

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

อนุชา แก้วกำ

บทคัดย่อ

ข้อมูลเชิงประจักษ์และเป็นที่ยอมรับกันดีในสังคมว่า ในปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนเนื่องจากเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ เป็นกระแสที่เชื่อมโยงครอบคลุมไปทั่วโลกก่อให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้าน สภาวะการแข่งขันได้กดดันให้ทุกองค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ การเรียกร้องเพื่อบริการที่มีมาตรฐาน การให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมตรวจสอบได้ และจากสถานการณ์ข้างต้นส่งผลให้ภาระงานของพนักงานสอบสวนจึงมีมากขึ้น แม้จะมีการพยายามปรับปรุงแก้ไข แต่ยังคงประสบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ได้พบข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้แก่ ปัญหาสำนวนคดีค้างเก่า ปัญหาการสอบสวนเพิ่มเติมและการคืนสำนวนจากพนักงานอัยการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรม ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นความพยายามที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้พิสูจน์ยืนยันว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ มิติของกระบวนการ และมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต พบว่า อยู่ในระดับมาก จะชี้ให้เห็นถึงการมีวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็วและให้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ในการปฏิบัติราชการต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ปรับปรุงกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านระบบงานและปัจจัยสภาวะแวดล้อมของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ข้อสรุปที่สำคัญที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านระบบงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน ด้านการมอบหมายงาน ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ทั้งนี้ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากรเช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การคือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยที่ประกอบ สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน ทำให้การสอบสวนมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว อย่างไรก็ตามควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องหลายประการ

ABSTRACT

It is well accepted in society that in the present, social, economic and political conditions are changing rapidly and with complexity due to the ingress of globalization, a current which connects and covers all across the globe, leading to competition in all aspects. Competitive situations have pressured all organizations to must adapt for survival, especially to satisfy the needs of people who come to receive services. Demands for standardized services and provision of services which are clear, convenient, fast, fair, and transparent service have therefore increased the workload of the inquiry official. Despite efforts to improve and rectify, operational issues are still continuously encountered. The researcher is one of the police officers who perform their duties in the inquiry section of Thonglor Metropolitan Police Station, and have discovered flaws in the performance of the police which can be classified into 3 areas: administration of criminal justice, namely, problems involving old, remained case files, problems with further inquiries and case file returns from prosecutors, which is a delay within judicial administration; locations and facilities; and the service procedures that need to be improved to be in the same direction. This research is consequently an attempt to investigate the efficiency of the operations and the factors that affect operational efficiency on how they are related.

The research findings have proved that when considering performance of inquiry officials of the Metropolitan Police Division 5 , Metropolitan Police Bureau in each aspect, including the products and results dimension, the administration dimension, and the expenses or production costs dimension, it is found to be at a high level. This will reveal the existence of a working method that is correct, standardized, quick, and thus provide a technique more convenient than before. Furthermore, performance in the dimension of products and results indicated quality work that is societally beneficial and timely,

workers who have good conscience in their operation, and satisfactory service for the service receivers, which is in accordance with the good governance principles in performing government services. It necessitates efficient conduct and worthwhile value, and procedures must also be improved to be convenient, fast, transparent, fair, and standardized. Additionally, the work system factors and environmental factors of the inquiry officials of the Metropolitan Police Division 5, Metropolitan Police Bureau, overall, is similarly at a high level.

The important conclusion gained from this research is that the work system factors, the laws, regulations, and procedures factors, and the operational-environment factors do all affect performance of the inquiry officials of the Metropolitan Police Division 5, Metropolitan Police Bureau. The work system factors include factors of policies on administration and planning, assignment of work, expertise and understanding of work systems and the knowledge and capability to work. Operational-environment factors, moreover, include factors of coworker relationship, training and development, working environment, supervisor support, and welfare and promotion. In this regard, the performance of the organization, aside from considering the resources such as people, money, materials which are the input factors and also the organization products: to achieve its objectives as an organization in an open system, also consists of other factors which constitute the organizational working environment. Establishment of clear regulations makes inquiries more effective, accurate, and fast. However, there should be guidelines for resolving various problems, such as the formulation of regulations or orders of the Royal Thai Police, which provide rules for inquiry officials to conduct investigations more accurately, quickly, and justly. Access to the position of the inquiry official or other positions of the Royal Thai Police should be transparent and in accordance with the moral system.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกของรัฐมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและจัดระเบียบเบื้องต้นของสังคมด้วยการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย สามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงถือได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งในฐานะที่เป็นองค์การหลักของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคมและหน่วยงานแรกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

ในปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนเนื่องจากเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ เป็นกระแสที่เชื่อมโยงครอบคลุมไปทั่วโลกก่อให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้าน สภาพการณ์แข่งขันได้กดดันให้ทุก องค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดโดยเฉพาะ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ การเรียกร้องเพื่อบริการที่มีมาตรฐาน การให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมตรวจสอบได้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรกเนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนที่ใช้บริการย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจเชื่อถือศรัทธามากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาล พนักงานสอบสวน เป็นหนึ่งในสายงานของสถานีตำรวจ เป็นหัวใจสำคัญและเป็นบันไดขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรม โดยรับผิดชอบงานด้านรับแจ้งความ รับคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ และดำเนินการสอบสวนเบื้องต้น โดยปฏิบัติงานตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สถานการณ์ในปัจจุบันทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาระงานของพนักงานสอบสวนจึงมีมากขึ้น แม้จะมีการพยายามปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ได้พบข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้แก่ ปัญหาสำนวนคดีค้างเก่า ปัญหาการสอบสวนเพิ่มเติมและการคืนสำนวนจากพนักงานอัยการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรม ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ของตำรวจให้ดียิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในการศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหรือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขการให้บริการด้านงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อราชการอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. สังเคราะห์แนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ระเบียบวิธีวิจัย

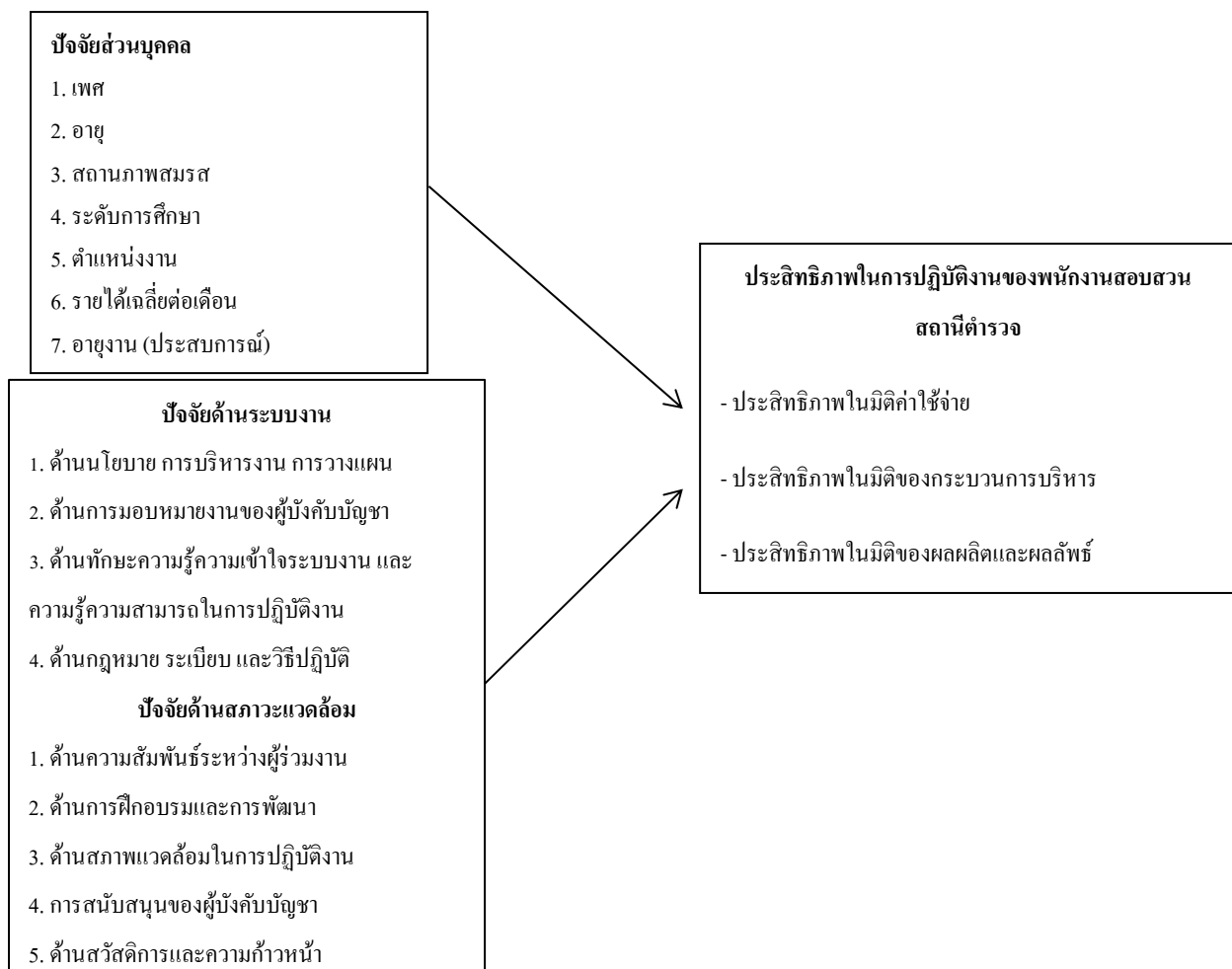
การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาความหมายของปัจจัยในการทำงานประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 160 คน ระยะเวลาการศึกษา เดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2563

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่น่าสนใจ ซึ่งพอสรุปและนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องในครั้งนี้ เป็นแบบวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผู้วิจัยเลือกใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 160 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์และสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธี Stepwise

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.63 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.13 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.50 มีตำแหน่งรองสารวัตร (สอบสวน) คิดเป็นร้อยละ 71.88 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.12 ส่วนใหญ่มีอายุงาน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.38

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ มิตติของผลผลิตและผลลัพธ์ รองลงมาได้แก่ มิตติของกระบวนการ และมิตติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุประดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล รายด้าน

| ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจ นครบาล ภาพรวม | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปล ความหมาย |
|---|-------------|--------------------------|--------------------|
| 1. มิตินำใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต | 3.17 | 1.08 | ปานกลาง |
| 2. มิตินของกระบวนการ | 3.55 | 1.12 | มาก |
| 3. มิตินของผลผลิตและผลลัพธ์ | 3.57 | 1.17 | มาก |
| ภาพรวม | 3.43 | 1.12 | มาก |

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ปัจจัยด้านระบบงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ และด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ปัจจัยสภาวะแวดล้อมของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.54) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุประดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล รายด้าน

| ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปล ความหมาย |
|---|-------------|--------------------------|--------------------|
| ปัจจัยด้านระบบงาน | | | |
| (1) ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน | 3.65 | 1.10 | มาก |
| (2) ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา | 3.54 | 1.11 | มาก |
| (3) ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน | 3.64 | 1.16 | มาก |
| (4) ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ | 3.61 | 1.12 | มาก |
| ภาพรวม | 3.62 | 1.12 | มาก |

| ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปล ความหมาย |
|---|-------------|--------------------------|--------------------|
| ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม | | | |
| (1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.52 | 1.13 | มาก |
| (2) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา | 3.52 | 1.12 | มาก |
| (3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | 3.57 | 1.13 | มาก |
| (4) การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา | 3.58 | 1.08 | มาก |
| (5) ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า | 3.51 | 1.10 | มาก |
| ภาพรวม | 3.54 | 1.11 | มาก |

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมุติฐานในการศึกษาจำนวน 12 ข้อ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการศึกษาได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1-12 ปัจจัยที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

| ตัวแปร | ค่าทางสถิติ | Sig. | ผลการทดสอบ สมมุติฐาน |
|--|-------------|-------|-------------------------|
| การศึกษา | 1.148 | 0.158 | ไม่สอดคล้อง |
| ประสบการณ์ในการทำงาน | 1.182 | 0.318 | ไม่สอดคล้อง |
| ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน | | | |
| 1. ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน | 3.022* | 0.003 | สอดคล้อง |
| 2. ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา | 3.789** | 0.000 | สอดคล้อง |
| 3. ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน | 1.744 | 0.085 | ไม่สอดคล้อง |
| 4. ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ | 2.300* | 0.024 | สอดคล้อง |
| 5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 2.572 | 0.012 | สอดคล้อง |
| 6. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา | 1.403 | 0.164 | ไม่สอดคล้อง |
| 7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | -0.211 | 0.833 | ไม่สอดคล้อง |
| 8. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา | 2.158 | 0.034 | สอดคล้อง |
| 9. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า | 8.496 | 0.000 | สอดคล้อง |

อภิปราย

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้องเกิดองค์การ ทั้งนี้อันจะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Good (1973, p.193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามในการวัดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้หลายมิติ เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล รายงานพบว่า มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ มิติของกระบวนการ และมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตจะชี้ให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร จะชี้ให้เห็นถึงการมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานและการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ปรับปรุงกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน โดยปัจจุบันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดย คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2552-พ.ศ.2565) เพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาพ และมุ่งสู่ความยั่งยืนนับตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ.2545 ก.พ.ร. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ขึ้น เพื่อเป็นกรอบทิศทางและแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย โดยจัดทำมาแล้วรวม 2 ฉบับ (พ.ศ.2546-พ.ศ.2550 และ พ.ศ.2551-พ.ศ.2555) ส่งผลให้ระบบราชการไทยมีความก้าวหน้าและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การพัฒนาระบบราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินสามารถขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและเกิดความต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้การตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก ซึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใน

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ และด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา สำหรับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านสวัสดิการ และความก้าวหน้า ตามลำดับ

นอกจากนี้จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาของพนักงานสอบสวน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล แม้ว่าโดยพื้นฐานแล้วการศึกษาที่ต่างกันจะส่งผลต่อความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้การวิเคราะห์ผลของการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพนั้น ไม่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยด้านประสบการณ์หรืออายุในการทำงาน พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี อย่างไรก็ตามพบว่า ปัจจัยด้านระบบงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน ด้านการมอบหมายงาน ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Becker and Neuhauser (1975, p. 94 อ้างถึงใน มนต์ชัย กวินธุ์ชยานนท์, 2544, หน้า7) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากรเช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การคือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบ สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง และสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ว่าประกอบไปด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์การแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปงานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ความคล่องตัวของการทำงานมีผลมาจากเครื่องใช้ประจำสำนักงาน การจัดบริเวณของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมถึงปัจจัย

ในการทำงาน อันได้แก่ ลักษณะขององค์การ ชนิดการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา แรงจูงใจอื่นๆ สภาพแวดล้อมในสังคม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี คงยืนยง (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 โดยสรุปแล้วปัจจัยด้านการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 เช่นเดียวกัน รวมถึงยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายสอบสวนในระบบงานยุติธรรมที่ระบุว่า เพื่อให้การสอบสวนมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว ควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องหลายประการ เช่น การกำหนดระเบียบหรือคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่วางแนวปฏิบัติให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวน โดยถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น การเข้าสู่ตำแหน่งพนักงานสอบสวนหรือตำแหน่งอื่น ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรเป็นไปด้วยความโปร่งใสตามระบบคุณธรรม รวมถึงการกำหนดมาตรการในการส่งเสริมสิทธิสวัสดิการและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพราชการของพนักงานสอบสวน ทั้งนี้เพื่อจูงใจมุ่งหมายในการสอบสวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะทำให้การสอบสวนเป็นมาตรการทางกฎหมายที่ช่วยอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนและสร้างความเป็นธรรมให้แก่สังคมสืบไป

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์การควรเน้นในการนำวัสดุ เทคโนโลยีที่มีเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด โดยมีแนวทางในการนำมาใช้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพิจารณาแล้วจึงควรมีนโยบายในการบรรจุพนักงานสอบสวนหญิงเนื่องจากจำนวนพนักงานสอบสวนหญิงมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอกับปริมาณงานในการสอบสวนคดีทางเพศ ในเด็ก สตรี และความรุนแรงในครอบครัว

2) ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการวางแผนทางด้านของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยอาจกำหนดความรับผิดชอบหรือ ปริมาณงานสอบสวนให้ เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานสอบสวนได้มีการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและเต็มที่ ทำให้ประสิทธิภาพในด้านงานสอบสวนมีคุณภาพและทันต่อเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานสอบสวนมีอิสระในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงานที่สามารถตัดสินใจได้ตามความเหมาะสม

3) ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการและความก้าวหน้าของพนักงานสอบสวน ควรมีการจัดทำประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีวันหยุดพักร้อนและวันหยุดอื่นๆเพียงพอเหมาะสม รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นเรื่องของความมั่นคงและความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นในอาชีพ

4) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารังต่อไป

ในการศึกษารังนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษารังต่อไปอาจจัดทำเป็นลักษณะของการศึกษาเชิงผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และอาจนำตัวแปรในประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจซึ่งไม่ได้ทำการศึกษาในรังนี้มาทำการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน เป็นต้น เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสอบสวนเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในอนาคต

10. เอกสารอ้างอิง

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- มนต์ชัย กวินัญชานนท์. (2540). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี.ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองการปกครอง)*. จันทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์. (2556). *ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายสอบสวนในระบบงานยุติธรรม. วารสารวิชาการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (ธ.ค. 2555-พ.ค. 2556)*.
- เสรี คงยืนยง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- Becker and Neuhauser. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Good. (1973, p. 193). *Dictionary of education*. New York: Mc Graw – Hill.