

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปราม ต่อนโยบายการป้องกันอาชญากรรม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปราม จำนวน 7 คน และจากกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ต่อพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 358 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่สอดคล้องกัน โดยทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ก็ต่อเมื่อประชาชนเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ พนักงานสอบสวนจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย โดยปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน รถจักรยานยนต์ รถยนต์ เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย จะต้องมีความพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการทำงาน ให้การบริการประชาชนสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล (ปัจจัยภูมิหลัง)

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.5 มีอายุ

ระหว่าง 18-25 ปี ร้อยละ 27.7 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.4 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 32.4 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 50.8 มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 52.8 และมีประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ 1 ครั้ง ร้อยละ 67.7 นอกจากนี้ยังพบอีกว่าประชาชนส่วนใหญ่เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดมากที่สุด ร้อยละ 14.5 ขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนไม่ได้รับบาดเจ็บตามร่างกาย ร้อยละ 74.3 ในขณะที่เดียวกันประชาชน ส่วนใหญ่ เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าถ้าได้รับบาดเจ็บขณะเข้าแจ้งความร้องทุกข์พนักงานสอบสวนจะส่งตัวไปทำการตรวจรักษายังสถานพยาบาลโดยทันที ร้อยละ 43.0 และไม่ต้องการเปลี่ยนพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีเพราะเห็นว่ปฏิบัติงานดีอยู่แล้ว ร้อยละ 79.1 และเห็นด้วยที่พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในคดีปฏิบัติตนและดำเนินคดีได้ดีมาก ร้อยละ 44.7

2. ประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

จากการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบของพนักงานสอบสวน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการคุ้มครองพยาน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

3. ความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

จากผลการศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านความชัดเจน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านความรวดเร็ว พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านความเป็นธรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	มีความสัมพันธ์ (P<0.05)	ไม่มีความสัมพันธ์ (P>0.05)	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ		✓	.598
- อายุ		✓	.655
- ระดับการศึกษา		✓	.197
- อาชีพ	✓		.005
- รายได้		✓	.101
- สถานภาพสมรส		✓	.734
- ประสบการณ์ในการให้บริการ		✓	.951
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
- การรวบรวมพยานหลักฐาน	✓		.000
- การคุ้มครองพยาน	✓		.000
- การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	✓		.000
- ความรู้ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบของพนักงานสอบสวน	✓		.000
ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน			
- ความรวดเร็ว	✓		.000
- ความชัดเจน	✓		.000
- ความโปร่งใส	✓		.000
- ความเป็นธรรม	✓		.000

5. ผลการสัมภาษณ์

จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า นโยบายป้องกันอาชญากรรมของกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีการกำหนดมาตรการไว้หลายประการด้วยกัน ซึ่งนโยบายต่าง ๆ นั้น มีความซับซ้อนและยุ่งยากพอสมควรเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถของสถานีตำรวจนครบาลแต่ละแห่งไม่เท่ากันและมีขีดจำกัด ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และอัตรากำลังพล ทำให้บางสถานีตำรวจที่มีกำลังพลน้อย เจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลาย

หน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ และเกิดปัญหาความล่าช้าของการเข้าถึงที่เกิดเหตุ เพราะต้องทำงานตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย ก็เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากประชาชนไม่ทราบว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติเป็นการกระทำตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการพิทักษ์ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งความคิดเห็นที่ได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการตั้งแต่ชั้นสัญญาบัตรจนถึงชั้นประทวนนั้น เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายป้องกันอาชญากรรมในระดับหนึ่ง แต่ก็มีบ้างที่ไม่พึงพอใจ สาเหตุมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและความล่าช้าของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การเข้าถึงที่เกิดเหตุล่าช้า ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับบริหารมองว่าความไม่พึงพอใจของประชาชนน่าจะเกิดจากผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติคือตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าตัวนโยบาย ดังนั้นผู้ปฏิบัติจะต้องย้อนไปสำรวจตนเองว่ามีจุดที่ควรต้องพัฒนาอะไรบ้าง แล้วดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตรงประเด็นซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในที่สุด อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสองกลุ่มมีความเห็นที่ตรงกันประการหนึ่งก็คือ นโยบายมีความซับซ้อนยากต่อการปฏิบัติ ในขณะที่สมรรถนะองค์กรมีขีดจำกัดด้านเครื่องมือเครื่องใช้และอัตรากำลังพล ทำให้ประชาชนบางส่วนยังไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏว่ามีความพึงพอใจต่อนโยบายป้องกันอาชญากรรมในระดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่มีบ้างที่ไม่พึงพอใจ ทั้งนี้เกิดจากความซับซ้อนของนโยบาย ความไม่พร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ สวัสดิการที่มีน้อยจนไม่คุ้มกับการเสี่ยงภัย และมีการสั่งงานที่มากเกินไปเกินกำลังความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานคงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความสงบสุขของสังคม ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนมองว่านโยบายป้องกันอาชญากรรมเป็นนโยบายที่ดีและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ยอมต้องปฏิบัติอย่างสุดความสามารถถึงแม้จะยากลำบากเพียงใดก็ตาม

ข้อจำกัดของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ส่งจำนวนแบบสอบถามมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาประมาณ 3 เท่า (1,000 ฉบับ) และได้รับกลับคืนมาประมาณ 389 ฉบับ จึงไม่ถึงครึ่ง ฉะนั้นส่วนใหญ่ของแบบสอบถามที่หายไป อาจจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อาจจะมีข้อมูลที่ต่างออกไปจากผลการศึกษาในครั้งนี้ก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

ด้านนโยบาย

1. เพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจที่มีคดีความมากให้มากยิ่งขึ้น และควรลดขั้นตอนการสอบสวนที่ไม่จำเป็นลงโดยให้อยู่ภายใต้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวนเฉพาะราย
2. เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
3. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งจัดอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับนโยบายป้องกันอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบระเบียบและวิธีการในการดำเนินงาน ตลอดจนขั้นตอนของงานสอบสวน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการสอบสวน
5. สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยจัดให้มีงบประมาณ และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างพอเพียง

ด้านเจ้าหน้าที่

1. พนักงานสอบสวน ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน โดยจะต้องรู้จักหลักของการบริการที่ดี และให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และลดขั้นตอนการทำงานลง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสอบสวนต่อการปฏิบัติตนจากประชาชน
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม
4. ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติตนจากประชาชน