

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 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้คือ 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

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