

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Survey Research) โดยการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ต่อพนักงานสอบสวนไว้ตามระเบียบแล้ว ณ สถานีตำรวจที่อยู่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประกอบด้วย 11 สถานี จำนวน 358 คน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม

- 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
- 1.2 ข้อมูลประสิทธิผลในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์
- 1.3 ข้อมูลความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์
- 1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

#### ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์

## ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาปัจจัยภูมิหลังของประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ การใช้บริการติดต่อกับพนักงานสอบสวน ลักษณะอาการของผู้เสียหายขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์ การส่งตัวไปทำการรักษายังสถานพยาบาลในกรณีได้รับบาดเจ็บ ความต้องการเปลี่ยนตัวพนักงานสอบสวน ผู้รับผิดชอบในคดี และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### ตารางที่ 4.1

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	195	54.5
หญิง	163	45.5
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.5 เป็นเพศชาย อย่างไรก็ตามมีความใกล้เคียงกับเพศหญิงที่มีถึง ร้อยละ 45.5 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ที่มีปัญหาในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ในปัจจุบันมีทั้งเพศหญิงและชาย

ตารางที่ 4.2  
ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	11	3.1
18-25 ปี	99	27.7
26-30 ปี	75	20.9
31-35 ปี	50	14.0
36-40 ปี	40	11.2
41-45 ปี	34	9.5
46-50 ปี	26	7.3
51 ปีขึ้นไป	23	6.4
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.7 มีอายุระหว่าง 18-25 ปี รองลงมา ร้อยละ 20.9 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 14.0 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 11.2 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 9.5 มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 7.3 มีอายุระหว่าง 46-50 ปี ในขณะที่ผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 6.4 และ ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ แสดงว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลในวัยทำงาน

## ตารางที่ 4.3

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	209	58.4
ปริญญาตรี	118	33.0
สูงกว่าปริญญาตรี	31	8.7
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.4 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 33.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 8.7 มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ผู้เข้าแจ้งความร้องทุกข์กับพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง ทั้งนี้คาดว่าน่าจะเป็นคดีความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงทรัพย์สิน ชิงทรัพย์สิน ปล้นทรัพย์สิน โจรกรรมรถยนต์ และฉ้อโกงยกยอก ซึ่งผู้ถูกกระทำมักเป็นชนชั้นกลางของสังคม

## ตารางที่ 4.4

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	116	32.4
รับราชการ	68	19.0
รับจ้างทั่วไป	61	17.0
อื่น ๆ	40	11.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	39	10.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	9.5
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 32.4 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 19.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 อื่น ๆ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 11.2 ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขายมีร้อยละ 10.9 ในขณะที่พนักงานรัฐวิสาหกิจเข้ามาแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินน้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 9.5

## ตารางที่ 4.5

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	57	15.9
5,000-10,000 บาท	182	50.8
10,0001-20,000 บาท	79	22.1
มากกว่า 20,000 บาท	40	11.2
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.8 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท รองลงมาร้อยละ 22.1 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 15.9 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และร้อยละ 11.2 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่ประสบปัญหาในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างต่ำ กล่าวคือมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ตารางที่ 4.6

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	189	52.8
สมรส	135	37.7
ม่าย	23	6.4
หย่าร้าง	11	3.1
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุดถึง ร้อยละ 52.8 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 37.7 เป็นม่าย ร้อยละ 6.4 และหย่าร้าง ร้อยละ 3.1

## ตารางที่ 4.7

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์  
ในการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7

ประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวน บก.น. 7	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	221	61.7
มากกว่า 1 ครั้ง	137	38.3
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ 1 ครั้ง ร้อยละ 61.7 ในขณะที่มีประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์มากกว่า 1 ครั้ง มีสูงถึงร้อยละ 38.3 แสดงว่าในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีปัญหาอาชญากรรมในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวพอที่จะชี้ให้เห็นปัญหาอาชญากรรมในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ได้ว่า โดยส่วนใหญ่จะเกิดกับประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นเพศชาย ที่มีรายได้ไม่เกิน 10000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพเป็นโสด ทั้งนี้ประชาชนเหล่านี้เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยง และเปิดช่องให้ผู้ร้ายกระทำความผิดได้ง่าย อย่างไรก็ตามอาจเป็นไปได้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง อาจเป็นเพียงผู้ได้รับมอบหมายให้เข้าแจ้งความในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์แทนบริษัทซึ่งตนเองทำงานอยู่ก็เป็นได้

ตารางที่ 4.8  
ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการ  
ติดต่อกับพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7

การใช้บริการติดต่อกับพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7	จำนวน	ร้อยละ
สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด	75	14.5
สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน	67	13.0
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย	65	12.6
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่	62	12.0
สถานีตำรวจนครบาลบางเขิน	57	11.0
สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง	51	9.9
สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์	45	8.7
สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ	38	7.4
สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา	27	5.2
สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง	23	4.4
สถานีตำรวจนครบาลบวรเมฆ	7	1.4
รวม	517	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดมากที่สุด ร้อยละ 14.5 รองลงมาได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน ร้อยละ 13.0 สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย ร้อยละ 12.6 สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ ร้อยละ 12.0 สถานีตำรวจนครบาลบางเขิน ร้อยละ 11.0 สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ร้อยละ 9.9 สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ ร้อยละ 8.7 สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ ร้อยละ 7.4 สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา ร้อยละ 5.2 และสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง ร้อยละ 4.4 ในขณะที่สถานีตำรวจนครบาลบวรเมฆมีประชาชนแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนน้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 1.4 เท่านั้น

## ตารางที่ 4.9

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะอาการ  
ขณะเข้าแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

ขณะเข้าแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน ท่านมีอาการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับบาดเจ็บตามร่างกาย	266	74.3
ได้รับบาดเจ็บตามร่างกาย	92	25.7
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.3 ขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ไม่ได้รับบาดเจ็บตามร่างกาย ในขณะที่ร้อยละ 25.7 ได้รับบาดเจ็บตามร่างกาย แสดงว่าประชาชนที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน 1 ใน 4 คน ถูกประทุษร้ายต่อร่างกายและทรัพย์

## ตารางที่ 4.10

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม  
ความต้องการในการเปลี่ยนพนักงานสอบสวน

ท่านต้องการเปลี่ยนพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องการ	283	79.1
ต้องการ	75	20.9
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.1 ไม่ต้องการเปลี่ยนพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีเพราะเห็นว่าปฏิบัติงานดีอยู่แล้ว และร้อยละ 20.9 ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงพนักงานสอบสวนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอและไม่เชื่อมั่นว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

## ตารางที่ 4.11

ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็น  
เกี่ยวกับการส่งตัวไปทำการตรวจรักษายังสถานพยาบาล

ถ้าท่านได้รับบาดเจ็บพนักงานสอบสวนได้ส่งตัวท่าน ไปทำการตรวจรักษายังสถานพยาบาลโดยทันที	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	154	43.0
เห็นด้วย	118	33.0
ไม่แน่ใจ	79	22.1
ไม่เห็นด้วย	5	1.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	0.6
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าถ้าได้รับบาดเจ็บขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์พนักงานสอบสวน จะส่งตัวไปทำการตรวจรักษายังสถานพยาบาลโดยทันที รองลงมา ร้อยละ 33.0 เห็นด้วย ร้อยละ 22.1 ไม่แน่ใจ ในขณะที่เดียวกันมีประชาชนบางส่วนไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าถ้าได้รับบาดเจ็บขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์ พนักงานสอบสวนจะส่งตัวไปทำการตรวจรักษายังสถานพยาบาลทันที ร้อยละ 1.4 และ ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ ซึ่งจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจการทำงาน of เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีและเปลี่ยนมุมมองของประชาชนที่มีต่อพนักงานสอบสวนถึงแม้จะมีเพียงจำนวนน้อยก็ตาม

ตารางที่ 4.12  
ลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการปฏิบัติตน  
และดำเนินคดีของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวนปฏิบัติตนและดำเนินคดีให้กับท่านดีมาก	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	107	29.9
เห็นด้วย	160	44.7
ไม่แน่ใจ	62	17.3
ไม่เห็นด้วย	23	6.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1.7
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.7 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีปฏิบัติตนและดำเนินคดีได้ดีมาก รองลงมา ร้อยละ 29.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 17.3 ไม่แน่ใจ อย่างไรก็ตามมีประชาชน ร้อยละ 6.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีจะปฏิบัติตนและดำเนินคดีได้ดี

1.2 ข้อมูลประสิทธิผลในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวน ในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย

1. ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน
2. ด้านการคุ้มครองพยาน
3. ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย
4. ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน

### 1. ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ครั้งนี้เป็นการศึกษาในส่วนของกรรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อส่งศาล การรับแจ้งความ การสอบสวนปากคำพยาน ตลอดจนความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานสอบสวน ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน

ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การรวบรวมพยานหลักฐาน จนสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้กระทำผิดได้	136 (38.0)	159 (44.4)	49 (13.7)	9 (2.5)	5 (1.4)	4.15	0.85	มาก
2. พนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความคดีของท่าน มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน	86 (24.0)	189 (52.8)	66 (18.4)	12 (3.4)	5 (1.4)	3.94	0.83	มาก
3. พนักงานสอบสวนสามารถเข้าใจท่านเป็นอย่างดีในการสอบสวนปากคำ	72 (20.1)	211 (58.9)	57 (15.9)	15 (4.2)	3 (0.8)	3.93	0.77	มาก
4. พนักงานสอบสวนรับแจ้งความเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานได้ดี	77 (21.5)	203 (56.7)	57 (15.9)	16 (4.5)	5 (1.4)	3.92	0.82	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการรวบรวม พยานหลักฐาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. พนักงานสอบสวนมี ความตั้งใจในการสอบสวน เรื่องราวเหตุการณ์ ที่ท่านมาแจ้งความ	85 (23.7)	189 (52.8)	61 (17.0)	18 (5.0)	5 (1.4)	3.92	0.85	มาก
6. ในคดีของท่าน พนักงานสอบสวน สามารถรวบรวมพยาน หลักฐานได้อย่างมีประ สิทธิภาพ	80 (22.3)	191 (53.4)	67 (18.7)	15 (4.2)	5 (1.4)	3.91	0.84	มาก
7. พนักงานสอบสวนทำ การสอบสวนเพื่อรวบรวม พยานหลักฐานได้ดี	72 (20.1)	207 (57.8)	59 (16.5)	14 (3.9)	6 (1.7)	3.90	0.82	มาก
8. พนักงานสอบสวน ดำเนินคดีตามพยาน หลักฐาน โดยไม่นำ อารมณ์และความรู้สึก ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง	83 (23.2)	180 (50.3)	78 (21.0)	11 (3.1)	6 (0.8)	3.90	0.85	มาก
9. การรวบรวมพยาน หลักฐาน การสอบสวน ปากคำพยาน และการ ตรวจเก็บพยานหลักฐาน ต่าง ๆ ของ พนักงานสอบสวน ควร จะทำตามผู้เสียหาย	73 (20.4)	144 (40.2)	93 (26.0)	46 (12.8)	2 (0.6)	3.67	0.96	มาก
รวม						3.70	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.4 เห็นด้วยกับการรวบรวมหลักฐานของพนักงานสอบสวน จนสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้กระทำผิดได้ รองลงมา ร้อยละ 38.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 13.7 ไม่แน่ใจว่าการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว จะสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้กระทำผิดได้หรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรวบรวมหลักฐานของพนักงานสอบสวนจนสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้กระทำผิดได้ในระดับมาก

ประสิทธิผลในการรวบรวมพยานหลักฐาน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.4 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนสามารถรวบรวมพยานหลักฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา ร้อยละ 22.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 18.7 ไม่แน่ใจว่าการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าวมีประสิทธิภาพหรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 4.2 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

การรับแจ้งความ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.7 เห็นด้วย ว่าพนักงานสอบสวนรับแจ้งความเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานได้ดี รองลงมา ร้อยละ 21.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 15.9 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานได้ดีหรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 4.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับแจ้งความเพื่อรวบรวมหลักฐานของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

การทำการสอบสวน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.8 เห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่า พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานได้ดี รองลงมา ร้อยละ 20.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 16.5 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนทำการสอบสวนได้ดีหรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 3.9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำการสอบสวนเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

การทำตามผู้เสียหาย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.2 เห็นด้วยว่าการรวบรวมพยานหลักฐาน การสอบสวนปากคำพยาน และการตรวจเก็บพยานหลักฐานต่าง ๆ ของพนักงานสอบสวนควรทำตามผู้เสียหาย รองลงมา ร้อยละ 26.0 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 20.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 12.8 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจหากพนักงานสอบสวนจะทำตามผู้เสียหายในการรวบรวมพยานหลักฐาน การสอบสวนปากคำพยาน และการตรวจเก็บพยานหลักฐานต่าง ๆ ในระดับมาก

ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.8 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานเป็นอย่างดี รองลงมาร้อยละ 24.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 18.4 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 3.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานในระดับมาก

ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.8 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนมีความตั้งใจในการสอบสวนเรื่องราวเหตุการณ์ที่ผู้เสียหายมาแจ้งความ รองลงมา ร้อยละ 23.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 17.0 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานจริงหรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 5.0 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความตั้งใจในการสอบสวนเรื่องราวเหตุการณ์ของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

การเข้าใจผู้เสียหาย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนสามารถเข้าใจผู้เสียหายเป็นอย่างดีในการสอบสวนปากคำ รองลงมา ร้อยละ 20.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 15.9 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนเข้าใจในความทุกข์ในเหตุการณ์ที่ผู้เสียหายประสบมาหรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 4.2 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนสามารถเข้าใจผู้เสียหายในการสอบสวนปากคำในระดับมาก

นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.3 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามพยานหลักฐานโดยไม่นำอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง รองลงมา ร้อยละ 23.2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 21.8 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 3.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามพยานหลักฐานโดยไม่นำอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 สำหรับการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การรวบรวมพยานหลักฐานจนสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้กระทำผิดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการ

สอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และพนักงานสอบสวนสามารถเข้าใจผู้เสียหายเป็นอย่างดีในการสอบสวนปากคำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

## 2. ด้านการคุ้มครองพยาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวนด้านการคุ้มครองพยาน เป็นการศึกษาการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยาน และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสิทธิที่ผู้เสียหายควรได้รับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.14

### ตารางที่ 4.14

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน  
ด้านการคุ้มครองพยาน

ด้านการคุ้มครองพยาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานสอบสวนได้อธิบายหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่ท่านสมควรได้รับในฐานะผู้เสียหาย	81 (22.6)	192 (53.6)	52 (14.5)	22 (6.1)	11 (3.1)	3.87	0.94	มาก
2. พนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยานในคดีของท่านได้เป็นอย่างดี	74 (20.7)	172 (48.0)	95 (26.5)	12 (3.4)	5 (1.4)	3.83	0.84	มาก
3. เมื่อท่านมีเหตุจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วน พนักงานสอบสวนได้รับดำเนินการให้ท่านในทันที	78 (21.8)	463 (45.5)	83 (23.2)	26 (7.3)	8 (2.2)	3.77	0.94	มาก
รวม						3.92	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าด้านการคุ้มครองพยาน ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.0 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยานในคดีที่เข้าแจ้งความได้เป็นอย่างดี รองลงมาร้อยละ 26.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 20.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชนร้อยละ 3.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยานในคดีที่เข้าแจ้งความ ในระดับมาก

การขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.5 เห็นด้วยว่าเมื่อมีเหตุจำเป็นที่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วน พนักงานสอบสวนได้รับดำเนินการให้ทันที รองลงมาร้อยละ 23.2 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 21.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชนเพียงส่วนน้อย ร้อยละ 7.3 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของพนักงานสอบสวนเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้เสียหายในระดับมาก

และประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.6 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนได้อธิบายหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่สมควรได้รับในฐานะผู้เสียหาย รองลงมาร้อยละ 22.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 14.5 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนจะให้คำแนะนำที่ดีได้หรือไม่ ในขณะที่มีประชาชนเพียงส่วนน้อย ร้อยละ 6.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 3.1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนได้อธิบายหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่สมควรได้รับในฐานะผู้เสียหายในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านการคุ้มครองพยาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ทั้งนี้ประชาชนพึงพอใจที่พนักงานได้อธิบายหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่สมควรได้รับในฐานะผู้เสียหายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาได้แก่พนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อมีเหตุจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วน พนักงานสอบสวนได้รับดำเนินการให้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

### 3. ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวนด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกปากคำของพยาน และการสเก็ตภาพคนร้าย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานสอบสวน ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ดีกว่าการใช้เครื่องพิมพ์ดีด	162 (45.3)	142 (39.7)	43 (12.0)	5 (1.4)	6 (1.7)	4.25	0.85	มาก
2. การสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ดีกว่าการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ	159 (44.4)	126 (35.2)	55 (15.4)	13 (3.6)	5 (1.4)	4.18	0.92	มาก
3. การสเก็ตภาพคนร้าย โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การสเก็ตภาพคนร้ายมีหน้าตาเหมือนกับคนร้าย	146 (40.8)	130 (36.3)	73 (20.4)	7 (2.0)	2 (0.6)	4.15	0.85	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่ทันสมัย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. พนักงานสอบสวนใช้ เทคโนโลยีและ เครื่องมือที่ทันสมัย ในการรวบรวมพยาน หลักฐาน	115 (32.1)	158 (44.1)	74 (20.7)	8 (2.2)	3 (0.8)	4.04	0.83	มาก
รวม						4.39	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.1 เห็นด้วย ที่พนักงานสอบสวนใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยในการรวบรวมพยานหลักฐาน รองลงมา ร้อยละ 32.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 20.7 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 2.2 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยในการรวบรวมพยานหลักฐาน ในระดับมาก

ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 45.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่การสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ดีกว่าการใช้เครื่องพิมพ์ดีด รองลงมา ร้อยละ 39.7 เห็นด้วย ร้อยละ 12.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสอบสวนปากคำ ในระดับมาก

ชนิดของเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่การสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ดีกว่าการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ รองลงมา ร้อยละ 35.2 เห็นด้วย และร้อยละ 15.4 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 3.6 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ที่การสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในระดับมาก

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สเก็ทภาพคนร้าย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 36.3 เห็นด้วย และร้อยละ 20.4 ไม่แน่ใจว่าการสเก็ทภาพคนร้าย

โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้การสังเกตภาพคนร้ายมีหน้าตาเหมือนกับคนร้ายจริงหรือไม่ ในขณะที่ประชาชนจำนวนน้อยเพียง ร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการสังเกตภาพคนร้ายโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพราะทำให้การสังเกตภาพมีหน้าตาเหมือนกับคนร้ายในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาได้แก่การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และการสังเกตภาพคนร้ายโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

#### 4. ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ในด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน ครั้งนี้ก็เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานสอบสวน การให้คำปรึกษา และทักษะการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16  
วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานสอบสวนด้านความรู้ ความสามารถด้านกฎหมาย  
และระเบียบของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่  
เป็นพนักงานสอบสวน

ด้านความรู้ ความสามารถ ของพนักงานสอบสวน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานสอบสวนผู้รับ แจ้งความ มีความรู้ ความความสามารถ เกี่ยวกับกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการ สอบสวนได้เป็นอย่างดี	94 (26.0)	197 (55.0)	55 (15.4)	9 (2.5)	3 (0.8)	4.03	0.77	มาก
2. พนักงานสอบสวน สามารถให้คำปรึกษา ด้านกฎหมายได้เป็น อย่างดี	89 (24.9)	183 (51.1)	69 (19.3)	13 (3.6)	4 (1.1)	3.95	0.83	มาก
3. พนักงานสอบสวน สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ เป็นอย่างดี	75 (20.9)	191 (53.4)	74 (20.7)	11 (3.1)	7 2.0	3.88	0.84	มาก
4. พนักงานสอบสวนมัก คำนึงระเบียบแบบ แผนและข้อกฎหมาย มากกว่าความสะดวก ของผู้เสียหาย	70 (19.6)	187 (52.2)	68 (19.0)	23 (6.4)	10 (2.8)	3.79	0.92	มาก
รวม						4.06	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าด้านความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.0 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความ มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนได้เป็นอย่างดี รองลงมาร้อยละ 26.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 15.4 ไม่แน่ใจในความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน ในขณะที่ประชาชนจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.1 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนสามารถให้คำปรึกษาด้านกฎหมายได้เป็นอย่างดี รองลงมาร้อยละ 24.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 19.3 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนสามารถให้คำปรึกษาด้านกฎหมายได้หรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 3.6 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนสามารถให้คำปรึกษาด้านกฎหมายได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก

การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า พบว่า ประชาชน ร้อยละ 53.4 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี รองลงมาร้อยละ 20.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 20.7 ไม่แน่ใจว่าพนักงานสอบสวนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้หรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 3.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 52.2 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนมักคำนึงระเบียบแบบแผนและข้อกฎหมายมากกว่าความสะดวกของผู้เสียหาย รองลงมาร้อยละ 19.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 19.0 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 6.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนคำนึงถึงระเบียบแบบแผนและข้อกฎหมายมากกว่าความสะดวกของผู้เสียหายในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบของพนักงานสอบสวน ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

### 1.3 ข้อมูลความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ กับพนักงานสอบสวนต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็ว
2. ด้านความชัดเจน
3. ด้านความโปร่งใส
4. ด้านความเป็นธรรม
1. ด้านความรวดเร็ว

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนด้านความรวดเร็ว มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าแจ้งความร้องทุกข์ การให้ความช่วยเหลือ การใช้เวลาในการสอบสวน และความเร็วในการตรวจสถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.17

## ตารางที่ 4.17

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความคล่องตัวใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ในกรณีที่ท่านมีความ จำเป็นไม่อาจเดิน ทางไปให้ปากคำต่อ พนักงานสอบสวนยัง สถานีตำรวจได้ พนักงานสอบสวนจะ เดินทางมาพบท่าน เพื่อสอบสวนปากคำ ซึ่งจะช่วยให้เกิด ความสะดวกและ ปลอดภัยสำหรับตัว ท่าน	99 (27.7)	165 (46.1)	71 (19.8)	19 (5.3)	4 (1.1)	3.94	0.89	มาก
2. งานสอบสวนมีความ พร้อมในด้านเครื่อง มือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสอบสวน ทำให้เกิดความ สะดวกและความ คล่องตัวต่อการ ปฏิบัติงาน	82 (22.9)	188 (52.5)	54 (15.1)	27 (7.5)	7 (2.0)	3.87	0.92	มาก
3. พนักงานสอบสวนรับ แจ้งความด้วยความ รวดเร็ว	68 (19.0)	204 (57.0)	54 (15.1)	29 (8.1)	3 (0.8)	3.85	0.85	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านความรวดเร็ว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ในการไปแจ้งความ ร้องทุกข์ ท่าน สามารถเข้าพบ พนักงานสอบสวนได้ ทันที โดยไม่ต้องติด ต่อกับผู้อื่นก่อน	91 (25.4)	171 (47.8)	52 (14.5)	35 (9.8)	9 (2.5)	3.84	0.99	มาก
5. เมื่อท่านมีเหตุจำเป็น ที่จะต้องขอความช่วยเหลือ จากพนักงาน สอบสวนโดยเร่งด่วน พนักงานสอบสวนได้ รีบดำเนินการให้ท่าน ในทันที	64 (17.9)	178 (49.7)	79 (22.1)	32 (8.9)	5 (1.4)	3.74	0.90	มาก
6. ในคดีที่มีการตรวจ สถานที่เกิดเหตุ พนักงานสอบสวนไป ตรวจสถานที่เกิดเหตุ โดยเร็ว เมื่อได้รับแจ้ง เหตุ	50 (14.0)	175 (48.9)	85 (23.7)	31 (8.7)	14 (4.7)	3.59	0.99	มาก
7. การคืนของกลางให้ กับท่านนั้น มีขั้นตอน ที่สะดวก รวดเร็ว และ ไม่ยุ่งยาก	60 (16.8)	152 (42.5)	78 (21.8)	49 (13.7)	19 (5.3)	3.52	1.09	มาก
8. พนักงานสอบสวนทำ การสอบสวนท่านโดย ใช้เวลานานเกินไป	37 (10.7)	141 (39.4)	85 (23.7)	75 (20.9)	20 (5.6)	2.72	1.08	ปาน กลาง
รวม						3.80	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าด้านความเร็ว ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.8 เห็นด้วยว่าการไปแจ้งความร้องทุกข์สามารถเข้าพบพนักงานสอบสวนได้ทันทีโดยไม่ต้องติดต่อกับผู้อื่นก่อน รองลงมาร้อยละ 25.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 14.5 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 6.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่การไปแจ้งความร้องทุกข์สามารถเข้าพบพนักงานสอบสวนได้ทันทีโดยไม่ต้องติดต่อกับผู้อื่นก่อน ในระดับมาก

การขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.7 เห็นด้วยว่าเมื่อมีเหตุจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วน พนักงานสอบสวนได้รับดำเนินการให้ทันที รองลงมาร้อยละ 22.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 17.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 8.9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของพนักงานสอบสวนในกรณีที่มีเหตุจำเป็นซึ่งพนักงานได้รับดำเนินการให้ทันทีในระดับมาก

ระยะเวลาในการสอบสวน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.4 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนทำการสอบสวนโดยใช้เวลานานเกินไป รองลงมาร้อยละ 23.7 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.9 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 10.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 5.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนโดยใช้เวลานานเกินไป ในระดับปานกลาง

การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.9 เห็นด้วยว่าในคดีที่มีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุพนักงานสอบสวนไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุโดยเร็ว เมื่อได้รับแจ้งเหตุ รองลงมาร้อยละ 23.7 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 8.7 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 4.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ในคดีที่มีการตรวจที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.5 เห็นด้วยที่การคืนของกลางให้กับผู้เสียหาย มีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก รองลงมาร้อยละ 21.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 13.7 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 5.3 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่การคืนของกลางให้กับผู้เสียหายมีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ในระดับมาก

สำหรับความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.5 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนมีความพร้อม ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสอบสวน

ทำให้เกิดความสะดอก และความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาร้อยละ 22.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 15.1 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ที่พนักงานสอบสวนมีความพร้อม ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการสอบสวนทำให้เกิดความสะดอกและความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน ในระดับมาก

ในขณะที่เดียวกันประชาชน ร้อยละ 46.1 เห็นด้วยในกรณีที่ผู้เสียหายมีความจำเป็นไม่อาจเดินทางไปให้ปากคำต่อพนักงานสอบสวนยังสถานีตำรวจได้ พนักงานสอบสวนจะเดินทางมาพบผู้เสียหายเพื่อสอบสวนปากคำ ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดอกและปลอดภัยสำหรับตัวผู้เสียหาย รองลงมาร้อยละ 27.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 19.8 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 5.3 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจหากพนักงานสอบสวนจะเดินทางมาพบผู้เสียหาย เพื่อสอบสวนปากคำในกรณีที่ผู้เสียหาย มีความจำเป็นไม่อาจเดินทางไปให้ปากคำต่อพนักงานสอบสวนยังสถานีตำรวจได้ ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดอกและปลอดภัยสำหรับตัวผู้เสียหาย ในระดับมาก

ส่วนการรับแจ้งความ พบว่า ประชาชน ร้อยละ 57.0 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนรับแจ้งความด้วยความรวดเร็ว รองลงมาร้อยละ 19.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 15.1 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 8.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนรับแจ้งความด้วยความรวดเร็วในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านความเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนจะเดินทางมาพบผู้เสียหาย เพื่อสอบสวนปากคำในกรณีที่ผู้เสียหาย มีความจำเป็นไม่อาจเดินทางไปให้ปากคำต่อพนักงานสอบสวนยังสถานีตำรวจได้ ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดอกและปลอดภัยสำหรับตัวผู้เสียหาย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาได้แก่ พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสอบสวน ทำให้เกิดความสะดอกและความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และพนักงานสอบสวนรับแจ้งความด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ในขณะที่พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนโดยใช้เวลานานเกินไป ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

## 2. ด้านความชัดเจน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความชัดเจน มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง การให้คำแนะนำ การรับฟังความคิดเห็นของผู้เสียหาย และความสามารถในการสอบสวนปากคำ ซึ่งรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความคล่องตัวใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความชัดเจน

ด้านความชัดเจน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เมื่อท่านมายังสถานี ตำรวจเพื่อแจ้งความ ร้องทุกข์ จะมี พนักงานสอบสวน เข้าเวรรับแจ้งความ อยู่ตลอดเวลา	91 (25.4)	190 (53.1)	51 (14.2)	19 (5.3)	7 (2.0)	3.95	0.89	มาก
2. พนักงานสอบสวน ปฏิบัติหน้าที่ด้วย อัธยาศัยไมตรีอันดี และมีน้ำใจ	84 (23.5)	189 (52.8)	53 (14.8)	26 (7.3)	6 (1.7)	3.89	0.90	มาก
3. พนักงานสอบสวนมี กิริยาจาสุภาพ เรียบร้อย	84 (23.5)	187 (52.2)	54 (15.1)	27 (7.5)	6 (1.7)	3.88	0.91	มาก
4. พนักงานสอบสวนรับ ฟังความคิดเห็นของ ท่านเป็นอย่างดี	80 (22.3)	186 (52.0)	66 (18.4)	21 (5.9)	5 (1.4)	3.88	0.87	มาก
5. พนักงานสอบสวน สามารถเข้าใจท่าน เป็นอย่างดีในการ สอบสวนปากคำ	73 (20.4)	193 (53.9)	64 (17.9)	22 (6.1)	6 (1.7)	3.85	0.87	มาก

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านความชัดเจน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. พนักงานสอบสวนให้ คำแนะนำในการ ดำเนินคดีได้อย่าง เหมาะสม และถูกต้อง	78 (21.8)	188 (52.5)	58 (16.2)	27 (7.5)	7 (2.0)	3.85	0.91	มาก
7. พนักงานสอบสวนทำ ให้ท่านรู้สึกมั่นใจและ กล้าเปิดเผยความจริง	81 (22.6)	169 (47.2)	76 (21.2)	27 (7.5)	5 (1.4)	3.82	0.91	มาก
8. พนักงานสอบสวนตรง ต่อเวลาตามที่หมาย	63 (17.6)	160 (44.7)	88 (24.6)	40 (11.2)	7 (2.0)	3.65	0.96	มาก
9. จำนวนพนักงาน สอบสวนที่คอยรับแจ้ง ความในแต่ละผลัด มี เพียงพอกับประชาชน ที่มาแจ้งความ ร้องทุกข์	60 (16.8)	150 (41.9)	108 (29.9)	32 (8.9)	9 (2.5)	3.61	0.95	มาก
10. ในขณะที่ท่านไปแจ้ง ความร้องทุกข์ที่สถานี ตำรวจนั้นท่านพบว่า พนักงานสอบสวนที่ รับแจ้งความ มี ปริมาณงานอยู่ใน ความรับผิดชอบมาก เกินไป	58 (16.2)	116 (32.4)	117 (32.7)	52 (14.5)	15 (4.2)	2.58	1.05	ปาน กลาง
รวม	3.85	0.77	มาก					

จากตารางที่ 4.18 พบว่าด้านความชัดเจน ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.5 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำในการดำเนินคดีได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง รองลงมาร้อยละ 21.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 16.2 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำในการดำเนินคดีได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง ในระดับมาก

พนักงานสอบสวนทำให้รู้สึกมั่นใจและกล้าเปิดเผยความจริง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.2 เห็นด้วย รองลงมาร้อยละ 22.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 21.2 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนทำให้รู้สึกมั่นใจและกล้าเปิดเผยความจริง ในระดับมาก

พนักงานสอบสวนรับฟังความคิดเห็นของผู้เสียหายเป็นอย่างดี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.0 เห็นด้วย รองลงมาร้อยละ 22.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 18.4 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 5.9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนรับฟังความคิดเห็นของผู้เสียหายเป็นอย่างดี ในระดับมาก

พนักงานสอบสวนสามารถเข้าใจผู้เสียหายเป็นอย่างดี ในการสอบสวนปากคำ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.9 เห็นด้วย รองลงมาร้อยละ 20.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 17.9 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 6.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนสามารถเข้าใจผู้เสียหายเป็นอย่างดีในการสอบสวนปากคำในระดับมาก

สำหรับการรับแจ้งความร้องทุกข์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.1 เห็นด้วยว่าเมื่อผู้เสียหายมายังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความร้องทุกข์จะมีพนักงานสอบสวนเข้าเวร รับแจ้งความอยู่ตลอดเวลา รองลงมาร้อยละ 25.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 14.2 ไม่แน่ใจว่าจะมีพนักงานสอบสวนเข้าเวรเพื่อรอรับแจ้งความร้องทุกข์หรือไม่ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 5.3 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่เมื่อผู้เสียหายมายังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความร้องทุกข์จะมีพนักงานสอบสวนเข้าเวรรับแจ้งความอยู่ตลอดเวลา ในระดับมาก

จำนวนพนักงานสอบสวนที่คอยรับแจ้งความในแต่ละผลัดมีเพียงพอกับประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.9 เห็นด้วย รองลงมาร้อยละ 29.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 8.9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในจำนวนพนักงานสอบสวนที่คอยรับแจ้งความในแต่ละผลัด มีเพียงพอกับประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ในระดับมาก

ปริมาณงานในความรับผิดชอบ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 32.7 ไม่แน่ใจว่าในขณะที่ผู้เสียหายไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจนั้น พนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความมีปริมาณงานอยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไปหรือไม่ รองลงมาร้อยละ 32.4 เห็นด้วย และร้อยละ 16.2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 14.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 4.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่ขณะไปแจ้งความร้องทุกข์ พนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความมีปริมาณงานอยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไป ในระดับปานกลาง

การตรงต่อเวลา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.7 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนตรงต่อเวลาที่นัดหมาย รองลงมาร้อยละ 24.6 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 17.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 11.2 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนตรงต่อเวลาที่นัดหมาย ในระดับมาก

นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.8 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและมีน้ำใจ รองลงมาร้อยละ 23.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 14.8 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.3 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและมีน้ำใจในระดับมาก

และประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ร้อยละ 52.2 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนมีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย รองลงมาร้อยละ 23.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 15.1 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนมีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย ในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านความชัดเจน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจเมื่อมายังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความร้องทุกข์จะมีพนักงานสอบสวนเข้าเวร รับแจ้งความอยู่ตลอดเวลา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาได้แก่ พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และพนักงานสอบสวนมีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ในขณะที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจนั้นแล้วพบว่า พนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความมีปริมาณงานอยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

### 3. ด้านความโปร่งใส

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความโปร่งใส มีความมุ่งหมายก็เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับ การทำสำนวน บุคลิกภาพ และการเรียกรับผลประโยชน์ ซึ่งรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความคล่องตัวใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความโปร่งใส

ด้านความโปร่งใส	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานสอบสวนมี บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ถือศรัทธา	79 (22.1)	179 (50.0)	73 (20.)	27.0 (7.0)	2 (0.6)	3.86	0.86	มาก
2. การทำสำนวนการ สอบสวนของ พนักงานสอบสวน มีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส และ ตรวจสอบได้	85 (23.7)	157 (43.9)	86 (24.0)	21 (5.9)	9 (2.5)	3.80	0.95	มาก
3. พนักงานสอบสวน ไม่เคยเรียกร้องผล ประโยชน์ตอบแทนใน การดำเนินคดี	81 (22.6)	152 (42.5)	96 (26.8)	21 (5.9)	8 (2.2)	3.77	0.94	มาก
4. พนักงานสอบสวน ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้ ผลประโยชน์ดีกว่า	82 (22.9)	143 (39.9)	103 (28.8)	23 (6.4)	7 (2.0)	3.75	0.94	มาก
รวม						3.92	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าด้านความโปร่งใส ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.9 เห็นด้วยที่การทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีความบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ รองลงมาร้อยละ 24.0 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 23.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 5.9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่การทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีความบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ในระดับมาก

ด้านบุคลิกภาพของพนักงานสอบสวน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.0 เห็นด้วยว่าพนักงานสอบสวนมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือศรัทธา รองลงมาร้อยละ 22.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 20.4 ไม่แน่ใจ ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.0 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือศรัทธา ในระดับมาก

การเรียกร้องผลประโยชน์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.5 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนในการดำเนินคดี รองลงมาร้อยละ 26.8 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 22.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 5.9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนในการดำเนินคดี ในระดับมาก

นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.9 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้ผลประโยชน์ดีกว่า รองลงมาร้อยละ 28.8 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 22.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 6.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้ผลประโยชน์ดีกว่าในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ที่มีความพึงพอใจต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือศรัทธามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาได้แก่การทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีความบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และพนักงานสอบสวนไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนในการดำเนินคดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

#### 4. ด้านความเป็นธรรม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความเป็นธรรม มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงการให้ความช่วยเหลือดูแลผู้เสียหาย และการปฏิบัติต่อผู้เสียหายด้วยความเป็นธรรม ซึ่งรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความคล่องตัวใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความเป็นธรรม

ด้านความเป็นธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานสอบสวน ดำเนินคดีด้วยความ เป็นธรรมโดยไม่ ลำเอียงเข้าข้างฝ่าย ใดฝ่ายหนึ่ง	93 (26.0)	133 (37.2)	109 (30.4)	16 (4.5)	7 (2.0)	3.81	0.94	มาก
2. พนักงานสอบสวนให้ ความช่วยเหลือดูแล เอาใจใส่ท่านอย่าง เท่าเทียมกันกับผู้เสีย หายหรือผู้มาแจ้ง ความร้ายอื่น ๆ	78 (21.8)	149 (41.6)	100 (27.9)	25 (7.0)	6 (1.7)	3.75	0.93	มาก
3. พนักงานสอบสวน ปฏิบัติต่อผู้มาแจ้ง ความตามลำดับ อย่างเสมอภาคกัน	71 (19.8)	160 (44.7)	98 (27.4)	25 (7.0)	4 (1.1)	3.75	0.89	มาก
4. พนักงานสอบสวน ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้ ผลประโยชน์ดีกว่า	83 (23.2)	134 (37.4)	112 (31.3)	22 (6.1)	7 (2.0)	3.74	0.95	มาก

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านความเป็นธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. พนักงานสอบสวนไม่ เลือกปฏิบัติต่อคนที่ มีฐานะดีกว่า	75 (20.7)	144 (40.2)	107 (29.9)	23 (6.4)	9 (2.5)	3.71	0.95	มาก
รวม						3.78	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าด้านความเป็นธรรม ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.6 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ผู้เสียหายอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ร้อยละ 27.9 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 21.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่มีประชาชนจำนวนน้อยเพียง ร้อยละ 7.0 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ผู้เสียหายอย่างเท่าเทียมกันในระดับมาก

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.2 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนไม่เลือกปฏิบัติต่อคนที่ฐานะดีกว่า รองลงมา ร้อยละ 29.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 6.4 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนไม่เลือกปฏิบัติต่อคนที่ฐานะดีกว่า ในระดับมาก

ในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.7 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติต่อผู้มาแจ้งความตามลำดับอย่างเสมอภาคกัน รองลงมา ร้อยละ 27.4 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 19.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 7.0 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 1.1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติต่อผู้มาแจ้งความตามลำดับอย่างเสมอภาคกันในระดับมาก

สำหรับการเลือกปฏิบัติ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.4 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้ผลประโยชน์ดีกว่า รองลงมา ร้อยละ 31.3 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 23.2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่ประชาชน ร้อยละ 6.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้ผลประโยชน์ดีกว่าในระดับมาก

และประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.2 เห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนดำเนินคดี ด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รองลงมาร้อยละ 30.4 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 26.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 4.5 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนดำเนินคดีด้วยความความเป็นธรรมโดยไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในระดับมาก

โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ด้านความเป็นธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวนดำเนินคดีด้วยความความเป็นธรรมโดยไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาได้แก่ พนักงานสอบสวนให้ความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ผู้เสียหายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพนักงานสอบสวนปฏิบัติต่อผู้มาแจ้งความตามลำดับอย่างเสมอภาคกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

#### ตารางที่ 4.21

วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ  
พนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7 ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7 ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.39	0.78	มาก
ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบ ของพนักงานสอบสวน	4.06	0.84	มาก
ด้านการคุ้มครองพยาน	3.92	0.94	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.92	0.94	มาก
ด้านความชัดเจน	3.85	0.77	มาก
ด้านความรวดเร็ว	3.80	0.81	มาก
ด้านความเป็นธรรม	3.78	0.98	มาก
ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน	3.70	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ในระดับมาก สำหรับประเด็นที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นพนักงานสอบสวน ด้านการคุ้มครองพยาน และด้านความโปร่งใส สำหรับประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวน

#### 1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ในการศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยสรุปได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4.22

##### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรปรับปรุงการให้บริการที่เสมอภาคกัน และมีความยุติธรรม	19	5.3
2	ควรมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	7	2.0
3	ไม่ควรใช้อารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่	7	2.0
4	ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น	6	1.7
5	ควรปรับปรุงการทำงานให้เร็วขึ้น	6	1.7
6	ควรมีความตรงต่อเวลาให้มากขึ้น	3	0.8
7	ควรลดการรับผลประโยชน์และการแสวงหาผลประโยชน์จากผู้เสียหาย	3	0.8
8	ควรไปดูแลที่เกิดเหตุทันทีที่ได้รับแจ้งความร้องทุกข์	2	0.6
9	ควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มากขึ้น	1	0.3
10	ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียหาย	1	0.3

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชน ร้อยละ 5.3 เห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการที่เสมอภาคกัน และมีความยุติธรรม ร้อยละ 2.0 เห็นว่าควรมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และพนักงานสอบสวนไม่ควรใช้อารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 1.7 เห็นว่าพนักงานสอบสวนควรปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วขึ้น และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น ร้อยละ 0.6 เห็นว่าควรไปดูแลที่เหตุที่เกิดขึ้นที่ได้รับแจ้งความร้องทุกข์ และร้อยละ 0.3 เห็นว่าสถานีตำรวจควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มากขึ้นและพนักงานสอบสวนควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียหาย

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์” ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการวิจัยไว้ 3 ประการ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

สมมติฐานที่ 3 ความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

### 2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23  
 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังกับความพึงพอใจ  
 ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน  
 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงาน			$\chi^2$	df	sig	ความ สัมพันธ์
	น้อย	ปาน กลาง	มาก				
เพศ							
ชาย	9	35	151	1.028	2	.598	ไม่มี
หญิง	11	32	120				
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	4	21	85	2.445	4	.655	ไม่มี
26-35 ปี	10	24	91				
36 ปีขึ้นไป	6	22	95				
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	42	159	6.030	4	.197	ไม่มี
ปริญญาตรี	8	22	88				
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3	24				
อาชีพ							
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	21	69	14.80	4	.005	มี
บริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	6	33	116	1			
รับจ้างทั่วไป/อื่น ๆ	2	13	86				
รายได้							
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	11	46	7.759	4	.101	ไม่มี
5,000-10,000 บาท	11	28	143				
มากกว่า 10,000 บาท	9	28	82				

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงาน			$\chi^2$	df	sig	ความ สัมพันธ์
	น้อย	ปาน กลาง	มาก				
สถานภาพสมรส							
โสด	13	32	144	2.009	4	.734	ไม่มี
สมรส	6	28	101				
ม่าย/หย่าร้าง	1	7	26				
ประสบการณ์ในการใช้บริการ							
1 ครั้ง	13	41	167	.100	2	.951	ไม่มี
มากกว่า 1 ครั้ง	7	26	104				

จากตารางที่ 4.23 พบว่า อาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า อาชีพที่มีฐานะทางสังคมสูง ได้แก่ อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพรับจ้างทั่วไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่ต่างกัน โดยอาชีพรับจ้างทั่วไปจะพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว สำหรับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

การทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการทดสอบ โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24  
 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับความพึงพอใจ  
 ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดี  
 ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ประสิทธิผลในด้านการปฏิบัติ งานของพนักงานสอบสวน	ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงาน			$\chi^2$	df	sig	ความ สัมพันธ์
	น้อย	ปาน กลาง	มาก				
การรวบรวมพยานหลักฐาน							
น้อย	9	1	1	227.977	4	.000	มี
ปานกลาง	10	57	61				
มาก	1	9	209				
การคุ้มครองพยาน							
น้อย	9	6	6	99.352	4	.000	มี
ปานกลาง	8	31	47				
มาก	3	30	218				
การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย							
น้อย	4	0	2	80.488	4	.000	มี
ปานกลาง	7	27	30				
มาก	9	40	239				
การมีความรู้ ความสามารถ ด้านกฎหมาย และระเบียบของ พนักงานสอบสวนในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน							
น้อย	10	4	3	148.819	4	.000	มี
ปานกลาง	6	34	38				
มาก	4	29	230				

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน ด้านการคุ้มครองพยาน ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และด้านความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ในการรวบรวมพยานหลักฐาน การคุ้มครองพยาน การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบของพนักงานสอบสวนมาก ความพึงพอใจของประชาชนก็จะมากขึ้นด้วย

### 2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการทดสอบ โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคล่องตัวกับความพึงพอใจ  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน  
ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ความคล่องตัวในด้าน การปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวน	ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงาน			$\chi^2$	df	sig	ความ สัมพันธ์
	น้อย	ปาน กลาง	มาก				
ความรวดเร็ว							
น้อย	9	4	7	94.194	4	.000	มี
ปานกลาง	6	40	72				
มาก	5	23	192				

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความคล่องตัวในด้าน การปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวน	ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงาน			$\chi^2$	df	sig	ความ สัมพันธ์
	น้อย	ปาน กลาง	มาก				
ความชัดเจน							
น้อย	7	9	2	79.543	4	.000	มี
ปานกลาง	8	28	58				
มาก	5	30	211				
ความโปร่งใส							
น้อย	10	10	8	85.583	4	.000	มี
ปานกลาง	8	32	71				
มาก	2	25	192				
ความเป็นธรรม							
น้อย	9	12	7	78.768	4	.000	มี
ปานกลาง	7	30	66				
มาก	4	25	198				

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านความรวดเร็ว ด้านความชัดเจน ด้านความโปร่งใส และด้านความเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานสอบสวนมีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนก็จะมากขึ้นด้วยเช่นกัน

## ตารางที่ 4.26

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพ  
และความคล่องตัวในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจต่อ  
การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7  
ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	มีความ สัมพันธ์ ( $P < 0.05$ )	ไม่มีความ สัมพันธ์ ( $P > 0.05$ )	sig
ปัจจัยส่วนบุคคล			
- เพศ		✓	.598
- อายุ		✓	.655
- ระดับการศึกษา		✓	.197
- อาชีพ	✓		.005
- รายได้		✓	.101
- สถานภาพสมรส		✓	.734
- ประสบการณ์ในการใช้บริการ		✓	.951
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
- การรวบรวมพยานหลักฐาน	✓		.000
- การคุ้มครองพยาน	✓		.000
- การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	✓		.000
- ความรู้ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบ ของ พนักงานสอบสวน	✓		.000
ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน			
- ความรวดเร็ว	✓		.000
- ความชัดเจน	✓		.000
- ความโปร่งใส	✓		.000
- ความเป็นธรรม	✓		.000

### ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่มีต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม ซึ่งใช้รูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 7 ราย ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### กรณีศึกษาที่ 1 พ.ต.อ.อภิชาติ เรือนทิพย์ รอง ผบก.น. 7

##### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

พ.ต.อ.อภิชาติ เรือนทิพย์ ได้แสดงความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในฐานะผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด แต่นโยบายที่ออกมามีความซับซ้อนทำให้ยากต่อการปฏิบัติแต่ก็ต้องปฏิบัติ และจะปฏิบัติให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามศักยภาพของสถานีตำรวจแต่ละแห่ง

##### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

พ.ต.อ.อภิชาติ เรือนทิพย์ ยังกล่าวอีกว่านโยบายด้านการปราบปรามที่ปฏิบัติอยู่ตามยุทธศาสตร์ ทิศทางการตำรวจเน้นการมีส่วนร่วมกับประชาชนและชุมชน ตัวนโยบายเป็นสิ่งที่ดีและสอดคล้องกับยุคปัจจุบันอย่างยิ่ง เพราะการทำงานยุคปัจจุบันมีการตรวจสอบของสังคมอย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตามกำลังพลของเรามีน้อย การทำให้ปัญหาอาชญากรรมลดน้อยลงต้องอาศัยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการกำหนดนโยบายตลอดจนการปฏิบัติ ประชาชนต้องมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ปัญหาต่าง ๆ มิได้เกิดจากตัวนโยบาย แต่เกิดจากการนำนโยบายไปปฏิบัติเพราะสถานีตำรวจแต่ละแห่งมีความสามารถไม่เท่าเทียมกัน มีข้อจำกัดทั้งจากภายในสถานีตำรวจและชุมชนรอบข้าง สรุปก็คือปัญหาจากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การแปลงนโยบาย อัตรากำลังพล และการมีส่วนร่วมของประชาชน

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

พ.ต.อ.อภิชาติ เรือนทิพย์ ยังกล่าวอีกในขณะนี้ไม่ทราบว่าประชาชนจะพอใจหรือไม่ เพราะกระบวนการมีหลายขั้นตอนถ้าสถานีตำรวจนครบาลใดสามารถทำตามนโยบายได้มากเพียงใด ประชาชนจะพอใจมากขึ้นเท่านั้น เป็นเงาตามตัว นโยบายมุ่งไปที่ประชาชนเป็นหลัก ถ้าสถานีตำรวจใดทำได้มากประชาชนพอใจแน่นอน หากมีความไม่พึงพอใจอยู่บ้างคงไม่ใช่เพราะนโยบาย แต่เป็นเพราะปฏิบัติตามไม่ได้ดีพอ สถานีตำรวจต้องย้อนไปสำรวจตัวตน ต้องพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ว่ามีอะไรบ้างแล้วดำเนินการปรับปรุงก็จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

ส่วนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม พ.ต.อ. อภิชาติ เรือนทิพย์ กล่าวว่า โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อนโยบายดังกล่าว เพราะเป็นนโยบายที่ดี แต่เพื่อให้เข้ากับความเป็นจริงในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ บุคลากร หน่วยงาน ทักษะในการทำงาน จำเป็นต้องพัฒนาด้านจิตใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สามารถที่จะรองรับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในฐานะที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ นอกจากนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามนโยบาย นอกจากสั่งการลงไปอย่างเดียวแล้ว ก็คงต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ต้องควบคุมดูแลการทำงานอย่างเป็นธรรมในเรื่องของเงินเดือน บำเหน็จความชอบ และสวัสดิการต่าง ๆ ไม่ใช่หวังผลสัมฤทธิ์อย่างเดียว ซึ่งจะทำให้ขวัญและกำลังใจของตำรวจดีขึ้นรักองค์กร และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น

### กรณีศึกษาที่ 2 พ.ต.ท.วิรัตน์ การดี รอง ผกก. ป้องกันปราบปราม สน. บางพลัด

#### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

จากการพูดคุยกับ พ.ต.ท.วิรัตน์ การดี พบว่า ในการปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่ที่ตำรวจต้องปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด อย่างไรก็ตามนโยบายที่ออกมาเป็นนโยบายที่ซับซ้อนยากต่อการนำไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ผู้มอบหมายนโยบายต้องเข้าใจว่าเขามีความรู้ความสามารถระดับหนึ่ง บางครั้งคนคนเดียวรับภาระ 4-5 ภารกิจ ซึ่งเกินกำลังสำหรับมนุษย์ธรรมดา ตำรวจตอนนี้ต้องทำงาน ตลอด 24 ชั่วโมง ก็คงต้องทำกันไปเพราะเป็นหน้าที่

#### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

พ.ต.ท.วิรัตน์ การดี กล่าวว่า นโยบายที่ปฏิบัติอยู่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานหลายเรื่อง เป็นต้นว่านโยบายบางอย่างผู้ปฏิบัติสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ในขณะที่นโยบาย

บางอย่างถึงแม้เข้าไปสู่การปฏิบัติไม่ได้ แต่ผู้ปฏิบัติก็ต้องทำให้ได้ ทำให้มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น สิ่งงานมาเยอะมากแต่กำลังพลที่ทำงานมีน้อย วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และอื่น ๆ ที่ใช้ในการทำงานและบางนโยบายต้องใช้เงิน แต่ไม่มีเงิน สั่งให้เจ้าหน้าที่ไปบอมนอะไรสักอย่างหนึ่งและบอกว่าให้เงินมาเท่านี้ สมมุติว่าจะจัดแข่งขันบอลเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับตำรวจให้งบประมาณมา 5,000 บาท จะแข่งได้อย่างไร ค่ากรรมการ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีก มันไม่เพียงพอ งานจึงออกมาไม่ค่อยดี

#### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

นอกจากนี้ พ.ต.ท.วิรัตน์ การดี ยังบอกว่าการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มา ประชาชนพึงพอใจประมาณร้อยละ 50 และไม่พึงพอใจในระดับหนึ่ง หรือไม่พอใจแต่ไม่พูดก็อาจเป็นได้ ซึ่งในความรู้สึกส่วนตัวคิดว่าประชาชนยังไม่พอใจเท่าที่ควร ซึ่งผลการดำเนินงานน่าจะดีกว่านี้ สำหรับสาเหตุของความไม่พึงพอใจน่าจะมาจากปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขช้า เช่น ตำรวจเข้าถึงที่เกิดเหตุช้า โดยที่ประชาชนไม่ทราบว่าตำรวจมาช้าเพราะเกิดคดีหลายคดี มีเหตุการณ์อยู่ตรงนี้ตรงโน้น เช่น มีเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานอยู่สองคน แต่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นสามเหตุการณ์ในเวลาเดียวกัน ตำรวจต้องไปตามลำดับที่เกิดกว่าจะไปเหตุการณ์ที่สามได้ผู้เสียหายก็ไม่พอใจ

#### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

สำหรับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม พ.ต.ท. วิรัตน์ การดี บอกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติพึงพอใจ นโยบายที่หน่วยเหนือสั่งมา เพราะเป็นนโยบายที่ดี แต่ต้องเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจก็เป็นคนธรรมดาไม่ใช่ซูเปอร์แมนถึงทำได้ทุกเรื่อง งานสั่งมามีมากเกินกว่าคนสามัญจะทำได้ และอีกประการหนึ่งก็คือข้อจำกัดด้านกฎหมาย ซึ่งควรได้รับการแก้ไขให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำงานง่ายขึ้น เช่น การตรวจค้น ในสมัยก่อนระดับสารวัตรขึ้นไปสามารถเข้าไปตรวจค้นได้เลย ตัวสารวัตรคือหมายค้น เข้าไปตรวจค้นโดยไม่ต้องมีเอกสารไม่ต้องวิ่งไปขอหมายศาล แต่เดี๋ยวนี้ทำไม่ได้ต้องขอหมายศาลก่อน กว่าขอหมายศาลในคดียาเสพติด ผู้ร้ายก็หลบซุกโครกไปแล้ว โจรถึงไม่กลัว เพราะรู้ทางหนีทีไล่ การจับบุคคลสมัยก่อน ถ้าชี้และยืนยันให้จับกุม ตำรวจสามารถจับกุมตัวได้โดยไม่ต้องไปออกหมายจับ แต่เดี๋ยวนี้ไม่ได้ ถ้าจะจับคนได้ต้องเป็นความผิดซึ่งหน้า คือความผิดที่เห็นกระทำต่อหน้า กรณีที่มีคนมาบอกเป็นเรื่องปกติฝ่ายไหนที่ตำรวจตัดสินว่าถูกเขาก็พอใจ แต่ถ้าตัดสินเป็นฝ่ายผิดเขาก็ไม่พอใจ มีผลกระทบต่อประชาชนทั้งนั้น ถ้าประชาชนตั้งอยู่ในความสุจริต เข้าใจในการทำงานของตำรวจน่าจะพอใจกว่าไม่พอใจ เนื่องจากได้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ภาพรวมแล้วคิดว่านโยบายนั้นเป็นนโยบายที่ดีน่าจะพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ

### กรณีศึกษาที่ 3 พ.ต.ท. ครรชิต รัตนชูวงศ์ รอง ผกก. ป้องกันปราบปราม สน. บางกอกน้อย

#### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

พ.ต.ท. ครรชิต รัตนชูวงศ์ กล่าวว่าโดยส่วนตัวในฐานะผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจในนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพราะเป็นนโยบายที่ดีเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรง ถึงแม้ว่านโยบายที่ออกมาจะเป็นนโยบายที่ซับซ้อน ซึ่งบางนโยบายยากต่อการปฏิบัติแต่เมื่อได้รับคำสั่งแล้วต้องปฏิบัติ จะไม่พอใจคงไม่ได้ แต่รู้สึกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติที่ต้องทำงานหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน

#### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

ในขณะเดียวกัน พ.ต.ท. ครรชิต รัตนชูวงศ์ ได้ชี้แจงว่า นโยบายที่ กองบัญชาการตำรวจนครบาลมอบหมายมา มีมาก จนจำไม่ได้ว่ามีนโยบายอะไรบ้าง ซึ่งทางสถานีตำรวจบางกอกน้อย ได้ใช้บุคลากรที่มีอยู่สุดความสามารถ สำหรับนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่ปฏิบัติอยู่ มีปัญหาอุปสรรคหลายประการ เช่น การขาดแคลนอัตรากำลังพล ขณะนี้เมื่อเทียบกับประชาชนที่เพิ่มขึ้น ตำรวจหนึ่งคนต้องรับผิดชอบประชาชน 500-600 คน และปัญหาประการต่อมาก็คือ เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น ยานพาหนะ วิทยุสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่ใช้อยู่ล้าสมัย ไม่พัฒนาไปตามเทคโนโลยี ของโลก ขณะนี้ก็สถานีตำรวจนครบาลใช้รถซึ่งมีอายุการใช้งานมาแล้วเป็นเวลา 10 ปี กินน้ำมัน อัตราเร่งเสื่อม ไม่สามารถติดตามคนร้ายได้ทัน รถจักรยานยนต์ก็เช่นกันเก่าเครื่องยนต์หลวมหมดแล้ว รวมถึงเครื่องมือสื่อสารก็ใช้ระบบเก่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจึงเกิดขึ้นทั้งด้านบุคลากร และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

#### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

นอกจากนี้ พ.ต.ท. ครรชิต รัตนชูวงศ์ ยังได้กล่าวอีกว่า นโยบายที่ออกมาเป็นนโยบายที่ให้ประโยชน์กับประชาชนอย่างแท้จริง แต่เมื่อนำไปสู่การปฏิบัติแล้วประชาชนจะพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดประชาชนและทำหน้าที่ตามกฎหมาย ถ้าทำให้ฝ่ายหนึ่งพึงพอใจ อีกฝ่ายหนึ่งย่อมจะไม่พึงพอใจ เช่น ประชาชนคนหนึ่งมาแจ้งว่าเมื่อประมาณ 2 นาทีที่ผ่านมา มีคนตีหัวเขาแตกอยู่ที่ปากซอยจึงมาแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ที่สถานีตำรวจ เมื่อตำรวจไปถึงคนร้ายก็ยังอยู่แต่ไม่สามารถจับได้ เนื่องจากไม่ใช่ความผิดซึ่งหน้า จะต้องขอหมายจับจากศาลก่อนจึงจะทำการจับกุมได้ ในกรณีเช่นนี้ อย่างมากก็เชิญตัวผู้กระทำความผิดมาสถานีตำรวจแล้วปล่อยตัวไป ถ้าเป็นสมัยก่อนสามารถจับขังได้เลยอย่างนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานแล้วไม่สะดวก ผลก็คือประชาชนผู้เสียหายไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ผู้ก่อเหตุกลับพึงพอใจเพราะไม่ถูกจับกุมดำเนินคดี เป็นต้น แต่โดยรวมแล้วประชาชนน่าจะพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ

### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

สำหรับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม พ.ต.ท. ธรรมชิต รัตนชูวงศ์ ได้ชี้แจงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ถ้าจะให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นทางกองบัญชาการตำรวจนครบาลควรเข้าใจว่าในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับล่างและระดับที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับประชาชนแนวราบตลอดเวลาที่อยู่บน สน. บางกอกน้อย ยังไม่ได้รับการตอบสนองของผู้บังคับบัญชา ต้องแก้ปัญหาด้วยตัวเอง และอาศัยภาคเอกชน คนที่คิดว่าตำรวจเป็นพวกและทำประโยชน์ก็จะช่วยเหลือสนับสนุน ดังนั้นการพัฒนาในช่วงต่อไปต้องพัฒนาบุคลากรก่อน คือ ให้การอบรมต่อข้าราชการตำรวจ หรือให้ฝึกอบรมการป้องกันปราบปราม ซึ่งปัจจุบันก็มีพัฒนาไปบ้าง แต่ยังไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรเนื่องจากภารกิจที่มีจำนวนมากจนไม่มีเวลาให้การอบรม ทั้งนี้ตำรวจไม่ใช่มีหน้าที่แต่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมแต่มีภารกิจพิเศษอื่น ๆ ด้วย โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย มีพื้นที่รับผิดชอบอยู่บ่อยครั้ง เฉพาะโรงพยาบาลศิริราช กับเส้นทางพระบรมวงศานุวงศ์ต้องผ่านมีภารกิจซับซ้อนหลายภารกิจ แต่ถามว่าพึงพอใจไหมก็คงบอกได้แต่เพียงว่าไม่พอใจคงทำไม่ได้ เพราะมีหน้าที่ระเบียบวินัย ก็ต้องทำไปให้ดีที่สุดเท่าที่ทำได้

### กรณีศึกษาที่ 4 พ.ต.ท.บุญยกร มหิทธิเทพ รอง ผกก. ป้องกันปราบปราม สน. ท่าพระ

#### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

พ.ต.ท.บุญยกร มหิทธิเทพ กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีหน้าที่ต้องทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เมื่อมีนโยบายออกมาต้องปฏิบัติ ถึงแม้ว่านโยบายจะมีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใดก็ตาม ต้องยอมรับประการหนึ่งว่าในปัจจุบันสถานีตำรวจต่าง ๆ มีขีดจำกัดด้านสมรรถนะขององค์กรโดยเฉพาะอัตรากำลังพล และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นไปด้วยความยากลำบาก ในบางครั้งเจ้าหน้าที่คนคนเดียวรับภาระ 4-5 ภารกิจ และต้องทำงาน 24 ชั่วโมง

#### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

นอกจากนี้ พ.ต.ท.บุญยกร มหิทธิเทพ ยังกล่าวอีกว่า การทำงานทุกอย่างมีปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน เช่น ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย กำลังพล และสวัสดิการ แต่โดยส่วนตัวมองว่า ในปัจจุบันนโยบายการป้องกันอาชญากรรมมันเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุการที่เราจะควบคุมอาชญากรรม มันมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น การเมือง สังคม และสื่อทุกประเภท

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย พ.ต.ท.บุญยก มหินทรเทพ บอกว่าสำหรับ สถานีตำรวจนครบาล ท่าพระ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ถ้ามองว่าทำไม่ถึงพอใจ อาจสังเกตได้จากสาเหตุตามคดีที่เกิดขึ้น และการร้องเรียนที่มีน้อย

### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

ในขณะที่ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม พ.ต.ท.บุญยก มหินทรเทพ กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในระดับหนึ่งแต่ไม่สูงนักเพราะงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำมีความซับซ้อนและมีมากเกินไป ซึ่งในเรื่องนี้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อยให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นน้อยมากเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับ

### กรณีศึกษาที่ 5 ด.ต.เศรษฐศิริ ภูระงาน ผบ.หมู่งงานป้องกันปราบปราม สน. บางพลัด

#### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ด.ต.เศรษฐศิริ ภูระงาน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมว่ามีความยุ่งยากต่อการปฏิบัติพอสมควร เนื่องจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีการกำหนดมาตรการหลายประการด้วยกัน เช่น การบริหารงานสายตรวจให้มีขีดความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาอาชญากรรม พัฒนาขีดความสามารถของสายตรวจให้เดินทางไปถึงยังที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ จัดสายตรวจเดินเท้าออกตรวจตามย่านชุมชนหนาแน่น ย่านธุรกิจการค้า ศูนย์การค้า และสถานที่ล่อแหลมต่อการก่ออาชญากรรม จัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อธนาคาร ร้านทอง สถาบันการเงิน ร้านค้าและสถานีบริการน้ำมัน ที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ดำเนินการตามนโยบายตำรวจสัมพันธ์ ตลอดจนกวาดล้างปราบปรามจับกุมแหล่งอบายมุขที่ผิดกฎหมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่างานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมาก ในขณะที่อัตรากำลังพลมีน้อย ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจคนเดียวปฏิบัติงานหลายหน้าที่ทำให้ผลงานไม่ดีเท่าที่ควร

#### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

สำหรับอุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้น ด.ต.เศรษฐศิริ ภูระงาน บอกว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดก็คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมในทุก ๆ ด้าน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ อาวุธ เครื่องมือสื่อสารที่

ทันสมัย และกำลังพลที่จำกัด นอกจากนี้ยังเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ กล่าวคือประชาชนขาดความรู้ในเงื่อนไข ระเบียบการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม ตลอดจนภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่เข้าใจว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่กระทำไปเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ทำให้ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากประชาชนเท่าที่ควร

#### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

ด.ต.เศรษฐศิริ ภูระงาน กล่าวว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนมีทั้งพอใจและไม่พอใจผสมกันไป กล่าวคือถ้าการปฏิบัตินั้นก่อให้เกิดประโยชน์ก็พอใจแต่หากกระทบหรือทำให้สูญเสียผลประโยชน์ก็จะไม่พอใจเป็นธรรมดา อย่างไรก็ตามโดยความรู้สึกส่วนตัวประชาชนส่วนใหญ่น่าจะพึงพอใจ เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกระทำไปด้วยเจตนาดีที่จะป้องกันประโยชน์และสิทธิเสรีภาพให้แก่ประชาชน

#### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

ด.ต.เศรษฐศิริ ภูระงาน กล่าวว่า โดยส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อนโยบายที่ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้สั่งมาในระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะว่านโยบายยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรได้รับการแก้ไข คือ การให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนรับทราบในข้อกฎหมายหรือสิทธิและหน้าที่ของตนเองว่ามีอะไรบ้าง นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ตำรวจมีการศึกษาสูงขึ้น อย่างน้อยที่สุดระดับปริญญาตรี ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงความรู้และเข้าใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น

กรณีศึกษาที่ 6 ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี ผบ. หน่วยงานป้องกันปราบปราม สน. บางกอกน้อย

#### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ถ้าให้เกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมกระทำได้ยากมาก เพราะนโยบายที่ออกมามีความซับซ้อนจนบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกท้อแท้ เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไปมากเกินกำลัง บางครั้งในเวลาเดียวกันต้องทำงานหลายหน้าที่จนแทบไม่มีเวลาพักผ่อน อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะเป็นหน้าที่เมื่อตัดสินใจที่ปฏิบัติงานอยู่ตรงนี้ก็พยายามทำให้ดีที่สุด

#### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

ส่วนอุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี กล่าวว่า ปัญหาประการแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องกฎหมายไม่เพียงพอ ในบางครั้งการปฏิบัติงานการ

จับกุมผู้ต้องสงสัยว่ากระทำความผิดต้องคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพในตัวบุคคลด้วย มิฉะนั้นจะทำให้ครอบครัวญาติพี่น้องและผู้ปฏิบัติงานเดือดร้อนด้วย ตลอดจนการปฏิบัติงานด้านการจับกุมในคดีต่าง ๆ จะได้ไม่มีข้อผิดพลาดในภายหลัง ปัญหาประการต่อมา คือ เรื่องงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีงบประมาณกับบุคลากรไม่สัมพันธ์กัน ตำรวจมีจำนวนสองแสนกว่าคน งบประมาณจัดมาทางเราไม่ทราบเท่าไร แต่ที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่จึงไม่มีประสิทธิภาพ

#### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

นอกจากนี้ ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี ยังกล่าวอีกว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายบางครั้งประชาชนอาจไม่พึงพอใจ สมมติเอาตัวเราเปรียบเทียบ พบว่าบางครั้งเราทำผิด ก็จะพยายามบอกว่าการทำผิดเล็กน้อยทำไมมาจับ เมื่อเราปฏิบัติหน้าที่ถูกต้อง และประชาชนเคารพกฎหมาย ปัญหาจะไม่เกิดขึ้น ประชาชนต้องรู้กฎหมายจะอ้างว่าไม่รู้ไม่ได้ เพราะเมื่อประชาชนทำผิดเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมจะไม่พอใจในการถูกจับกุมทุกครั้ง ยกตัวอย่างคดีจรรยา เช่น ประชาชนขับรถฝ่าฝืนสัญญาณไฟแดงแล้วบอกว่าจะรีบไปรับลูก กฎหมายที่สร้างมาถ้าทุกคนจะไปรับลูก ซึ่งเป็นเรื่องส่วนตัวจะมีกฎระเบียบในสังคมไว้ทำอะไร แต่อาจจะอะลุ่มอล่วยได้บ้างถ้าไม่หนักหนาสาหัสจนเกินไป

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีต้นทุนทางสังคมต่ำ กล่าวคือ ทำดีเสมอตัว ทำไม่ดีจะโดนด่า ถ้าถามว่าประชาชนพึงพอใจหรือไม่ โดยส่วนตัวคิดว่าไม่พอใจตำรวจร้อยละ 70 และมีความพึงพอใจตำรวจเพียง ร้อยละ 30

#### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

สำหรับความพึงพอใจต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้น ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นข้าราชการ มีระเบียบวินัย จะออกนอกกฎเกณฑ์ไม่ได้ จำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมา ไม่พอใจเก็บไว้ในใจ คิดว่านโยบายที่สั่งการมาดีแล้ว จิตใจคนเรามันต่างกัน คิดว่านโยบายดีเราต้องปฏิบัติตามโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ แต่ถ้าให้พึงพอใจมากยิ่งขึ้นการสั่งการควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาระดับล่างบ้าง และไม่ควรมอบหมายงานเกินกำลังความสามารถที่จะปฏิบัติได้

## กรณีศึกษาที่ 7 ด.ต.สุทศ เนียมนัด ผบ.หมู่งงานป้องกันปราบปราม สน. ท่าพระ

### การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ด.ต.สุทศ เนียมนัด กล่าวว่าในการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีความซับซ้อนของการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากตัวนโยบายมีขอบข่ายกว้างมาก ในขณะที่สถานีตำรวจหนึ่ง ๆ มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงไม่กี่คน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานครอบคลุมคำสั่งต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่ทับซ้อนกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจหนึ่งคนอาจต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

### อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

นอกจากนี้ ด.ต.สุทศ เนียมนัด ยังบอกอีกว่าในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีปัญหามากมายที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย คือ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พยานพาหนะ วิทยุสื่อสารไม่ทันสมัย และเรื่องการจัดสรรกำลังตำรวจ ในขณะนี้เมื่อเปรียบเทียบกับสภาวะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกำลังตำรวจไม่เพียงพอที่จะไปสร้างเสริมหรือปราบปราม และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ เงินสนับสนุนคงยังไม่เพียงพอสำหรับการเสี่ยงภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เมื่อมีเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจถูกทำร้ายบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใหญ่ก็จะเข้ามาดูแล พอหลังจากนั้นไปสักอาทิตย์หนึ่งต่อไปก็ไม่มีใครมาสนใจในด้านสวัสดิการความเป็นอยู่ ทำให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ขาดขวัญ ไม่มีกำลังใจที่จะทำอะไรต่อไป

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย ด.ต.สุทศ เนียมนัด บอกว่ามีทั้งคนชอบและไม่ชอบ นโยบายอาจออกมาถูกต้องแต่ไม่ถูกใจประชาชน บางครั้งการปฏิบัติงานอย่างจริงจังตามนโยบายโดยเน้นตามตัวบท ผลออกมาประชาชนเห็นว่าแข็งกร้าวเกินไป ทั้งนี้เนื่องจากผู้ออกคำสั่งหรือกำหนดนโยบายไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้นโยบายขาดความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของชุมชนแต่ละแห่ง การแก้ไขปัญหาในบางครั้งจึงไม่ค่อยตรงประเด็นทำให้ประชาชนมีทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แต่โดยรวมจะมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ

### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม

ด.ต.สุทศ เนียมนัด ยังบอกอีกว่านโยบายที่ออกมาในบางครั้งมีความเข้มงวดเกินไปประชาชนรับไม่ได้ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็มี ความลำบากใจที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามตัวบท ผู้ออกคำสั่งหรือกำหนดนโยบายไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติ

จึงไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการแปลงนโยบายและนำไปสู่การปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาอะไรบ้าง และเมื่อมีปัญหาในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ระดับล่างจะต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง ลองผิดลองถูก บางครั้งทำให้หมดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ รู้สึกว่าท้อแท้ ดังนั้นในการออกคำสั่งจะต้องคำนึงว่าคนที่ปฏิบัติ ใด ๆ ได้หรือไม่ แต่ถามว่าพอใจต่อนโยบายหรือไม่ โดยส่วนตัวก็มีความพึงพอใจในระดับหนึ่งแต่ไม่มากนักจนกว่าจะมีการปรับนโยบายให้มีความสอดคล้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

โดยสรุป จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามต่อต้านนโยบายการป้องกันอาชญากรรม ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4.27

#### สรุปผลการสัมภาษณ์

ประเด็นที่ศึกษา	ความเหมือน	ความแตกต่าง
1. การปฏิบัติงานตามนโยบาย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	กลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นว่านโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีความซับซ้อนและยากต่อการนำไปปฏิบัติ	-
2. อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย	พ.ต.ท. ครรชิต รัตนชูวงศ์ พ.ต.ท. บุญยกร มหิทธิเทพ ด.ต.เศรษฐศิริ ธุระงาน และ ด.ต.สุทศ เนียมมันต์ เห็นว่าเกิดจากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่พร้อมในทุก ๆ ด้าน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ อาวุธ เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย กำลังพลที่จำกัด และการขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย	พ.ต.อ.อภิชาติ เรือนทิพย์ และพ.ต.ท.วิรัตน์ การดี เห็นว่าเกิดจากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปริมาณงานที่มีมากเกินไปมากเกินกำลังเจ้าหน้าที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขณะที่ ด.ต.สุทศศักดิ์ พอดี เห็นว่าเกิดจากเจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องกฎหมายไม่เพียงพอ และงบประมาณ

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	ความเหมือน	ความแตกต่าง
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย	กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับหนึ่ง	ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี เห็นว่าประชาชนไม่พอใจตำรวจร้อยละ 70
4. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	กลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในระดับหนึ่ง	-

จากตารางที่ 4.27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นว่านโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีความซับซ้อนและยากต่อการนำไปปฏิบัติ และเห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับหนึ่ง รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบายแตกต่างกันโดย พ.ต.ท.ครรชิต รัตนชูวงศ์ พ.ต.ท.บุญยกร มหินทรเทพ ด.ต.เศรษฐศิริ ธุระงาน และ ด.ต.สุทศ เนียมนัด เห็นว่าเกิดจากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่พร้อมในทุก ๆ ด้าน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ อาวุธ เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย กำลังพลที่จำกัด และการขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย สำหรับ พ.ต.อ.อภิชาติ เรือนทิพย์ และ พ.ต.ท.วิรัตน์ การดี เห็นว่าเกิดจากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปริมาณงานที่มีมากเกินไปกำลังเจ้าหน้าที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขณะที่ ด.ต.สุทธิศักดิ์ พอดี เห็นว่าเกิดจากเจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องกฎหมายไม่เพียงพอ และงบประมาณ

### อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ มาเป็นกรอบในการศึกษา เพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนรวม ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม ซึ่งปรากฏว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษามาอภิปรายผลดังนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์

จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน การคุ้มครองพยานและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ โกศล น้อยอ่าง (2543) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ การบริการ และการอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546) เรื่องความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับการใช้เวลาของตำรวจภายหลังรับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับกรที่ได้รับบริการจากตำรวจในพื้นที่ชุมชนอื่น อย่างไรก็ตามผลการศึกษาครั้งนี้มีความขัดแย้งกับผลการวิจัยของ เสกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งพบว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนทั้งในรูปแบบการปฏิบัติงานและด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีความมุ่งมั่นต่อการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงจึง

สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในระดับมาก สำหรับรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสอบสวนปากคำของพนักงานสอบสวน มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาในการสอบสวนปากคำและจัดการสเก็ทภาพคนร้ายโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เนื่องจากก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลสูงกว่าการใช้อุปกรณ์ที่ล้าสมัย เช่น เครื่องพิมพ์ดีดชนิดธรรมดา การบันทึกปากคำโดยการจดบันทึก หรือการสเก็ทภาพด้วยมือ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการวัดความพึงพอใจของ มิลเลต (อ้างถึงใน คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐประการหนึ่งก็คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการซึ่งทำให้เกิดความสะดวกและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบ ของพนักงานสอบสวน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ตลอดจน ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายของพนักงานสอบสวน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานสอบสวน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ดี ถูกต้อง ชัดเจน ย่อมให้คำแนะนำที่ดีและมีประโยชน์ต่อรูปคดี ได้ดีกว่าพนักงานสอบสวนที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของ วรณวดี ต้นไทย (2533) ที่ระบุว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนเองประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

ด้านการคุ้มครองพยาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประชาชนเห็นว่าพนักงานสอบสวนได้อธิบาย และแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่สมควรได้รับในฐานะผู้เสียหาย ให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยานได้เป็นอย่างดี และเมื่อมีเหตุจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนพนักงานสอบสวนได้รับดำเนินการให้ในทันที แสดงให้เห็นว่าพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้เสียหายและการคุ้มครองพยานจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย

ของ กันแลชและเรด อ่างถึงใน คงศักดิ์ ปานน้อย (2546) ที่กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดขึ้นเนื่องจากการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด และผลการวิจัยของบราวน์และคูเตอร์ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนหนึ่งมาจากความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ

ด้านความโปร่งใส พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนมีพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือศรัทธา ตลอดจนการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีความบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพนักงานสอบสวนไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนในการดำเนินคดี แสดงให้เห็นว่าพนักงานสอบสวน ส่วนใหญ่มีคุณธรรม จริยธรรมและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือและมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับบทสรุปของปิยะ อุทาโย (2539) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วยมิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติของกระบวนการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการที่ได้รับ (product or service)

ด้านความชัดเจน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประชาชนเห็นว่าเมื่อมายังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความร้องทุกข์ จะมีพนักงานสอบสวนเข้าเฝ้ารับแจ้งความอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีน้ำใจ และมีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย อย่างไรก็ตามประชาชนบางส่วนยังเห็นว่าเมื่อไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจ พบว่าพนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความมีปริมาณงานอยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไป ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถานีตำรวจมีอัตรากำลังพลน้อย ดังนั้นเมื่อประชาชนพบว่าพนักงานสอบสวนมีงานค้างมากย่อมมีความรู้สึกว่าการให้บริการจะต้องขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้ไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่มีความชัดเจนดี จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องผลการศึกษาของปิยะ อุทาโย (2539) ที่พบว่าตัวแปรประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะคือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกลักษณะท่าทาง การแสดงออก รวมถึงการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการหรือในขณะที่ให้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจที่พนักงานสอบสวน จะเดินทางมาพบผู้เสียหายเพื่อสอบสวนปากคำในกรณีที่ผู้เสียหายมีความจำเป็นไม่อาจเดินทางไปให้ปากคำ ต่อพนักงานสอบสวนยังสถานี

ตำรวจได้ ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยสำหรับตัวผู้เสียหาย พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสอบสวน ทำให้เกิดความสะดวกและความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน และพนักงานสอบสวนรับแจ้งความด้วยความรวดเร็ว สำหรับประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนโดยใช้เวลานานเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บราวน์ และ คูเตอร์ (อ้างถึงใน คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนหนึ่งมาจากความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ และผลการศึกษาของ วิภา ตูรงค์พิศิษฐ์กุล (2525) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ใช้บริการ การใช้เวลาในการรอคอย และการใช้เวลาเดินทางมารับบริการ

ด้านความเป็นธรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประชาชนเห็นว่าพนักงานสอบสวนดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ลำเอียง เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้ความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ผู้เสียหายอย่างเท่าเทียมกัน และปฏิบัติต่อผู้มาแจ้งความตามลำดับอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มิลเลต (อ้างถึงใน คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546) ที่พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐประการหนึ่งก็คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เป็นธรรมไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานจนสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้ทำผิดได้ นอกจากนี้พนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานเป็นอย่างดี และสามารถเข้าใจผู้เสียหายเป็นอย่างดีในการสอบสวนปากคำ ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของ คงศักดิ์ ปานน้อย (2546) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับระดับความรู้สึกรู้สึกของเหยื่ออาชญากรรมที่มีต่อการอำนวยความสะดวกทางอาญาของเจ้าพนักงานตำรวจ

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ที่อยู่ในระดับมากทุกด้านนั้น เนื่องจากการใช้นโยบายการให้บริการที่ คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลักในการดำเนินการตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการ เช่น บราวน์ และ คูเตอร์ มิลเลต กันแลช และ เรด เป็นต้น ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพผลและมีความคล่องตัวเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

## 2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

จากผลการศึกษา พบว่า อาชีพ การรวบรวมพยานหลักฐาน การคุ้มครองพยาน การใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย การมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ความรวดเร็ว ความชัดเจน ความโปร่งใส และความเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ เกียรติพงศ์ ชาวสำอางค์ (2542, น. บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาชีพของประชาชนมี ความสัมพันธ์กับความเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ผลการศึกษาของ ปิยะ อุทโย (2539, น. บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ ความคล่องตัวในการให้บริการ ความชัดเจนของการให้บริการ และใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ กริยาผล (2539, น. 61) ที่พบว่าประชาชนต้องการ การคุ้มครองความปลอดภัย การคุ้มครองสิทธิ และความรวดเร็วในการดำเนินคดี สำหรับ รายละเอียดสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนใน คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ สะท้อนให้เห็นว่าเพศของประชาชนไม่มีส่วนต่อความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองราชบุรี ที่พบว่าเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนใน คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ แสดงให้เห็นว่าอายุของประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน อย่างไรก็ตามหากมองในเชิงเปรียบเทียบอาจพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้ เช่น คนอายุมากอาจชอบ ส่วนคนที่มี อายุน้อยไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ บรราวน์ และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชน

ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ สะท้อนให้เห็นว่าการศึกษาของประชาชนไม่ส่งผลต่อความรู้สึก

ชอบหรือไม่ชอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) ที่ได้ทำการศึกษาความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

อาชีวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ เนื่องจากอาชีวะที่มีฐานะทางสังคมสูง ได้แก่ อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว จะมีความเข้าใจในระบบการทำงานของพนักงานสอบสวนมากกว่าบุคคลที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จึงคาดหวังกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนไว้สูง และเมื่อพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่แล้วไม่ตรงตามความคาดหวัง ความพึงพอใจจึงลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ที่พบว่า อาชีวะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ผลการศึกษาของ เกียรติพงศ์ ขาวสำอางค์ (2542, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ที่พบว่า อาชีวะของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล และผลการวิจัยของ บราวน์ และ คูลเตอร์ ที่ได้ทำการศึกษาความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งพบว่า อาชีวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี ที่พบว่าอาชีวะ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี ที่พบว่ารายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) ที่ได้ทำการศึกษาความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี ที่พบว่าสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์ 1 ครั้ง มากถึงร้อยละ 61.7 ในขณะที่มีประสบการณ์มากกว่า 1 ครั้งมีร้อยละ 38.3 จึงไม่ส่งผลต่อความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ วรณดี พูลพอกสิน (2544, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการบัตรสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่าประสบการณ์การให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ และผลการวิจัยของ บรรานัน และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่า ประสบการณ์ในการสัมผัสกับงานตำรวจโดยเฉพาะด้านการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

การรวบรวมพยานหลักฐาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ต่างมีความมุ่งหวังในการอาศัยกระบวนการยุติธรรมโดยผ่านสื่อกลางคือพนักงานสอบสวน และเป้าหมายของการแจ้งความก็เพื่อดำเนินคดีกับคนร้าย ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสนองความต้องการของประชาชนโดยสามารถรวบรวมพยานหลักฐานจนสามารถทำให้ศาลตัดสินลงโทษผู้กระทำผิดได้ ประชาชนก็ย่อมที่จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันหากพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพในการรวบรวมพยานหลักฐานมากขึ้น ความพึงพอใจของประชาชนก็จะอยู่ในระดับที่มากขึ้นด้วย

การคุ้มครองพยาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคือผลผลิตขั้นสุดท้ายของการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด นั่นคือพนักงานสอบสวนสนองตอบความต้องการของประชาชน เช่น การให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยานในคดีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่สมควรได้รับในฐานะผู้เสียหาย ในลักษณะใด หากสิ่งเหล่านี้พนักงานสอบสวนทำได้ดีและมีประสิทธิภาพสูง ประชาชนก็จะมี ความพึงพอใจมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ กรียาผล (2539, น. 61) เรื่อง ความต้องการของผู้เสียหายจากกระบวนการยุติธรรมไทย ที่พบว่าประกอบด้วย การคุ้มครองความปลอดภัยของผู้เสียหาย การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหาย และความรวดเร็วในการดำเนินคดี ผลการวิจัยของ บรรานัน และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจมากหรือน้อย ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ

การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ สะท้อนให้เห็นว่าการที่พนักงานสอบสวนนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสอบสวนปากคำ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ และมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในขณะเดียวกันหากพนักงานสอบสวนใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้น ประชาชนก็มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมากขึ้นด้วย ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันว่าวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

ความรู้ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ ย่อมให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลสูง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าความรู้ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน และหากพนักงานสอบสวนมีความรู้ สามารถให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อรูปคดีมากขึ้นเท่าไร ประชาชนก็จะเข้าใจการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนมากขึ้น และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมากขึ้นเช่นกัน

ความรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนที่มาแจ้งความกับพนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่มีอาชีพซึ่งผูกพันอยู่กับรายได้ในการเลี้ยงปากเลี้ยงท้อง หรือการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพราะทุกคนต้องเจียดเวลามาแจ้งความแล้วต้องรีบกลับไปทำงานต่อ ดังนั้นหากการปฏิบัติงานล่าช้าอาจทำให้ต้องสูญเสียเวลาในการทำงาน สูญเสียโอกาสและรายได้บางส่วนไป บางครั้งเรื่องเล็กน้อยใช้เวลา 10-15 นาที กลับต้องให้ผู้เสียหายรอ 5 ชั่วโมง อย่างนี้ประชาชนคงจะไม่พึงพอใจแน่นอน ดังนั้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน กล่าวคือการทำงานยิ่งรวดเร็วมากขึ้นเท่าไรประชาชนจะมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ กิริยาผล (2539, น. 61) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของผู้เสียหายจากกระบวนการยุติธรรมไทยที่พบว่า ประกอบด้วย การคุ้มครองความปลอดภัยของผู้เสียหาย การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหาย และความรวดเร็วในการดำเนินคดี และผลการวิจัยของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย,

2546, น. 56) เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจมากหรือน้อยส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ

ความชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนมีความคาดหวังว่าจะพบกับพนักงานสอบสวนที่ดี และเมื่อได้มาพบกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานด้วยความแข็งขัน มีอัธยาศัย ไมตรีที่ดี มีน้ำใจ มีความสุภาพเรียบร้อยและเข้าใจผู้เสียหาย ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนด้วย

ความโปร่งใส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนย่อมต้องการความยุติธรรมจากการปฏิบัติของพนักงานสอบสวน และเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส ไม่เรียกรับผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติก็ย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจ แต่ความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนแต่ละคน สะท้อนให้เห็นว่าความโปร่งใสมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ บรรานัน และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจมากหรือน้อยส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน

ความเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ประชาชนทุกคนย่อมคาดหวังว่าพนักงานสอบสวนจะดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และได้รับการดูแลช่วยเหลือเอาใจใส่เป็นอย่างดี ซึ่งหากพนักงานสอบสวนสามารถสนองตอบสิ่งเหล่านี้ได้ประชาชนก็ย่อมที่จะมีความพึงพอใจ สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่มีความเป็นธรรมและให้ความช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดีจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บรรานัน และ คูลเตอร์ (คงศักดิ์ ปานน้อย, 2546, น. 56) เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจมากหรือน้อยส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนและความรู้สึกเป็นธรรมต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้น

### 3. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามต่อนโยบายการป้องกันอาชญากรรม

การศึกษาคำพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปราม ต่อนโยบายการป้องกันอาชญากรรม เป็นการศึกษาเชิงลึกโดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เกี่ยวกับนโยบายการป้องกันอาชญากรรม ผลการศึกษานำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันอาชญากรรม จากการศึกษา นโยบายป้องกันอาชญากรรมของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า มีการกำหนดมาตรการไว้หลายประการด้วยกัน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานสายตรวจให้มีขีดความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาอาชญากรรม สภาพพื้นที่ และสภาพเศรษฐกิจ มีการกำหนดรูปแบบและแผนการตรวจให้เหมาะสมกับสภาพอาชญากรรมในแต่ละท้องที่ โดยเน้นการกระจายกำลังสายตรวจเข้าไปตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันอาชญากรรม ปรับปรุงพัฒนาขีดความสามารถของสายตรวจให้เดินทางไปถึงยังที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ จัดให้มีสายตรวจเดินเท้าออกตรวจตามย่านชุมชนหนาแน่น ย่านธุรกิจการค้า ศูนย์การค้า และสถานที่ล่อแหลมต่อการก่ออาชญากรรม จัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อธนาคาร ร้านทอง สถาบันการเงิน และสถานีบริการน้ำมันที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง กำหนดมาตรการร่วมกับโรงเรียน สถาบันการศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการควบคุมความประพฤติของเด็กและเยาวชนมิให้เบี่ยงเบนไปในทางที่ผิดกฎหมาย ดำเนินการตามนโยบายตำรวจสัมพันธ์ กำกับดูแลสถานบริการให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบของกฎหมาย ตลอดจนกวาดล้างปราบปรามจับกุมแหล่งอบายมุขที่ผิดกฎหมายทุกประเภท ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีความซับซ้อนและยุ่งยากพอสมควรเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถของสถานีตำรวจนครบาลแต่ละแห่งไม่เท่ากันและมีขีดจำกัด ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และอัตรากำลังพล ทำให้บางสถานีตำรวจที่มีกำลังพลน้อย เจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ

อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามนโยบายมีอุปสรรคและปัญหาหลายประการ เช่น ความซับซ้อนของนโยบาย การขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่พร้อม พัฒนาไม่ทันความเจริญทางเทคโนโลยี เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ เครื่องมือสื่อสาร นอกจากนี้มีการสั่งงานมากเกินไป ผู้ปฏิบัติ โดยมีได้คำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ในบางสถานีตำรวจมีอัตรา

กำลังพลน้อยทำให้เจ้าหน้าที่คนเดียวต้องรับหน้าที่ 4-5 อย่างในเวลาเดียวกันทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ และเกิดปัญหาความล่าช้าของการเข้าถึงที่เกิดเหตุเพราะต้องทำงานตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย ก็เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากประชาชนไม่ทราบว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติเป็นการกระทำตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการพิทักษ์ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย** จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏว่ามีความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ความคิดเห็นเชิงปฏิบัติการ และความคิดเห็นเชิงนโยบาย ซึ่งความคิดเห็นเชิงปฏิบัติการได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการตั้งแต่ชั้นสัญญาบัตรจนถึงชั้นประทวนโดยบุคคลกลุ่มนี้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันอาชญากรรมในระดับหนึ่ง แต่ก็มีบ้างที่ไม่พึงพอใจสาเหตุมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและความล่าช้าของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การเข้าถึงที่เกิดเหตุล่าช้า ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับบริหารมองว่าความไม่พึงพอใจของประชาชนน่าจะเกิดจากผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติคือตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าตัวนโยบาย ดังนั้นผู้ปฏิบัติจะต้องย้อนไปสำรวจตนเองว่ามีจุดที่ควรต้องพัฒนาอะไรบ้าง แล้วดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตรงประเด็นซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในที่สุด อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสองกลุ่มมีความเห็นตรงกันประการหนึ่งก็คือ นโยบายมีความซับซ้อนยากต่อการปฏิบัติ ในขณะที่สมรรถนะองค์กรมีขีดจำกัดด้านเครื่องมือเครื่องใช้และอัตรากำลังพล ทำให้ประชาชนบางส่วนยังไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรม** ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏว่ามีความพึงพอใจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรมในระดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่มีบ้างที่ไม่พึงพอใจทั้งนี้เกิดจากความซับซ้อนของนโยบาย ความไม่พร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ สวัสดิการที่มีน้อยจนไม่คุ้มกับการเสี่ยงภัย และมีการสั่งงานที่มากเกินไป ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานคงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความสงบสุขของสังคม ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนมองว่านโยบายป้องกันอาชญากรรมเป็นนโยบายที่ดีและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ย่อมต้องปฏิบัติอย่างสุดความสามารถถึงแม้จะยากลำบากเพียงใดก็ตาม