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม และถือว่าเป็นการขยายบริการด้านสวัสดิการสังคม ในส่วนประเภทของการชดเชยความเสียหาย ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ ในกรณีที่ผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับความเสียหายแก่ร่างกาย หรือจิตใจ รัฐจะชดเชยความเสียหายเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย หรือจิตใจและค่าเสียหายอื่นตามที่เห็นสมควร หากผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมได้รับความเสียหายจนถึงแก่ความตาย รัฐจะชดเชยค่าเสียหายเป็นค่าทำศพ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่น

6.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย มีอยู่ 2 ปัจจัย ก็คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ผู้เสียหายพึงพอใจต่อการได้รับค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ อายุ อาชีพ และรายได้ของผู้เสียหาย ส่งผลให้ผู้เสียหายมีระดับความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพระราชบัญญัติดังกล่าว มุ่งเน้นในการให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาเบื้องต้นทางด้านการเงินให้กับผู้เสียหาย ดังนั้น การอยู่ในช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันของผู้เสียหาย จึงส่งผลอย่างยิ่งต่อสถานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียหาย ทำให้ผู้เสียหายแต่ละคนได้รับผลกระทบด้านความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้นการได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญาของผู้เสียหายที่มีปัจจัยภูมิหลังที่แตกต่างกันนั้น จึงส่งผลให้ผู้เสียหายมีระดับความพึงพอใจในการช่วยเหลือที่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานะทางคดี และคดีที่ตกเป็นผู้เสียหาย มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายในบางด้านเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาวี ชาตะนัย (2544, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทดแทนความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรม ผลการศึกษาพบว่า เมื่อมีอาชญากรรมเกิดขึ้น เหยื่ออาชญากรรมคือ ผู้ที่ได้รับผลร้ายจากการกระทำนั้น และเหยื่ออาชญากรรมนั้นย่อมมีสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายรวมทั้งการได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผู้กระทำผิด แต่โดยสภาพทางเศรษฐกิจของผู้กระทำผิดโดยทั่วไปไม่เอื้ออำนวยต่อการทดแทนความเสียหายต้องการชดใช้

ค่าเสียหายด้วยเงิน รวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นบางกรณีไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเงินตรา อันทำให้การทดแทนความเสียหายดังกล่าวไม่อาจก่อให้เกิดความยุติธรรมได้อย่างจริงจัง

2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ต่อพระราชบัญญัติ และหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือ พบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากจบการศึกษาเพียงระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนั้น ผู้เสียหายจึงขาดความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติ ด้านสิทธิ หรือการขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงาน รวมทั้งหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจากการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้เสียหายจำนวนร้อยละ 36.9 และร้อยละ 36.2 มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติ ค่าตอบแทนค่าใช้จ่ายในคดีอาญา พ.ศ.2544 ในระดับปานกลาง และระดับน้อย ส่วนความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหาย นั้น ผู้เสียหายจำนวนร้อยละ 43.6 มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย และร้อยละ 29.8 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย โดย พบว่า หากผู้เสียหายมีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัตินี้มาก จะมีความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามผู้เสียหายที่มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจต่อระบบการช่วยเหลือน้อยตามไปด้วย การให้ข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้เสียหายให้ทราบถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายจะทำให้ผู้เสียหายมีความพึงพอใจมากขึ้น ในทำนองเดียวกัน ผู้เสียหายที่มีความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือมาก จะมีความพึงพอใจในด้านผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือมาก ตามไปด้วย