

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการปราบปรามต่อ นโยบายการป้องกันอาชญากรรม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ต่อพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 358 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท และมีสถานภาพเป็นโสด นอกจากนี้ยังพบอีกว่ามีประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ 1 ครั้ง และเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดมากที่สุด ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนไม่ได้รับบาดเจ็บตามร่างกาย โดยเห็นว่าถ้าได้รับบาดเจ็บขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์พนักงานสอบสวน จะส่งตัวไปทำการตรวจรักษายังสถานพยาบาลโดยทันที และไม่ต้องการเปลี่ยนพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีเพราะเห็นว่าปฏิบัติงานดีอยู่แล้ว สำหรับความพึงพอใจโดยภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลและความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิผลในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน พบว่าทั้งในด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน ด้านการคุ้มครองพยาน ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่เกี่ยวกับความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานของ

พนักงานสอบสวน ด้านความรวดเร็ว ด้านความชัดเจน ด้านความโปร่งใส และด้านความเป็นธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ส่วนการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นพนักงานสอบสวน และด้านการคุ้มครองพยาน ในขณะที่ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนโดยใช้เวลานานเกินไป และเมื่อไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจแล้วพบว่าพนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความมีปริมาณงานอยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไป ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบอีกว่า อาชีพของประชาชน การรวบรวมพยานหลักฐาน การคุ้มครองพยาน การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย การมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน ความรวดเร็ว ความชัดเจน ความโปร่งใส และความเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ยังมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการปฏิบัติงานให้สูงยิ่งขึ้น ทั้งนี้ทางกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ควรตระหนักและเห็นความสำคัญของฝ่ายสอบสวนให้มากขึ้น โดยเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจที่มีคดีความมาก เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวน และควรลดขั้นตอนการสอบสวนที่ไม่จำเป็นลงโดยให้อยู่ภายใต้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวนเฉพาะราย นอกจากนี้ควรส่งเสริมการศึกษาของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการให้สูงขึ้นและให้การอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะทางการสอบสวนแก่เจ้าพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างให้เป็นพนักงานสอบสวนมืออาชีพ ซึ่งจะช่วยให้บริการประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

Abstract

The Study, "Peoples' Satisfaction with Police Interrogation work at Metropolitan Police Bureau Division 7 : Cases of Property Crime" has its objective to study public satisfaction on the operation of investigation officers, to study the factors related to public satisfaction on the operation of investigation officers in the case concerning property, and to study the operators' operation in suppression with crime prevention policy with questionnaires to collect data. The sampling used in this study are 358 people who petition in the case concerning property to the investigation police under the Metropolitan Police Bureau Division 7. Statistic used in this research is percentage, mean, standards deviation and chi-square to find relationship between variables. The data are analyzed with computer program SPSS that can be assumed below:

On the study, found that, most of the people petitioned to the police investigators under Metropolitan Police Bureau Division 7 are male between 18-25 years of age with their education lower than beachelor's degree, private company staff, for their monthly salary of B 5,000-10,000.- single status. Furthermore, it is found that they had 1-time experience of petition to the police investigator at Metropolitan Police Bureau Division 7 concerning property case and they petitioned to Bangplud Police Station the most. Most of them, at the time of petition, had not been would since they thought that at the time of petition, all injured must be sent to have medical check immediately at the hospital. They also did not want to change the investigator because the previous one had done good work. In public conclusive satisfaction to the operation of police investigators is in much level with mean 3.90; satisfaction to effectiveness and activeness of operation of the police investigators in much level with mean 3.95 and 3.70 respectively, while the effectiveness of police investigator's operation found that all of evidence collection, witness protection, modern material and equipment, knowledge and ability concerning laws and regulations of police investigators, are of public satisfaction in much level, as well as, working activeness with immediacy, clear, transparency and justice, people are satisfied in much level. The first 3 most public satisfaction on the investigators' operation are modern material and equipment,

knowledge and competent of laws and regulations of investigators on duty and the witness protection while the least public satisfaction is the police investigators took too long time of investigation. Upon the time of petition at the police station, it is found that the investigators had had too much work over their responsibility already that people had their satisfaction in medium level. Furthermore, it is also found that, people's career, evidence collection, witness protection, modern material and equipment, knowledge and competent of laws and regulations of investigators, activeness, clear, transparency and justice relating to satisfaction of the investigators' operation of property case are statistically significant at 0.05. For sex, age, education, income, status and experience in consuming the service do not relate to public satisfaction to police investigators' operation in the case of property.

On the result of this study, may we suggest that: the efficiency of service of investigators under Metropolitan Police Bureau Division 7 is still needed some development in working potential Metropolitan Police Bureau Division 7 should be aware of the importance of investigation better by increasing more number of police investigators into the police station where has had too many cases to relieve the load of responsibility as well as to decrease the investigation steps unnecessary with individual discrimination of the investigator. In addition, the practical officer's education should be enhanced with training and gaining better skills continuously to make them professional investigators that be able to be of public service quicker and more convenient.