

# การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

## สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### Development Effective Management of Investigation, Metropolitan Police Bureau,

### The Royal Thai Police

กิตติชัย รุจิราวินิจัย

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวน (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสอบสวนและ (3) แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้ระเบียบวิธีแบบผสมผสานอย่างเป็นตัวหลักและตัวรอง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่เชี่ยวชาญเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนยังไม่สอดคล้องกับการงานที่รับผิดชอบ และด้านสถานที่ ส่วนใหญ่มีบริเวณหรือพื้นที่ใช้สอยน้อย ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนประกอบด้วย ปัจจัยทางการบริหารจัดการด้านการอำนวยการ ด้านการรายงานและด้านการจัดทำงบประมาณ และ(3)แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ ด้านการอำนวยการ ด้านการรายงาน และด้านการจัดทำงบประมาณ

**คำสำคัญ :** งานสอบสวน, การบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

#### Abstract

This paper aims to (1) study the problem of conflict of interest during investigation of the Royal Thai Police (2) study the factors influencing an effective investigation of the police force and (3) to present a model for developing an effective investigation of the police force. Using mixed methods as the primary and the secondary analyses (dominant, less-dominant designs) data was collected using a questionnaire, interviews and focus groups with a qualified person. The research concludes that (1) the problem of conflict of interest during investigation of the Royal Thai Police is personnel, namely information technology expertise. (2) There are three factors influencing an effective investigation of the police force: Royal Thai Police management, reporting and budgeting. (3) Management, reporting and budgeting hinder the development of effective investigation of the police force.

**Keywords:** investigation, inquiry, metropolitan police, management, Royal Thai police

## ความนำ

พนักงานสอบสวน เป็นหัวใจสำคัญและเป็นบันไดขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรมที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะเสริมสร้างความถูกต้องชอบธรรมให้กับสังคม แม้จะมีการปรับปรุงแก้ไขในระยะหลังแต่ก็ยังไม่เป็นการเพียงพอ และสอดคล้องสภาพความเป็นจริงและสถานการณ์ปัจจุบันทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (ไพรัตน์ รอดทอง, 2547, หน้า 3-4) ภาระของพนักงานสอบสวนจึงมีมากขึ้น แม้ทุกวันนี้จะมีกำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจจำนวนมาก แต่ก็มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีหน้าที่ในการสอบสวนคดีอาญา ยิ่งในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมบางหน่วยงาน ได้พยายามที่จะเข้ามาควบคุมงานสอบสวนของตำรวจโดยตรง โดยได้เสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องใหม่ และวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนว่าไม่เข้าใจในคัมภีร์กฎหมายอย่างถ่องแท้ทำให้เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริงแห่งคดี ไม่ให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยเฉพาะสิทธิของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ทำให้พนักงานสอบสวนต้องมีความละเอียดรอบคอบ ขยันและอดทน ต้องเป็นผู้ที่มีความเสียสละ ต้องทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจดำเนินการ ปฏิบัติงานมากกว่างานในหน้าที่อื่น เช่น งานจราจร หรืองานป้องกันและปราบปราม เนื่องจากงานเหล่านี้ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน เป็นงานที่ทำแล้วเสร็จสิ้นลงหลังจากเลิกงาน (ออกเวร) แต่พนักงานสอบสวนบางครั้งไม่สามารถจะทำการสอบสวนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาอันสั้นได้ เนื่องจากจะต้องเป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคดี เพื่อพิสูจน์ความผิด และนำเอาผู้กระทำความผิดมาส่งฟ้อง ลงโทษตามกฎหมาย แต่การเป็นพนักงานสอบสวนมักประสบปัญหาถูกร้องเรียน ถูกฟ้องร้อง ถูกลงโทษทัณฑ์ทางวินัยอยู่ตลอดเวลา การ

ปฏิบัติงานก็เกิดปัญหาอุปสรรค มีข้อบกพร่องและความเสียหายต่อรูปคดีอาญาบ่อยครั้ง และถูกมองภาพพจน์งานสอบสวนว่าเป็นงานที่แสวงหาผลประโยชน์ ทั้งที่งานสอบสวนมีปัญหาอุปสรรคในด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ และเป็นงานที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในการเดินทางติดต่อกับหน่วยงานอื่นและการติดตามสอบสวนพยานบุคคล ถึงแม้ว่างานสอบสวนจะมีค่าตอบแทนการทำสำนวนการสอบสวนให้กับพนักงานสอบสวนตามระเบียบกระทรวงการคลังแล้วก็ตาม แต่ในความเป็นจริงนั้นยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน แต่ด้วยจิตสำนึกและภาระหน้าที่พนักงานสอบสวนจะต้องตระหนักในเรื่องของการดำเนินคดีอาญาที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ถึงแม้ว่าจะลำบากตรากตรำเหน็ดเหนื่อยและเป็นงานที่ไม่มีโอกาสจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานดังเช่นผู้ปฏิบัติงานในสายงานอื่นก็ตาม แต่ถ้าหากพนักงานสอบสวนเกิดความย่อท้อ เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ความเสียหายทั้งหลายก็จะไป บังเกิดแก่ประชาชนผู้บริสุทธิ์ โดยเฉพาะปัจจุบันแนวโน้มของเรื่องการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการคุ้มครองเสรีภาพของประชาชนมีมากขึ้นเท่าใด ระบบการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือต่อพนักงานสอบสวนก็จะต้องมีมากขึ้น ฉะนั้นหากต้องการให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยเกื้อหนุนหลาย ๆ ประการ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถ เทคนิค และวิธีการในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดสันต์ ผลประสิทธิ์ (2545) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการสืบสวน

สอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ถึง 9 ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันปรากฏว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งอาจมีสาเหตุเกิดปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยประยุกต์แนวคิดของ (Gulick & Urwick, 1937, p. 13) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหาร หรือศาสตร์ของวิธีการบริหารจัดการที่มี 7 ประการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “POSDCoRB Model” ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยความสะดวก (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (reporting) และการจัดการงบประมาณ (budgeting) อนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวยังไม่มีผู้ศึกษาไว้อย่างเด่นชัดมากนัก ว่าปัจจัยใดบ้างมีความสัมพันธ์ มีอิทธิพลและส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้ ไปพัฒนางานสอบสวนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับการปฏิบัติใน

กระบวนการยุติธรรมตั้งแต่ขั้นแรก รวมถึงการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เทียบธรรม และเสมอภาค

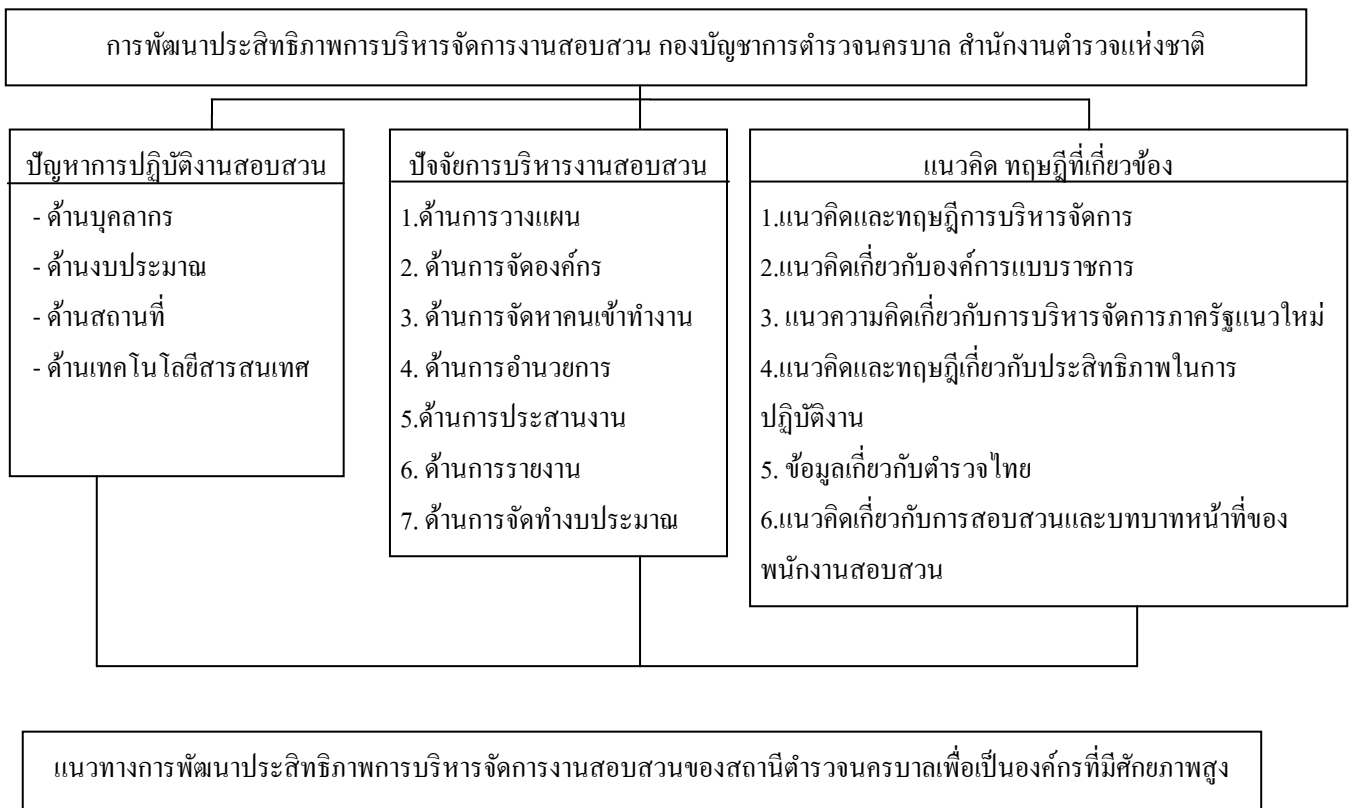
### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประยุกต์ใช้แนวคิดของ (Gulick & Urwick, 1937, p. 13) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารหรือศาสตร์วิธีการบริหารจัดการ ที่มีกิจกรรมสำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “POSDCoRB Model” ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยความสะดวก (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงานการปฏิบัติงาน (reporting) และการจัดการงบประมาณ (budgeting) รวมทั้งทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านการพัฒนาบุคลากร กฎหมาย พระราชบัญญัติ และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนจากการสนทนากับผู้ปฏิบัติงานด้านงานสอบสวน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีแบบผสม โดยให้การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นตัวหลัก การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นตัวสนับสนุน ซึ่งจะนำไปอธิบายเสริมผลจากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานจริง และการจัดประชุมสนทนากลุ่ม จากผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสำรวจใช้แบบสอบถาม กับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (non-probability sampling) อันเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยที่ประชากรบางหน่วยไม่ได้ถูกเลือกเข้าอยู่ในกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกตัวอย่างดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 1 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร) แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 นาย เพื่อให้ได้ข้อมูล รายละเอียด จากผู้ที่เหมาะสม และมีลักษณะสอดคล้องเกี่ยวกับการบริหารงานการสอบสวน และมีประสบการณ์โดยตรงตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้กำหนดสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ในด้านการจัดการบริหาร ได้แก่ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา (ระดับต้น ระดับกลาง หรือระดับสูง) นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 คน เพื่อให้ได้ข้อมูล รายละเอียดจากผู้ที่เหมาะสม และมีลักษณะสอดคล้องเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน การพัฒนางาน สอดสวน และมีประสบการณ์ โดยตรงตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้กำหนดสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

### การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ ระดับต้น ระดับกลาง หรือระดับสูง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา สถานีตำรวจนครบาล กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 1 ถึง 9 (กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9, 2555) ดังนี้

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร จำนวน 342 นาย
2. กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 453 นาย
3. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 292 นาย
4. กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 335 นาย
5. กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 439 นาย
6. กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 318 นาย
7. กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 330 นาย
8. กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 328 นาย
9. กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 356 นาย

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ถึง 9 เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยแน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (probability sampling) ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, pp. 608-609) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 345 นาย

จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาข้างต้น เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่เป็นประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ถึง 9 ในแต่ละแห่งไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 345 นาย โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน สอดสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จนครบตามจำนวน

345 ฉบับ และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และนัดวันเพื่อดำเนินการประชุมกลุ่ม

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage) ใช้รายงานและ อธิบาย สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) ใช้รายงานปัจจัยทางการ ปฏิบัติ งานสอบสวน และประสิทธิภาพการบริหารงาน สอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจ นครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. การวิเคราะห์ระดับการส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจากตัวพยากรณ์ ทั้งหมด และสร้างสมการพยากรณ์ ในรูปสมการคะแนน ดิบ และสมการ คะแนนมาตรฐาน
4. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีว่าส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ เพิ่มตัวแปรเป็น ขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) และสร้าง สมการพยากรณ์ที่ดี ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการ คะแนนมาตรฐาน
5. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และ แบบสอบถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์ เนื้อความ (content analysis) แล้วสร้างข้อสรุป

### ผลการวิจัย

**ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวน ของ สถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

จากการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับ ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวนของสถานี

ตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (man) สรุปได้ว่า ปัญหาด้าน จำนวนกำลังพลน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณงาน ส่วน สาเหตุที่บุคลากรไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับปริมาณ งานนั้น เป็นเพราะว่า เกิดการยืมตัวไปช่วยราชการใน หน่วยงานหรือส่วนอื่น ๆ ทำให้ภาระงานของแต่ละคน เพิ่มขึ้น จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวน ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่วนด้านความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาไม่ พบว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรค เพราะพนักงานสอบสวน ทุกคนรู้สำนึกในหน้าที่

2. งบประมาณ (money) สรุปได้ว่า พนักงาน สอบสวนส่วนใหญ่มีรายได้ไม่สอดคล้องกับสภาพ เศรษฐกิจปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น เช่น เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทน การทำสำนวนและในการ สอบสวนแต่ละครั้ง พนักงานสอบสวนมักจะเป็นฝ่าย จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานมาใช้เอง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ วิทยุ สื่อสาร รวมทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น นับเป็นปัญหาที่ สำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานสอบสวน

3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน (material) สรุปได้ว่า อาคาร สถานที่ และ สภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานสอบสวนอยู่มาก เพราะ ว่า สถานีตำรวจนคร บาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล ส่วนใหญ่มีบริเวณ หรือพื้นที่ใช้สอยน้อย ส่วนใหญ่จะใช้อาคารพาณิชย์ หรือ อาคารที่มีบริเวณไม่ใหญ่โตมากนัก ทำให้สถานที่ ปฏิบัติงานคับแคบ เกิดความแออัด ขณะปฏิบัติงานและ ไม่เอื้อประ โยชน์สำหรับประชาชนที่จะมาติดต่อ ประสานงาน

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (method) สรุปได้ ว่า ขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ/ชำนาญการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศมาในการปฏิบัติงาน เมื่อมีคดีทางด้าน

อาชญากรรมธุรกิจ เช่น คดีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต หรือบัตรเครดิต ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะทางในการสอบสวน แต่ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นคือ พนักงานสอบสวนที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ยังมีจำนวนจำกัด

### **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

1. ผลการศึกษาปัจจัยการบริหารงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พบว่า โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อจำแนก เป็นรายด้านพบดังนี้

1.1 ด้านการวางแผน พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

1.2 ด้านการจัดองค์กร พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ

1.3 ด้านการจัดหาคนเข้าทำงาน พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

1.4 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ระดับมาก 1 ข้อ

1.5 ด้านการประสานงาน พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 2 ข้อ

1.6 ด้านการรายงาน พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ระดับมาก 1 ข้อ

1.7 ด้านการจัดทำงบประมาณ พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2. ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาคำความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางการบริหารจัดการ ทั้ง 7 ประการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันเองในทางบวก มีค่า  $r$  ระหว่าง 0.441 ถึง 0.800 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม ในทางบวก อยู่ในระดับต่ำมากถึงปานกลาง มีค่า  $r = 0.146, 0.257, 0.271, 0.288, 0.297, 0.431$  และ  $0.474$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ผลการศึกษาคำความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางการบริหารจัดการ ทั้ง 7 ตัว กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน พบว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการ ทั้ง 7 ตัวมีความสัมพันธ์กันเองในทางบวก มีค่า  $r$  ระหว่าง 0.441 ถึง 0.800 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวนด้านการรวบรวมพยาน หลักฐาน ในทางบวก อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง มีค่า  $r = 0.273, 0.318, 0.390, 0.396, 0.421, 0.437$  และ  $0.437$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

2.3 ผลการศึกษาระดับการส่งผลกระทบ  
ปัจจัยทางการบริหาร ทั้ง 7 ตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
ในภาพรวม พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง  
( $R=0.581$ ) หรือร้อยละ 33.80 ( $R^2=0.338$ ) มีค่าความ  
คลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.44093$   
เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ค่า ประกอบด้วย ปัจจัย  
ทางการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการ  
รายงาน และด้านการจัดทำงบประมาณ นอกนั้นส่งผล  
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่มี  
อิทธิพลมากที่สุด คือ ปัจจัยทางการบริหารจัดการด้านการ  
อำนวยความสะดวก ( $\beta=.428$ ) ตัวพยากรณ์ที่ดีของปัจจัยทางการ  
บริหารจัดการ ทั้ง 3 ตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง ( $R=0.572$ ) หรือ  
ร้อยละ 32.70 ( $R^2=0.327$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05 ประกอบด้วย ปัจจัยทางการบริหาร ด้านการจัดทำ  
งบประมาณ ด้านการรายงาน และด้านการอำนวยความสะดวก  
โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานในการพยากรณ์  
เท่ากับ  $\pm 0.44169$  ตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ  
ปัจจัยทางการบริหารจัดการด้านการจัดทำงบประมาณ  
( $\beta=.461$ ) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร  
บาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจ  
แห่งชาติ ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการ คะแนน  
มาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} (\hat{Y}_2) = 1.894 + 0.397X_{\text{งบประมาณ}} + 0.327X_{\text{รายงาน}} - 0.330X_{\text{อำนวยความสะดวก}}$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} (\hat{Z}_2) = 0.461Z_{\text{งบประมาณ}}$$

$$0.368Z_{\text{รายงาน}} - 0.344Z_{\text{อำนวยความสะดวก}}$$

### แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารงานสอบสวนของสถานี ตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (focus group)  
ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ใน  
ด้านการจัดการบริหารเกี่ยวกับงานสอบสวน จำนวน 10  
คน โดยนำผลจากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก  
จากผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมา  
วิเคราะห์และสังเคราะห์ให้สอดคล้องกับประเด็น  
เป้าหมายหลักของเพื่อประมวลเป็นข้อเสนอแนะแบบการ  
พัฒนาประสิทธิภาพงานสอบสวน สถานีตำรวจ  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ  
ในวันเสาร์ที่ 11 มกราคม 2557 ผลการสนทนากลุ่ม  
ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ สรุปรูปแบบการพัฒนาได้ดังนี้

#### 1. การบริหารจัดการภายในสถานีตำรวจ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ มี  
การบริหารเชิงระบบ ดังนี้

1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย 4Ms  
คือ คน (man) มีจำนวนเพียงพอ มีทักษะ และมีความรู้ใน  
วิชาชีพ ได้รับการพัฒนา และมีความใฝ่รู้ งบประมาณ  
(money) ต้องมีเพียงพอทั้งในด้านค่าตอบแทนการทำ  
สำนวน และสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก (material)  
ซึ่งหมายรวมถึง อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมใน  
การปฏิบัติงาน เพียงพอ ทันสมัย และเทคโนโลยี  
สารสนเทศ (method) ซึ่งหมายรวมถึง การบริหารจัดการ  
และพัฒนาความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

ปัจจัยนำเข้าดังกล่าว จะต้องมีการ  
จัดการบริหารควบคุมเพื่อให้การปฏิบัติงาน ทั้งหมดเป็นไป  
อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

1.2 กระบวนการ (process) การพัฒนาประสิทธิภาพงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย การจัดทำงบประมาณ (budgeting) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (reporting) และ การอำนวยการ (directing)

1.3 ผลผลิต (output) คือ การปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีประสิทธิภาพ

1.4 ผลลัพธ์ (outcome) คือ ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิต หรือผลงานที่ได้ทำขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับการปฏิบัติในกระบวนการยุติธรรม ตั้งแต่ขั้นแรก รวมถึงการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เที่ยงธรรม และเสมอภาค

โดยที่การพัฒนาประสิทธิภาพงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้แนวคิดตามทฤษฎีข้างต้น โดยยึดรูปแบบการพัฒนาตามค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีของปัจจัยทางการบริการว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าคงที่พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (stepwise multiple regression analysis)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (BDR Model) ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ อธิบายโดยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดทำงบประมาณ (budgeting) การจัดทำงบประมาณ กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การจัดทำงบประมาณ อย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การแจ้งข้อมูลงบประมาณให้ผู้บริหารและบุคลากรทราบตามความเหมาะสม การควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และ

การวางแผนการใช้งบประมาณไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ด้านการอำนวยการ (directing) ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม การสั่งงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความชัดเจน และการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน ว่างานใดควรทำก่อนหรือทำหลังอย่างชัดเจน

3. ด้านการรายงาน (reporting) การรายงานผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรมกับบุคลากร รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานตลอดเวลา การทำรายงานความก้าวหน้า ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การทำรายงาน ผลการปฏิบัติงานว่าสอดคล้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้มากหรือน้อยเพียงใด และรายงานข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างสม่ำเสมอ

## การอภิปรายผล

นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์มีความเห็นร่วมกันว่า ทฤษฎีแนวความคิดหลักการบริหารจัดการได้เจริญถึงจุดสุดยอดในปี ค.ศ. 1937 อันเป็นที่ที่ Gulick and Urwick (1937) ได้ร่วมกันเป็นบรรณาธิการหนังสือชื่อ Papers on the Science of Administration เอกสารดังกล่าวถือได้ว่าเป็นเอกสารประวัติศาสตร์เพราะรวบรวมเอาความคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์ซึ่งสนับสนุนและเชื่อในหลักการบริหารจัดการ ความคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นกระบวนการบริหาร หรือศาสตร์ของวิธีการบริหาร มีกิจกรรมที่สำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกว่า “POSDCoRB Model” (Gulick and Urwick, 1937) ประกอบด้วย (1) การวางแผน (planning) (2) การจัดองค์การ (organizing) (3) การบริหารงานบุคคล (staffing) (4) การอำนวยการ

(directing) (5) การประสานงาน (coordinating) (6) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (reporting) และ (7) การงบประมาณ (budgeting) ผลการวิจัยพบปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอบสวน สถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยมีประเด็นต่าง ๆ ในการอภิปรายดังนี้

1. ด้านบุคลากร (man) สรุปได้ว่า มีปัญหาด้านจำนวนกำลังพลน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณงาน ส่วนด้านความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาไม่พบว่าเป็นปัญหา หรืออุปสรรค เพราะพนักงานสอบสวนทุกคนรู้สำนึกในหน้าที่ และสาเหตุที่บุคลากรไม่เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณงานนั้น เป็นเพราะว่า เกิดการยืมตัวไปช่วยงานราชการในหน่วยงานหรือส่วนอื่น ๆ แต่หากบุคลากรมีการปฏิบัติงานในหน้าที่ครบตามตำแหน่งจริง คาดว่าจะไม่ขาดแคลนมากเกินไปนัก จึงอาจทำให้งานสอบสวนไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควรซึ่ง สอดคล้องกับ Certo (2000, p. 282-286) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของปัจจัยองค์ประกอบของบุคคล เช่น จำนวน บุคลากร ความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และงานวิจัยของ สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์ (2540, หน้า 3) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

พบว่า พนักงานสอบสวนมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน คือ อัตรากำลังไม่เพียงพอ สวัสดิการและอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบ้านพักและรถยนต์ สำหรับ ใช้ตรวจสถานที่เกิดเหตุ มีโอกาสถูกลงโทษทางวินัยหรือ ถูกฟ้องร้องทางคดี เนื่องจากการปฏิบัติ หน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนมากกว่าการปฏิบัติงานหน้าที่ด้านอื่น ๆ

2. งบประมาณ (money) สรุปได้ว่า พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีรายได้ไม่สอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เงินประจำตำแหน่งน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ค่าตอบแทน การทำสำนวนไม่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน ตามความเป็นจริงส่วนใหญ่แล้วพนักงานสอบสวนจะเป็นผู้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมาใช้เอง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร รวมทั้ง โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น รัฐบาล/สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้งบประมาณหรือสนับสนุน ไม่มากเท่าที่ควรซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) และทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1968) สรุปได้ว่า ขณะที่ปัจจัยความพร้อมของอัตรากำลังและความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และความพร้อมของประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรัตน์ รอดทอง (2547, หน้า 3) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติ หน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี พบว่า รายได้พิเศษ การฝึกอบรม อัตรากำลัง งบประมาณ ปริมาณงาน การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชน การประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องและอิทธิพลของผู้ต้องหา มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน (material) สรุปได้ว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานสอบสวนสาเหตุเพราะสถานที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ส่วนใหญ่มีบริเวณหรือพื้นที่ใช้สอยน้อย หรือคับแคบ เกิดความแออัด ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Milton (1981, pp. 76-77) ที่ได้เสนอว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขององค์กร ประกอบด้วย (1) ลักษณะส่วนบุคคล (2) ลักษณะของงาน และ (3) ลักษณะสิ่งแวดล้อม ทั้งสิ่งแวดล้อมของงาน และบรรยากาศขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น สิงขร สารพันธ์ (2544, หน้า 3) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวน ศึกษากรณีพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน คือ ความพร้อมด้านอัตรากำลัง ความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การควบคุม กำกับดูแลจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจากประชาชน การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และธฤต เรืองเดช (2551) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ ขาดแคลนกำลังพลที่ปฏิบัติงาน ขาดแคลนสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือของประชาชน อัยการ ศาล และหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อย

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (method) สรุปได้ว่า ขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ/ชำนาญการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาในการปฏิบัติงาน เมื่อมีคดีทางด้านอาชญากรรมธุรกิจ เช่น คดีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต หรือบัตร

เครดิต ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และใช้ ความรู้เฉพาะทางในการสอบสวน แต่ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นคือ พนักงานสอบสวนที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ยังมีจำนวนจำกัด สอดคล้องกับ Certo (2000, pp. 282-286) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของ องค์กร ต้องประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเทคโนโลยี เช่น กระบวนการ และเครื่องมือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตจิตา รุจิประภา (2545) และเจริญศักดิ์ บุตรไทย (2544) พบว่าการสอบสวนตาม พระราชบัญญัติ แก้ไขเพิ่มเติม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2542 มีปัญหาด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก คือ การขาดเครื่องมือเครื่องใช้ และ อุปกรณ์ในการสอบสวน

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ผลการศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรอบแนวคิดการวิจัย ตามแนวคิดทฤษฎี Gulick and Urwick (1937) คือ “POSDCoRB Model” ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการจัดองค์กร (3) ด้านการจัดหาคนเข้าทำงาน (4) ด้านการอำนวยการ (5) ด้านการประสานงาน (6) ด้านการรายงาน และ (7) ด้านการจัดทำงบประมาณ ซึ่งเป็นการเลือกแบบคัดเลือกเข้า (enter selection) วิธีการนี้ จะเป็นการเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการด้วยการวิเคราะห์เพียงขั้นตอนเดียว ซึ่งเป็นการคัดเลือก โดยใช้วิจารณ์ญาณของผู้วิจัยเองว่า จะคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ใดบ้างเข้า

(วาโร เฟ็งสวัสดี, 2550 หน้า 58-70) พบว่า ระดับการส่งผลของปัจจัยทางการบริหารจัดการ ทั้ง 7 ตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $R=0.581$ ) หรือร้อยละ 33.80 ( $R^2=0.338$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีของปัจจัยทางการบริหารจัดการด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (stepwise selection) โดยจะทำการคัดเลือกตัวแปรตามลำดับความสำคัญของตัวแปรเข้า-ออกในสมการ กระทั่งไม่มีตัวแปรใดที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่มีตัวแปรใดที่จะถูกนำเข้ามาสมการ กระบวนการ ก็จะยุติ และได้สมการถดถอยที่มีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุดพบว่า มีตัวพยากรณ์ที่ดี 3 ประการ ประกอบด้วย ปัจจัยทางการบริหารจัดการ (1) ด้านการอำนวยความสะดวก (2) ด้านการรายงาน และ (3) ด้านการจัดทำงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน อยู่ในระดับปานกลาง ( $R=0.572$ ) หรือร้อยละ 32.70 ( $R^2=0.327$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน จะเห็นได้ว่าตัวแบบ “POSDCoRB Model” ทั้ง 7 ตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ มีการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน อยู่ในระดับปานกลาง ( $R=0.581$ ) หรือร้อยละ 33.80 ( $R^2=0.338$ ) เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์ที่ดีของปัจจัยทางการบริหารจัดการ ทั้ง 3 ตัว พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน อยู่ในระดับปานกลาง ( $R=0.572$ ) หรือร้อยละ 32.70 ( $R^2=0.327$ ) หากพิจารณาระดับการส่งผล ( $R=0.581$  และ  $R=0.572$ ) และอำนาจการพยากรณ์ ( $R^2=0.338$  และ  $R^2=0.327$ ) เห็นได้ว่าแทบจะไม่ต่างกันเลย ดังนั้นหากต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานสอบสวนให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแล้ว ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ ในการพัฒนาปัจจัยทางการบริหารจัดการ ทั้ง 7 ประการตาม “POSDCoRB Model” ให้มุ่งเน้นเฉพาะปัจจัยทางการบริหาร จัดการ 3 ตัวเป็นหลัก คือ ปัจจัยทางการบริหารจัดการ (1) ด้านการอำนวยความสะดวก (2) ด้านการรายงาน และ

(3) ด้านการจัดทำงบประมาณ ก็น่าเพียงพอแล้ว ซึ่งจะเป็นการประหยัด และใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลด้วย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีระบบ (system theory) ทฤษฎีการบริหารจัดการองค์การ (organization management theory) และทฤษฎีประสิทธิผล (effectiveness theory) กล่าวคือ หากองค์กรมีโครงสร้าง กระบวนการจัดการสภาพแวดล้อม การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยทุกส่วนต้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันได้ จึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะเกิด ผลสัมฤทธิ์ (output) หรือความสำเร็จและประสิทธิผลการดำเนินงานที่ดีตามไปด้วย และสอดคล้อง กับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) พิทักษ์ กิจอนันท์ (2547) จัตรเอก หล้าล้ำ (2547) และสุภัทรา สงครามศรี (2550) บงกช เทพจารี (2552) กฤษกร พลธิญญวงศ์ (2554) และวสุเชษฐ์ โสภณเสถียร (2555) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์ มีอิทธิพล และร่วมกันส่งผลร่วมกันต่อตัวแปรเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ผลจากการสนทนากลุ่ม ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสอบสวน ของสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้สังเคราะห์จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนามีความเห็นสอดคล้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามที่ได้ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเชิง

ระบบเพื่อให้เกิดการสนับสนุน และปรับปรุง  
เปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์การบริหารจัดการประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานสอบสวนที่เสนอ โดยถือว่า สถานีดำรวจ  
เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินการพัฒนางานสอบสวนที่มี  
ประสิทธิภาพ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการสนทนากลุ่ม ได้ แนว  
ทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงาน  
สอบสวนของสถานีดำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจ  
นครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แนวทาง ดังนี้

โดยแนวทางที่ต้องการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ  
งานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจ นครบาล สำนักงาน  
ตำรวจแห่งชาติ ที่เน้นการพัฒนาในภาพรวม เน้นการ  
พัฒนาปัจจัยที่เป็นกระบวนการบริหารจัดการใน 3 ตัว  
หลัก ประกอบด้วย การจัดทำงบประมาณ (budgeting)  
การอำนวยการ (directing) และการรายงานผลการ  
ปฏิบัติงาน (reporting)

กล่าวคือ แนวทางและวิธีการในการปรับปรุง  
ประสิทธิภาพของส่วนราชการเพื่อให้เกิดผล การ  
ดำเนินการที่ต่อเนื่อง คือ การประเมินและ  
ปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักอย่างเป็นระบบ  
(ธีรพงศ์ แก่นอินทร์, 2557 หน้า 5) ทุกอย่างจำเป็นต้อง  
กระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์  
ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอันที่จะ  
ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับ  
ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Taylor, 1947 p. 4) จากผลดังกล่าว  
รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน  
สถานีดำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการศึกษาค้นคว้าจาก  
แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีผู้  
เคยวิจัยแล้ว มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ตัวแปรที่ต้องการ  
ศึกษา เพื่อประยุกต์ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้  
ผ่านกระบวนการการวิเคราะห์ เชิงวิชาการ อย่างเป็นระบบ

ทั้งการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ และจากการสนทนา  
กลุ่ม ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงสรุปเป็นตัวแบบดังกล่าว  
ข้างต้น แต่ละรูปแบบมีลักษณะเฉพาะ ที่เน้นในแต่ละด้าน  
โดยแนวทางที่พบ เป็นแนวทางที่ต้องการเพื่อพัฒนา  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยคาดว่า จะ  
เกิดประโยชน์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน  
สถานีดำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

#### ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่ผู้วิจัยนำมา  
ศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดของ Gulick and  
Urwick (1937) หรือที่เรียกว่า “POSDCoRB Model”  
เพียงทฤษฎีเดียวเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควร  
ศึกษาองค์ประกอบจากทฤษฎีอื่น ๆ ให้หลากหลายมาก  
ยิ่งขึ้น
2. การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงาน  
สอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจ  
แห่งชาติครั้งนี้ ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่ศึกษา เป็น  
ตัวแปรที่วัดจากการรับรู้ของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา  
(ระดับต้น ระดับกลาง หรือระดับสูง) ที่เป็นนายตำรวจ  
สัญญาบัตร ระดับชั้นยศร้อยตำรวจตรีขึ้นไปเท่านั้น ซึ่ง  
การวิจัยครั้งต่อไปอาจวัดจากการรับรู้ของตำรวจชั้น  
ประทวนด้วยก็ได้
3. ควรเลือกรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ  
บริหารจัดการงานสอบสวน ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไป  
ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) กับ  
กลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ เช่น กองกำกับการตำรวจภูธรภาค  
ต่าง ๆ

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎกร พลธิชัยญวณศ์. (2554). รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ดุษฎีนิพนธ์  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- เจริญศักดิ์ บุตรไทย. (2544). ทศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ว่าด้วยการสอบสวนเด็กในคดี  
อาชญากรรมตาม พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติมประมวล กฎหมายอาญา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542. วิทยานิพนธ์สังคม  
วิทยา มหบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรเอก หล้าถ้ำ. (2547). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติคของ  
โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการ  
พัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- จิตสันต์ ผลประสิทธิ์. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน-ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ  
สืบสวนสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ถึง 9. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธฤต เรืองเดชา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงาน  
สอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ธีรพงศ์ แก่นอินทร์. (2557). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. ค้นจาก  
<http://qa.pn.psu.ac.th/PMQA160353.doc>
- บงกช เทพจารี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พลเรือน ตำรวจ ทหารในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ  
ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์. (2540). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของหน่วย ศึกษาพิเศษ กรมสามัญ  
ศึกษา. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหาร, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ กิจอานันท์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- ไพรัตน์ รอดทอง. (2547). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธร  
จังหวัดนครปฐม สมุทรสาครและสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสุเชษฐ์ โสภณเสถียร. (2555). รูปแบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยจราจรทางบกประเภทรถโดยสารสาธารณะ  
ท่องเที่ยวในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น  
เอเซีย.
- สิงขร สาระพันธ์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนศึกษากรณีพนักงาน  
สอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม, สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภัทรา สงครามศรี. (2550). *การศึกษารูปแบบประสิทธิผลร้านค้าทองรูปพรรณ ในจังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- อนันติตา รุจิประภา. (2545). *ทัศนของบุคคลที่เกี่ยวข้องในชั้นสอบสวนต่อการปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2542*. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Certo, S. (2000). *Modern management* (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Gulick, L. & Urwick, L. F. (1937). *Papers on the science of administration*. New York: Institute of Public Administration. Columbia University.
- Herzberg, F. (1968). Motivation, moral and money. *Psychology Today*, 12(1).
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Milton, K. (1981). *Human behavior in organization*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Taylor, F. W. (1947). *Scientific management*. New York: Harper and Brothers.

