

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรมสอบสวนคดีพิเศษ มอบหมายให้ สวณดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 วัตถุประสงค์ของการสำรวจเพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน การสำรวจโดยใช้วิธีการสำรวจแบบผสมผสาน (Mixed Method Survey)

การสำรวจเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 511 ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป (ทั้งในกรุงเทพ และจังหวัดที่เป็นตัวแทนภูมิภาค (กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล ชลบุรี กาญจนบุรี ระยอง และราชบุรี ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงราย พิจิตรโลก เชียงใหม่ สุโขทัย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี มหาสารคาม ขอนแก่น และสกลนคร ภาคใต้ ได้แก่ ชุมพร ภูเก็ต และสงขลา) จำนวน 2,040 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 2,551 ตัวอย่าง

การสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ด้านสื่อสารมวลชน และผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 21 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดสำหรับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุดสำหรับประชาชนทั่วไป การสำรวจเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง

โดยดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2563 และนำเสนอผลการสำรวจให้กับผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม กรมสอบสวนคดีพิเศษ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และผู้ทรงคุณวุฒิ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563

สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ ดังนี้

ตารางสรุปภาพรวมคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่าย การทำงาน/ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชน ทั่วไป
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่าเฉลี่ย=5)	3.98	4.03	3.55	3.89	3.54
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ร้อยละ)	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวมมีความเชื่อมั่นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 75.05 โดยกลุ่มผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยและร้อยละ ความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือเครือข่ายภาคประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 เครือข่ายการทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 และประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80

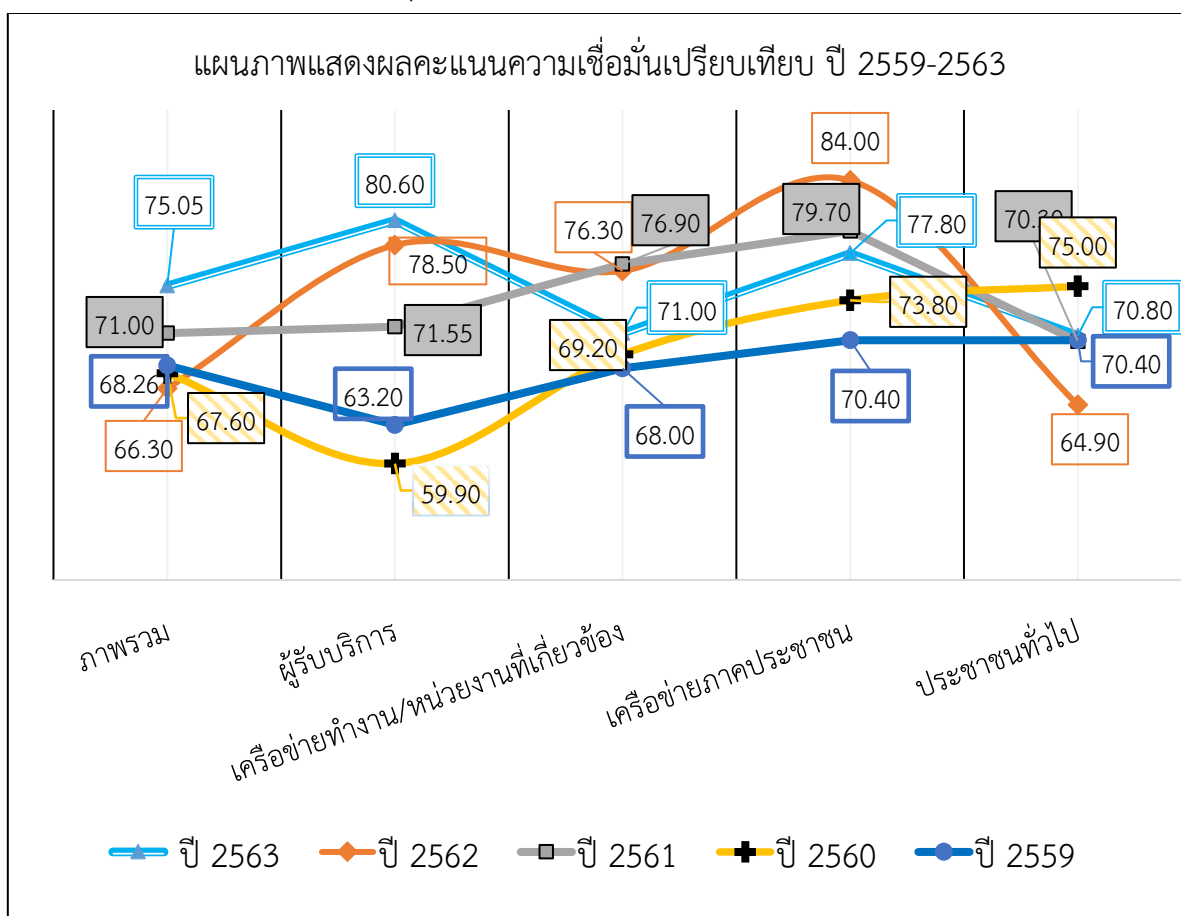
กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมมีความเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ และการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยมีความประทับใจเรื่องความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่ดี

ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ มีความประทับใจในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว

ตารางเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ระดับความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายทำงาน/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชน ทั่วไป
ความเชื่อมั่น ปี 2563	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80
ความเชื่อมั่น ปี 2562	66.30	78.50	76.30	84.00	64.90
ความเชื่อมั่น ปี 2561	71.00	71.55	76.90	79.70	70.30
ความเชื่อมั่น ปี 2560	67.60	59.90	69.20	73.80	75.00
ความเชื่อมั่น ปี 2559	68.26	63.20	68.00	70.40	70.40

จากตารางการเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นดังกล่าว ทำให้เห็นว่า ภาพรวม ผลคะแนนความเชื่อมั่นในแต่ละปีมีเพิ่มขึ้น-ลดลง มีผลต่าง ร้อยละ 5 - 10 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงเวลาที่มีการสำรวจ เนื่องจากคะแนนความเชื่อมั่นมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะคดีพิเศษ การดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สถานการณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาในการสำรวจ



ที่มา : ข้อมูลผลการสำรวจปี 2559 – 2562 จากนิต้าโพล และกรมสอบสวนคดีพิเศษ

จากแผนภาพ จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความเชื่อมั่นในแต่ละปีของกลุ่มผู้รับบริการ มีแนวโน้มที่เชื่อมั่นเพิ่มขึ้นตามลำดับ เช่นเดียวกับเครือข่ายการทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายภาคประชาชน

ในขณะที่ประชาชนทั่วไป (กลุ่มนี้รับข่าวจากสื่อต่าง ๆ) มีคะแนนความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น/ลดลงสลับกันไปในแต่ละปี อาจเป็นผลจาก ระยะเวลาการสำรวจ ช่วงเวลาในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การเกิดขึ้นหรือการดำเนินคดีพิเศษที่อยู่ในกระแสสังคมในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงหรือมีการสำรวจ และความสนใจในคดีพิเศษของประชาชนในช่วงเวลานั้น ตลอดจนวิธีหรือรูปแบบการนำเสนอข่าวของสื่อแต่ละประเภทแต่ละแขนง เป็นต้น

ผลการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ผลการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นที่รับรู้ในกลุ่มสาธารณชน ได้แก่ คดีแชร์ลูกโซ่ คดีการหายตัวของนายบิลลี่ (นายพอลเจี๊ยะ รักจงเจริญ) คดีวัดพระธรรมกาย และคดีรถหรูเลี้ยงภรรยา เป็นต้น ส่วนผลงานที่เห็นว่าเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม คือ คดีแชร์ลูกโซ่ คดีค้ายาเสพติด/ค้าประเวณี การให้ความรู้และเตือนภัยกับประชาชนไม่ให้หลงเชื่อขบวนการหลอกลวง เป็นต้น

ปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ การดำเนินคดีล่าช้า กลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน คือ ความลำบากในการเดินทางเข้ามายังกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ปัจจัยที่จะทำให้ไม่เชื่อมั่นกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ผู้รับบริการจะไม่เชื่อมั่นหากมีความล่าช้าในการดำเนินคดี กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะไม่เชื่อมั่นหากดำเนินคดีโดยขาดความซื่อสัตย์ ไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้ และกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนและประชาชนทั่วไป จะไม่เชื่อมั่นหากกรมสอบสวนคดีพิเศษไม่มีอิสระในการทำงาน และถูกแทรกแซงทางการเมืองและผู้มีอิทธิพล

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ต้องการให้ดำเนินคดีพิเศษให้มีความรวดเร็ว นำผู้กระทำผิดมาลงโทษ มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินคดี และประชาชนทั่วไปเสนอแนะ คือ ต้องการให้รับทำคดีที่หลากหลาย เช่น คดีการเสียชีวิตของน้องชมพู่ คดีการกระทำผิดของนายบอส อยู่วิทยา และต้องการให้ดำเนินคดีพิเศษด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย คณะกรรมการคดีพิเศษ นักวิชาการด้านกฎหมาย/กระบวนการยุติธรรม/สิทธิมนุษยชน/อาชีวศึกษา/ด้านการสื่อสารมวลชน ผู้แทนสื่อมวลชน ด้านโทรทัศน์วิทยุ หนังสือพิมพ์ ผู้รับบริการจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน รวมจำนวน 21 ราย พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) การบริหารจัดการภายในองค์กร ความคล่องตัวในการทำงานและการทำงานเป็นทีม ควรมีรูปแบบการบริหารองค์กรที่กระชับ (โครงสร้างของหน่วยงานภายในไม่ควรแยกกองตามประเภทคดีเพราะจะมีมากจนเกินไป ทำให้การทำงานการประสานงานยาก หรืออาจจะต่างคนต่างทำ)

(2) การใช้ศักยภาพขององค์กรที่มีอยู่ ทั้งด้านกฎหมาย เครื่องมือเทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญพิเศษ บุคลากร และทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ทำคดีที่เป็นคดีพิเศษตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้ง โดยดำเนินงานให้เป็นไปตามความเชี่ยวชาญ

(3) การพัฒนาและสร้างเครือข่ายในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ควรใช้ความเชี่ยวชาญของแต่ละเครือข่ายในการช่วยเสริมการดำเนินคดีให้มีประสิทธิภาพ ควรเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญด้านคดีพิเศษที่เป็นเฉพาะทางของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(4) การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับคดีพิเศษที่มีประสิทธิภาพ (Big Data) เช่น การรวบรวมประเภทคดีพิเศษ ลักษณะของการเกิดอาชญากรรม แหล่งหรือพื้นที่ที่เกิดคดีพิเศษ ความเสี่ยงที่อาจจะทำให้เกิดคดีพิเศษ กลุ่มองค์กรหรือบุคคลประเภทใดที่ทำให้เกิดคดีพิเศษแต่ละประเภทได้ แนวทางหรือวิธีการดำเนินคดี อาจจะเฉพาะในไทยหรือต่างประเทศ เป็นต้น การทำ DATA Analytics เป็นการนำข้อมูลในหลาย ๆ มิติที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ หรือข้อมูลที่หลากหลายประเภทมารวมกันวิเคราะห์เพื่อใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงาน กรมสอบสวนคดีพิเศษ ต้องเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เกี่ยวกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอาชญากรรมพิเศษในประเทศและระดับโลก รูปแบบการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ก่ออาชญากรรม หรือการนำข้อมูลจากการดำเนินคดีพิเศษที่เสร็จสิ้นแล้วมา

ทบทวน วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการป้องกัน ปรามปราม หรือหาข้อควรพัฒนาปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการทำ Case study หรือการทำ Case management เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้ในการทำงานให้ถูกต้องรวดเร็ว และแม่นยำมากขึ้น

(5) ผลงานด้านการทำคดีพิเศษ เป็นการทำคดีพิเศษที่เป็นกระแสวิกฤตมากเกินไป ทำให้ไม่เห็นภาพการทำคดีพิเศษที่มียุ่งยากซับซ้อนตามภารกิจที่แท้จริง คดีประเภทที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทางการเมืองหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ คดีที่ส่งผลกระทบต่อสาธารณชนหรือประชาชนโดยรวม ยังไม่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด หรืออาจจะมีการทำคดีแต่ยังไม่เห็นการนำเสนอผลการดำเนินคดีผ่านสื่อมวลชนเท่าที่ควร

(6) ภาพลักษณ์ขององค์กรในอดีตในการเป็นองค์กรที่เป็นเครื่องมือทางการเมือง การบริหารงานที่ไม่เป็นกลาง ไม่ซื่อสัตย์ไม่โปร่งใส มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมขององค์กรมาจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนผลการดำเนินคดีในหลาย ๆ คดีไม่สามารถสั่งฟ้องหรือจับกุมผู้กระทำผิดได้ เป็นสิ่งที่ประชาชนรับรู้และจดจำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก กรมสอบสวนคดีพิเศษ ต้องทบทวนและหาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

(7) บทบาทด้านการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีน้อยมาก ควรปรับและเพิ่มการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทภารกิจขององค์กร และการนำเสนอข้อมูลหรือนำเสนอผลการดำเนินคดีที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ได้รับรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ข้อคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563

ผู้เข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการสำรวจให้ข้อคิดเห็น ดังนี้

1. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนสะท้อนผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามความเป็นจริง ซึ่งความคิดเห็นและผลความเชื่อมั่นไม่แตกต่างจากหลายปีที่ผ่านมา
2. บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ รับรู้และพยายามนำข้อมูลผลการสำรวจในแต่ละปีมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรมและการให้บริการกับประชาชนให้ได้มากที่สุด โดยจะต้องนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์

สังเคราะห์หาวิธีการหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการพัฒนางานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป

3. ผู้เข้าร่วมหลายท่านเห็นด้วยกับผลการสำรวจ และเห็นว่า สถานการณ์ปัจจุบัน กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน เห็นได้จากผลสำรวจที่ประชาชนต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีในหลาย ๆ คดีที่เป็นข้อกังขาหรือคดีที่อยู่ในกระแสของสังคมในหลาย ๆ คดี ซึ่งบางคดีที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมของไทยเป็นอย่างมาก และกรมสอบสวนคดีพิเศษในยุคปัจจุบันสามารถการดำเนินคดีให้เกิดความเป็นธรรมกับประชาชนได้ ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็นว่า ปัจจุบัน การดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมค่อนข้างจะประสบปัญหาอุปสรรคซึ่งเป็นผลกระทบจากคดีหนึ่งที่ทำให้กระเทือนกระบวนการยุติธรรมแต่อย่างไรก็ตาม ได้ขอเป็นกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษในการเป็นที่พึ่งของประชาชน และมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้านกระบวนการยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

และสุดท้าย ประเด็นด้านความเชื่อของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมที่ปรากฏขึ้นในสังคมปัจจุบัน (ทั้งจากข่าว จากประสบการณ์เดิมที่เป็นด้านลบ) มีผลกระทบต่อความพยายามในการสร้างความเชื่อมั่นของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมากพอสมควร ในส่วนของกรมสอบสวนคดีพิเศษเห็นว่า สิ่งที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนชุดความเชื่อของประชาชนที่มีต่อผลงานและภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านลบที่ผ่านมา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษให้มากขึ้น ต้องใช้กระบวนการการทำงานที่เข้มข้น จริงจัง พัฒนาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงปัจจัยในหลาย ๆ ด้านด้วยกันทั้งความอดทนในการทำงาน ระยะเวลาในการสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี นโยบายองค์กร โอกาสในการพัฒนาและสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ ความร่วมมือของทุกคนในองค์กร ตลอดจนกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อผลักดันเกิดกระบวนการยุติธรรมสำหรับประชาชนในทุก ๆ มิติ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

1. ในปัจจุบัน กรมสอบสวนคดีพิเศษมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง การพัฒนางานในทางที่ดี กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ ผู้บริหารระดับสูงมีการทำงานที่ไม่อิงการเมือง การปฏิบัติงานไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองเหมือนในอดีต เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการทำคดีพิเศษที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งที่กรมสอบสวนคดีพิเศษยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้

2. สิ่งที่ต้องเร่งปรับปรุง คือ ด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ

(2.1) การสื่อสารภายนอก กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรเร่งสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจ ผลการดำเนินงาน ช่องทางการบริการให้สาธารณชนรับรู้ โดยใช้สื่อหรือช่องทางที่หลากหลายทันสมัย เข้าใจง่าย และน่าสนใจ โดยการจัดหาช่องทางการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านบทบาทหน้าที่ให้สาธารณชนรับทราบ หรือ กำหนดแนวทาง ขอบเขต และระยะเวลาในการนำเสนอผลการปฏิบัติงาน (แถลงข่าว) หรือ การรายงานความคืบหน้าของคดี

(2.2) การสื่อสารภายในกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยเฉพาะในแต่ละหน่วยแต่ละกองคดีต่าง ๆ ภายในควรมีการพูดคุย สื่อสาร หรือ ร่วมมือกันทำงานแบบเป็นทีม (Teamwork) เน้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดช่องว่างในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ควรมีการหารือพูดคุยทำความเข้าใจและเรียนรู้กระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร วิธีการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน การสื่อสารทำความเข้าใจ เรียนรู้การทำงานซึ่งกันและกันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของการทำงานระหว่างหน่วยงานด้วย

3. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรใช้กระบวนการของ KM (Knowledge Management) หรือการถอดบทเรียน และการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) ในการทบทวน

กระบวนการทำงานในแต่ละคดี วิธีการทำงาน ปัญหาอุปสรรค ผลการดำเนินงาน เพื่อเป็น Case Study ในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรจัดทำฐานข้อมูลสถิติของคดีพิเศษ หรือ ข้อมูลเชิงสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของผลการดำเนินคดี เผยแพร่ในเว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และควรมีระบบที่สามารถให้ประชาชนเข้าไปศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับคดีหรือข้อมูลที่น่าสนใจต่าง ๆ ได้

5. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรทำงานในเชิงรุกให้มากกว่านี้ โดยไม่ต้องรอให้เกิดกระแสหรือการเรียกร้องให้ดำเนินคดีก่อน จึงจะดำเนินการสืบสวนสอบสวน และควรมีการนำเสนอผลการดำเนินคดีพิเศษประเภทอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง หรือประเภทคดีที่เกี่ยวข้องกับสาธารณประโยชน์ให้สาธารณชนได้รับรู้ให้มากขึ้น

6. กรมสอบสวนคดีพิเศษ อาจจะต้องกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์กรภายใน โดยให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (ซื่อสัตย์ เชื่อซื่อสัตย์ มีความทันสมัย รวดเร็ว รอบคอบ และเป็นมิตรกับทุกคน (เก่งได้แต่อย่าแบ่ง)) การพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ทั้งทัศนคติในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถในคดี และเทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1-9
บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขตของการวิจัย	2
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
5. ระยะเวลาการสำรวจ	3
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
การทบทวนวรรณกรรม.....	4
วิธีดำเนินการศึกษา	18
1. ขอบเขตการดำเนินงาน.....	18
(1) ประชากร	18
(2) กลุ่มตัวอย่าง	18
(3) การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	19
2. การสร้างเครื่องมือ	20
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
4. การประมวลผลและวิเคราะห์ผล	22
5. ข้อจำกัดในการสำรวจ.....	23
ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่น	24
ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่น : กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	27
ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไป	39
ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ	58
สรุปผลและอภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะเพื่อการสำรวจครั้งต่อไป	67
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อ กรมสอบสวนคดีพิเศษ.....	68
สรุปการนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และข้อคิดเห็นจากผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	69
ภาคผนวก	
เครื่องมือ	
เอกสารประกอบการนำเสนอ	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางสรุปภาพรวมคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	24
ตารางเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	24
ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่น : กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	27
ตารางที่ 1 ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง.....	27
ตารางที่ 2 สิ่งที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจ ต่อการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงาน ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	28
ตารางที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค จากการรับบริการหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ..	29
ตารางที่ 4 ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือ มีส่วนในการลดผลกระทบต่อ ประชาชนและสังคมโดยรวม	30
ตารางที่ 5 ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษจากช่องทางต่าง ๆ (คะแนนเต็ม 10)	31
ตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	32
ตารางที่ 6 (1) ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	33
ตารางที่ 6 (2) ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	34
ตารางที่ 7 เรื่องที่จะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ไม่เชื่อมั่น</u> ต่อการปฏิบัติงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	37
ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ ของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	38
ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไป	39
ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 2,040 ตัวอย่าง	39
ตารางที่ 10 การรู้จัก (ได้ยินชื่อ) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ของประชาชนทั่วไป	40
ตารางที่ 11 ช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ	41
ตารางที่ 12 ช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามภูมิภาค.....	41
ตารางที่ 13 การรับรู้เกี่ยวกับภารกิจหลักของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (กรมสอบสวนคดีพิเศษ) ดำเนินคดีพิเศษนอกเหนือไปจากคดีอาญากรรมทั่วไป	42
ตารางที่ 14 ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	43
ตารางที่ 15 เรื่องหรือคดีของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่ประชาชนทั่วไปรับรู้	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 16	ผลงานที่ประชาชนคิดว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม	46
ตารางที่ 17	คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไปโดยรวมจากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จากช่องทางต่าง ๆ (เต็ม 10 คะแนน)	48
ตารางที่ 18	ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	49
ตารางที่ 19	ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามภูมิภาค	51
ตารางที่ 20	เรื่องที่ประชาชนทั่วไป <u>ประทับใจ</u> ต่อ การปฏิบัติงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	54
ตารางที่ 21	เรื่องที่ทำให้ประชาชนทั่วไป <u>ไม่เชื่อมั่น</u> ต่อ การดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	55
ตารางที่ 22	ข้อเสนอแนะของ ประชาชนทั่วไป	56

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในส่วนของหลักการตอบสนอง (Responsiveness) การปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ 3 เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปราม สืบสวนสอบสวน ตัวชี้วัด ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ แผนปฏิบัติราชการเรื่อง พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และแผนปฏิบัติราชการเรื่อง บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

การป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวนเป็นหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นการได้มาถึงหลักฐานและพยานต่าง ๆ ในการดำเนินคดีพิเศษแต่ละคดีจะต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบรัดกุม เพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น กระบวนการยุติธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ การสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมได้ และจากการประชุมทางวิชาการระดับชาติว่าด้วยงานยุติธรรม ครั้งที่ 17 ในหัวข้อ “พัฒนากระบวนการยุติธรรม สร้างความเชื่อมั่น นำความยุติธรรมสู่ประชาชน” เมื่อวันที่ 22-23 เมษายน 2562 พลอากาศเอกประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ปาฐกถาเปิดงานกล่าวไว้ว่า “ทุกคนต้องเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและต้องได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ โดยที่ผ่านมามีหลายคดีเกิดข้อกังขาหรือมีคำถามต่อกระบวนการยุติธรรม ทั้งกรณี การฆาตกรรม อาชญากรรมหรือคดีฆ่าเสือดำ โดยขอให้เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม ทบทวน ตั้งแต่ต้นทาง กลางทางและปลายทางของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งต้องเป็นมืออาชีพ มีความเป็นสากล เพื่อการยอมรับทั้งในและต่างประเทศ โดยต้องพิสูจน์และพัฒนาตัวเอง ทั้งกฎกติกาและเครื่องมืออำนวยความสะดวกยุติธรรมรวมถึงลงรับฟังความเดือดร้อนของประชาชน ไกล่เกลี่ยการฟ้องร้อง ตลอดจนการลงโทษทางอาญาเท่าที่จำเป็น หรือมีบทโทษหลากหลายเป็นทางเลือกมากขึ้น”

นอกจากนั้น มีผู้ที่กล่าวถึงคุณภาพในกระบวนการยุติธรรม ที่จะสร้างการยอมรับได้มาจาก 3 ส่วนคือ 1.) คุณภาพการให้บริการต้องรวดเร็วและประหยัด มีมาตรการป้องกันหรือลดการทำความผิดซ้ำ 2) คนรับบริการ ทั้งคนในกระบวนการยุติธรรมและประชาชนทั่วไป ต้องได้รับความรู้ว่าการยุติธรรมมีขั้นตอนหรือเดินอย่างไร ทำให้คนเห็นว่า ความเป็นธรรม คือ ทรัพย์สินสมบัติของคนในสังคม และ 3.) การให้ข้อมูลความคืบหน้าคดีที่สาธารณชนให้ความสนใจ หรือตอบคำถามสังคมด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ควรให้นักวิชาการหรือบุคคลที่ไม่รู้ข้อมูลการดำเนินคดีมาพูดแทน

ดังนั้น การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีบทบาทในด้านการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับคดีพิเศษตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีดำเนินการอยู่นั้นเป็นที่สนใจของสังคม และผลการดำเนินงานจะเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน ทำให้ประชาชนได้รับรู้และเกิดความความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในลำดับต่อไป

เพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในส่วนของหลักการตอบสนอง และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ อันจะส่งผลให้การดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมแห่งความเป็นธรรมบนรากฐานของความเท่าเทียม สร้างการยอมรับและความเชื่อถือศรัทธาต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษและต่อกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบต่อไป จึงต้องดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

3. ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ศึกษาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการความเกี่ยวข้องในการประสานงาน ปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงาน และจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยสาธารณชนในครั้งนี้ ประกอบการไปด้วย

ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่ปฏิบัติงานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) คือ

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็น ความเชื่อมั่นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ขอบเขตเนื้อหาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

4.2 นำข้อมูลและผลการสำรวจประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการตามแผนปฏิบัติราชการ และนำข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน

5. ระยะเวลาการสำรวจ

สัญญาณวันที่ 23 มิถุนายน 2563 ระยะเวลา 90 วัน สิ้นสุดวันที่ 21 กันยายน 2563

ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือ 25-30 มิถุนายน 2563

ปรับปรุงและทดสอบเครื่องมือ/อนุมัติให้ใช้เครื่องมือ 1 -15 กรกฎาคม 2563

เก็บข้อมูล (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) 16 กรกฎาคม – 27 สิงหาคม 2563

ประมวลผลและวิเคราะห์ผล 27 – 30 สิงหาคม 2563

จัดทำร่างรายงาน 1 – 15 กันยายน 2563

จัดประชุมนำเสนอผลการสำรวจ 16 กันยายน 2563

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

สาธารณชน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับคดีพิเศษในปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ประชาชนที่เข้ารับคำปรึกษา/ได้รับความรู้จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยปฏิบัติงาน หน่วยงานความร่วมมือ หน่วยงานต่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีบันทึกร่วมกันหรือมีการกิจประสานความร่วมมือ ประชาชน/หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ และเครือข่ายภาคประชาชน

ประชาชนทั่วไป หมายถึง ประชาชนทุกคนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แต่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม การดำเนินคดี ผลการดำเนินงาน ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

การทบทวนวรรณกรรม

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวรรณกรรม เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการสร้างความเชื่อมั่น และภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 68 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติและให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง เกินสมควรรัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใด ๆ รัฐพึงให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายที่จำเป็นและเหมาะสมแก่ผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมตลอดถึงการจัดหาทุนความให้

ในอดีตนายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ กล่าวเปิดการประชุมทางวิชาการระดับชาติว่าด้วย งานยุติธรรมครั้งที่ 13 (วันที่ 22 ธันวาคม 2557) ที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรม และปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ "ปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม...ปฏิรูปประเทศไทย" โดยกล่าวตอนหนึ่งว่า ความยุติธรรม คือ การสร้างความพอใจและทำให้เกิดการยอมรับ หากเมื่อใดสังคมไม่ยอมรับ ก็จะไปสู่ความวุ่นวาย และปัจจุบันสังคมมี 3 ช่องว่างที่ทำให้เกิดปัญหา ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญ ในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม คือ

1. ประชาชนทั่วไปไม่เชื่อถือกระบวนการยุติธรรม ไม่ยอมรับคำพิพากษา หรือคำวินิจฉัย
2. ประชาชนที่เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อความยุติธรรม แต่กลับเข้าไม่ถึงเพราะถูกกีดกัน มีค่าใช้จ่ายที่แพงและใช้เวลามากเกินกว่าที่จะรอได้
3. ประชาชนที่อยู่ระหว่างการรอขึ้นตอนขององค์การยุติธรรมกับองค์กรยุติธรรมด้วยตนเอง

นอกจากนั้น อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย จากสถานการณ์เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมที่เกิดขึ้นในหลายปีที่ผ่านมา กระทั่งมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีแผนปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นโอกาสในการที่จะพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า และลดความเหลื่อมล้ำของสังคมในหลากหลายมิติได้ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

การอำนวยความสะดวก การสร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคม เป็นภารกิจหลักที่สำคัญยิ่งของกระทรวงยุติธรรม ที่จะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในทุกพื้นที่และทุกระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและภารกิจหลักของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม การสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นได้ อาจจะไม่ใช่เพียงแต่หน้าที่ของหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการทางกฎหมาย การอำนวยความสะดวก จะต้องเกิดขึ้นตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

ถึงจะสามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชนได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ความไว้วางใจ ความเชื่อใจ และการยอมรับซึ่งกันและกันจากหน่วยงานที่รัฐที่เกี่ยวข้อง ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน จึงทำให้เกิดความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคมได้ อุปสรรคอย่างหนึ่งของการอำนวยความสะดวก คือ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมที่คลาดเคลื่อน ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ ความไว้วางใจหรือความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมตลอดจนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมักจะมีการรับรู้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบให้ประชาชนได้รับรู้ตลอด โดยเฉพาะปัญหาเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย (ปัญหาสองมาตรฐาน ความไม่เท่าเทียมกันในการดำเนินการทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ หรือแม้กระทั่งการฟ้องร้องคดี เป็นต้น) การได้รับผลกระทบจากกระบวนการทางกฎหมายตลอดจนการบรรเทา เยียวยาที่ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินคดี เป็นสิ่งที่ภาคประชาชนยังมีความรู้สึกหรือความคิดว่า ปัจจุบันสังคมยังมีความเหลื่อมล้ำอยู่ ทั้งทางฐานทางสังคม ฐานทางเศรษฐกิจ และการได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่รัฐ และคนในสังคมบางกลุ่ม จึงนับว่าเป็นเหตุผลสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมไม่มากนักน้อย เมื่อภาคประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม การส่งเสริมและการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดการยอมรับได้ก็อาจจะเป็นเรื่องยาก เพราะการสร้างเชื่อมั่นด้านกระบวนการยุติธรรมต้องอาศัยปัจจัยในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน

ด้วยกรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่อยู่ภายใต้ภารกิจ ด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งอยู่ในกระบวนการยุติธรรมที่ต้องอำนวยความสะดวก อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย และการช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายที่จำเป็นเพื่อให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1. ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ประพนธ์ สหพัฒนา¹ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่น (Confidence) มีความหมายเช่นเดียวกันกับความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งหมายถึง การให้ความสะดวกสบาย หรือ ความเชื่อในความสามารถที่จะทำให้เราสมหวังหรือความสามารถที่จะให้การช่วยเหลือเราได้

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกได้วิเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่นไว้ว่า Cummings and Bromiley (1996, pp.310-320)² อธิบายความไว้วางใจใน 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรก คือ อารมณ์ความรู้สึก (Affective) หรือบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรองค์ประกอบที่สอง

¹ ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ. (2556). โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

² กรกฎ ทองชะโชค และคณะ บทความวิจัยเรื่อง “การประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวก : ขั้นตอนฟ้องคดีทั้งในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักและการใช้กฎหมายพิเศษ” วารสารกระบวนการยุติธรรม ปีที่ 9 เล่มที่ 1 มกราคม – เมษายน 2559

คือ ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) หรือบุคคลคิดอย่างไร องค์ประกอบสุดท้าย คือ พฤติกรรมที่ตั้งใจ (Intended behavior) หรือบุคคลตั้งใจแสดง พฤติกรรมอย่างไร

Reina & Reina (1999, pp.76-80 อ้างอิงในกรกฎ ทองชะโชค และคณะ, 2559) ซึ่งได้กำหนดไว้ว่า ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้นั้น ประกอบไปด้วย ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งที่จำเป็นต่อการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะในงานที่เฉพาะเจาะจงหรืองานที่มีความซับซ้อนในการผสมผสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

ความเชื่อมั่น หรืออาจเรียกว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานโดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐยอมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการให้ความร่วมมือการประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ จะส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมากองค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาลโดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000; p.28-37) เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล นอกจากนี้การมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐอาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ

ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้น จะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี³ ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นอย่างมากโดยเห็นว่าจริยธรรม (Ethics) ในระบอบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐและเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดีโดยระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันและขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย อาทิ ความแตกต่างทางด้านความเชื่อและวัฒนธรรม คุณลักษณะ ทางเชื้อชาติและสังคม (เช่น สถานะทางเศรษฐกิจการศึกษา) ระดับการมีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ ความเข้าใจและการรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กิจกรรม หรือการรณรงค์ต่าง ๆ ที่

³ อชฎาวุธ ขวัญเมือง. (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงเทพมหานครเหนือ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

ภาครัฐบริหารการจัดการและที่สำคัญ คือ ความเข้าใจของประชาชนต่อลักษณะงานภาครัฐที่อาจไม่ส่งผลกระทบ โดยตรงต่อประชาชนในพื้นที่ (สำนักงาน ก.พ., 2550)

ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542, น. 78-98) ความเชื่อมั่นก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม

2. ทฤษฎีกระบวนการยุติธรรม (Due Process)

กระบวนการยุติธรรม คือ การใช้กฎหมายอย่างเป็นระบบและมีเหตุผล ทฤษฎีนี้จะเน้นหนักไปทางการให้ความคุ้มครองสิทธิของประชาชน มากกว่าที่จะพยายามป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ยึดกฎหมายเป็นหลักโดยการดำเนินคดีอาญาจะต้องมีความเป็นธรรมตามรูปแบบ และขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม ทฤษฎีนี้ไม่เห็นพ้องด้วยกับการแสวงหาข้อเท็จจริงอย่างไม่เป็นทางการของทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมในขั้นตอนตำรวจและอัยการ แต่เห็นว่าจะต้องจัดให้มีการพิจารณาคดีหรือไต่สวนข้อกล่าวหาของผู้ต้องหาอย่างเป็นทางการ และเปิดเผยในศาลยุติธรรม ทฤษฎีนี้จึงมีแนวความคิดว่า บุคคลจะไม่ถูกกล่าวหาว่ากระทำอาชญากรรม เพราะว่ามีพยานหลักฐานว่าเขาได้กระทำเช่นนั้น แต่เขามีความผิดก็ต่อเมื่อมีผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายได้พิจารณาพิพากษาชี้แจงแล้วว่าเขามีความผิด นอกจากนี้ผู้ที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาก็จะต้องปฏิบัติตามตัวบทกฎหมายในกระบวนการแบบทฤษฎีกระบวนการยุติธรรมนั้น จะเน้นวิธีการแสวงหาพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ชอบด้วยขั้นตอนของกฎหมาย หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ดำเนินไปตามขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนแล้วศาลก็อาจใช้ดุลพินิจหรือปล่อยตัวจำเลยไป หรืออาจให้พิจารณาคดีใหม่ได้

การอำนวยความสะดวกยุติธรรม⁴ กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ (2543, น. 112-113) ได้กล่าวไว้ว่าการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นหน้าที่ของรัฐ กล่าวคือ ทั้งในแง่ของการบังคับใช้กฎหมายซึ่งต้องดำเนินการอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติและยังหมายถึง กระบวนการในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กระบวนการยุติธรรมทั้งระบบต้องดำเนินด้วยความเร็วและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาคของบุคคลภายใต้กฎหมาย (equality before the law) ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหลักนิติธรรม ที่ถือว่าทุกคนต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกันอย่างเสมอภาค

ดังนั้น หากประเทศใดให้ความสำคัญแก่แนวความคิดในเรื่องการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนเป็นหลักแล้ว ก็จะเน้นหนักไปในทางคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของผู้บริสุทธิ์ มิให้ถูกล่วงละเมิดโดยไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ สิทธิส่วนตัวของบุคคลจะถูกคุ้มครอง จึงควรให้มีกระบวนการกลั่นกรองคดีในชั้นเจ้าพนักงานและดำเนินกระบวนการพิจารณาไปตามแนวทาง Due Process

Blumberg (1970, p. 8 อ้างใน กรกฎ ทองชะโชค) ได้กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างระหว่างความคิดของทฤษฎีกระบวนการยุติธรรม (Due Process) กับทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control)

⁴ อ้างแล้วใน กรกฎ ทองชะโชค

อยู่ที่วิธีปฏิบัติ(Procedures) ในการพิจารณาถึงทฤษฎีควบคุมอาชญากรรม และทฤษฎีกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ (Common Law) เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ หรือประเทศที่ใช้ประมวลกฎหมาย (Civil Law) เช่น สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ประเทศสาธารณรัฐฝรั่งเศส ต่างก็ได้พยายามที่จะแสวงหาหนทางในการประสานประโยชน์ระหว่างแนวคิดทั้งสองประการดังกล่าว เพื่อให้เกิดมีความสมดุล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าจะเป็นระบบผสมของทั้งสองทฤษฎี ซึ่งทฤษฎีกระบวนการยุติธรรมอาจเป็นระบบในอุดมคติ (Ideal Type)

กล่าวโดยสรุป ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ความรู้สึก ประสบการณ์ ความไว้วางใจต่อการดำเนินการทางกระบวนการทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความซื่อตรง โดยเจ้าหน้าที่รัฐสามารถแสดงหรืออธิบายถึงกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมายเพื่อนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ และความรู้ที่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรมแล้วเจ้าหน้าที่รัฐสามารถให้ความช่วยเหลือทำให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนได้รับความยุติธรรมได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นมักจะแสดงออกหรือรับรู้ได้ในลักษณะของนามธรรมและมีการสั่งสมความรู้สึก ประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มาเป็นระยะเวลาใดระยะเวลานาน

3. แนวคิดด้านการสื่อสาร และประโยชน์จากการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างคนในสังคม คนเราจะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยพัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด⁵

Kelley, Robert (1977 : 9. อ้างอิงมาจาก ทรงธรรม ชีระกุล) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3)⁶ กล่าวถึง ความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

ปัจจุบันเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารที่มีความรวดเร็วมาก ข้อมูลต่าง ๆ สามารถค้นหาได้อย่างง่ายดาย และปฏิเสธไม่ได้ว่าข้อมูลที่ปรากฏอยู่มีความจำเป็นอย่างมากในการใช้ชีวิตประจำวัน ทั้งเรื่องการทำงาน การเรียน หรือเรื่องส่วนตัวก็ตาม ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจไม่ว่าเรื่องใด

⁵ ทรงธรรม ชีระกุล การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

⁶ นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์รั้วเขียว.

มีการอัปเดตสถานการณ์ปัจจุบันให้ทันยุคทันสมัย ซึ่งทุกคนสามารถเลือกที่จะเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ได้ ค้นหาสิ่งที่ตนเองสนใจเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง การเปิดรับข่าวสาร ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตคนเรา

Atkin (1973, p. 208 อ้างอิงในทรงธรรม ชีระกุล) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การที่บุคคลมีการเปิดรับข่าวสารมาก ยิ่งจะส่งผลให้มีการรับรู้ที่กว้างมาก มีความรู้มาก มีความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และมีโอกาสในการรับรู้ทันต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เปิดรับข่าวสารน้อยกว่า อาจกล่าวได้ว่า การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของประชาชนจากสื่อต่าง ๆ เมื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร อย่างละเอียดแล้ว ก็จะทำให้ทราบว่า ข่าวสารต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง โดยแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลมีการเลือกรับข่าวสารนั้นเกิดจากคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รับสารในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้นุชนเกิดความสนใจ หรือเกิดความไม่สนใจต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต จิตใจจะเป็นตัวกำหนดหรือสั่งการที่สำคัญ เช่น การเลือกรับข่าวสาร การเลือกรับรู้ตามทัศนคติ ประสบการณ์หรือความชอบส่วนตัวของบุคคล

2. องค์ประกอบทางด้านสังคม เป็นองค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวของมนุษย์ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ประเพณี หรือแม้แต่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นต้น การที่มนุษย์จะเลือกเปิดรับข่าวสารใด หรือเลือกที่จะไม่เปิดรับข่าวสารใดนั้น อาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของมนุษย์ และสภาพสังคม เป็นสำคัญ ในส่วนของสภาพจิตใจนั้น การที่มนุษย์จะเลือกเปิดรับข่าวสารใดนั้นอาจเกิดจากความรู้สึกส่วนตัวที่ชอบ หรือ ไม่ชอบ ข่าวสารเหล่านั้นเป็นตัวกลางสำคัญในการที่จะกำหนดได้ว่าควร หรือ ไม่ควรรับข่าวสารนั้น ๆ ต่อมา คือ ในส่วนของสภาพสังคมหากสังคมรอบข้างของมนุษย์ให้ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารใด ๆ เป็นพิเศษก็อาจจะส่งผลต่อการเกิดแรงบันดาลใจให้คนเราเกิดความสนใจตามบุคคลรอบข้างเหล่านั้น

การเปิดรับข่าวสาร ผู้รับสารอาจเปิดรับสารโดยผ่านกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร ซึ่งกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร⁷ (Klapper, 1960, p. 5, อ้างถึงใน โชติหทัย นพวงศ์, 2542, น. 15-16)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อหรือข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการของตน ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มักต้องการที่จะปกป้อง รักษา และส่งเสริมความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept)

2. การเลือกสนใจ (Select Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง โดยการเลือกเปิดรับข่าวสารจะมี

⁷ โชติหทัย นพวงศ์. (2542). การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายนิเทศน์ไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งโดยปกติแล้วเรามักจะเลือกให้ความสนใจกับสิ่งที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคิด และความเชื่อดั้งเดิมของตน

3. การเลือกรับรู้ หรือตีความ (Selective Perception or Selection Interpretation) หมายถึง การรับรู้ และการตีความมีความเกี่ยวข้องกันเกือบเป็นสิ่งเดียวกัน การรับรู้ คือกระบวนการตีความหมายในสิ่งที่สนใจ บุคคลจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้ตามความเข้าใจของตนตามทัศนคติ ความต้องการ แรงจูงใจ หรือ สภาวะอารมณ์ขณะนั้น และมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หมายถึง บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะที่สอดคล้อง หรือตรงกับความต้องการ รสนิยม ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจของตนเอง โดยจะลืมข่าวสารในส่วนที่ตัวเองไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตัวเองข่าวสารที่คนเราจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุน ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงให้ยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้ กระบวนการเลือกสรรของผู้รับสาร เปรียบเหมือนการกรองข่าวสารในการรับรู้ โดยจะเปิดรับ รับรู้และจดจำสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น และความสนใจของตนเอง

การเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น มีโอกาสเข้าถึงการรับรู้ของผู้เปิดรับได้ไม่ง่าย เพราะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกหลายขั้นตอนในขณะที่มีข่าวสารต่าง ๆ มากมาย ให้ผู้เปิดรับได้เลือกดู เลือกฟัง ตามที่ตนสนใจ และจึงนำไปสู่การจดจำ ดังนั้น การสื่อสารจึงต้องพยายามทำให้ข่าวสารมีจุดเด่นออกมาเพื่อให้สามารถผ่านกระบวนการของการเปิดรับสารของผู้เปิดรับให้ได้ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น ฮันต์ และ รูเบน (Hunt & Ruben, อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541, น. 122-124) ได้กล่าวถึง

ปัจจัยหลัก ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของคน คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของคนเราทั้งความต้องการทางกายและทางใจ ความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนอง ความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ

2. ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทัศนคติ คือ ความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือเป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไร ในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทัศนคติและค่านิยม มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) ทุกคนมีเป้าหมาย และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งความสามารถด้านภาษา มีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาข่าวที่เราสนใจ

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว คนเราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของคนเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้น บางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สภาพ (Context) สภาพในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วยมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเราและการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้น คนเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่งสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

เมื่อคนเราเลือกรับสารตามที่ตนต้องการแล้ว ย่อมนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากสื่อนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกเปิดรับสื่อ และ เลือกที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ เพื่อนำไปใช้ตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของตนเอง สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การใช้ประโยชน์นั้นเป็นไปในลักษณะของการรู้เท่าทันสื่อมากน้อยเพียงใด หรือเป็นเพียงการใช้ข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาสาระจากสื่อเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและอารมณ์ของปุถุชน เท่านั้น ในขณะที่ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวาง

การใช้ประโยชน์จากสื่อเพื่อให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีขอบเขตเกี่ยวข้องกับสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยทั่วไปในด้านต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้ การอุปโภค บริโภค ความบันเทิงและความเพลิดเพลิน การสร้างความสัมพันธ์ และการงานอาชีพ เป็นต้น

ในการสื่อสาร มีกระบวนการสื่อสารทั้ง ผู้ให้สาร (Sender) ข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ผู้รับสาร (Receive) ซึ่งการส่งสารที่ดีผู้ส่งสารต้องเลือกและเข้าใจผู้รับสาร ด้วยว่ามีความต้องการในการรับสาร (Message) ในเรื่องใด แบบไหน โดยผ่านช่องทางใดบ้าง ในงานด้านสื่อสารมวลชน การวิเคราะห์ผู้รับสารมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้กับผู้ส่งสารสามารถส่งสารให้ตรงกับผู้รับสารและก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ส่งสารอย่างมาก โดยมีแนวทางการวิเคราะห์ หลายวิธีด้วยกัน แต่การวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากร ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมเป็นอย่างมากในการทำวิจัย ทั้งนี้ เพราะผู้รับสารเป็นตัวที่สามารถบ่งบอกข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการสื่อสาร และเป็นการรวมข้อมูลที่

เกี่ยวข้องกับผู้รับสารที่สามารถบอกได้ถึงลักษณะของผู้รับสารความต้องการ ความสนใจ ความรู้สึกนึกคิด และค่านิยม เพื่อนำไปวางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมายก่อนลงมือทำการสื่อสาร

ในกลุ่มของผู้รับสารนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันเป็นอย่างมาก และมีขนาดกลุ่มที่ใหญ่ซึ่งประกอบไปด้วยคนจำนวนมากที่อยู่กันอย่างกระจัดกระจาย จึงต้องมีการจำแนกลักษณะผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม เพื่อศึกษาลักษณะต่าง ๆ ของผู้รับสาร และเป็นการลดลักษณะความไม่เป็นที่รู้จักกันของผู้รับสาร (Anonymity) ในการพิจารณาลักษณะของผู้รับสาร สามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Audience Psychographics or Psychographic Characteristics of Audience) หมายถึง ลักษณะทางจิตใจของผู้รับสาร เช่น ทศนคติ ค่านิยม รสนิยม ความคิดเห็น เป็นต้น

2) ลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร (Audience Demographics or Demographics Characteristics of Audience) หมายถึง ลักษณะด้านอายุ เพศ สถานภาพ ศาสนา การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ และภูมิภานา

ดังนั้น การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การสื่อสารส่งผลต่อเป้าหมาย การทำให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการรับรู้ และเลือกที่จะจดจำข่าวสารนั้น ๆ ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานและองค์กรของรัฐและเอกชนใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ประชาชนมีการรับรู้ และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์กร หน่วยงาน ตลอดจนข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่ประชาชนจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับความรู้ทางกฎหมาย ข่าวสารที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ข่าวเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างความเป็นธรรม ความเท่าเทียมให้สังคมได้รับรู้ ที่เป็นสาระประโยชน์หรือการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อการรับรู้กระแสสังคมและเหตุการณ์ทางสังคม แม้ว่า หน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม ไม่ใช่หน่วยงานที่จะต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากนักก็ตาม แต่การดำเนินงานตามภารกิจ ในด้านการป้องกันและปราบปราม การกีดกันการให้ความยุติธรรม ความเป็นธรรมกับประชาชน สร้างความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันนั้น ผลการปฏิบัติงานและสถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นข่าวสารที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับรู้ เข้าใจ ได้ความรู้ จนนำไปสู่ความเชื่อมั่นและศรัทธา ในการดำเนินงานขององค์กรได้

4. บทบาทหน้าที่ของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่อยู่ภายใต้ภารกิจด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ มีภารกิจหลักในการป้องกัน ปราบปรามและควบคุมอาชญากรรมพิเศษ ได้แก่ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ อาชญากรรมที่มีอิทธิพลเข้ามาเกี่ยวข้อง อาชญากรรมข้ามชาติ องค์กรอาชญากรรมรวมทั้งอาชญากรรมอื่นที่สร้างความเสียหายและส่งผลกระทบอย่าง ร้ายแรงต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ การพัฒนาระบบรูปแบบวิธีการและมาตรการในการป้องกันปราบปรามและควบคุมอาชญากรรม

พิเศษ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสอบสวนคดีพิเศษกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2554 กำหนดให้ กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีภารกิจเกี่ยวกับการป้องกัน การปราบปราม การสืบสวน และการสอบสวนคดีความผิดทางอาญาที่ต้องดำเนินการสืบสวนและสอบสวนโดยใช้วิธีการพิเศษตามกฎหมายว่า ด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ โดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ป้องกัน ปราบปราม สืบสวน และสอบสวนคดีพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษและตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคดีพิเศษประกาศกำหนดหรือตามมติของคณะกรรมการคดีพิเศษ ตลอดจนปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษ

3. ศึกษา รวบรวม จัดระบบ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์แก่การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อป้องกัน ปราบปราม สืบสวน และสอบสวนคดีพิเศษ

4. จัดให้มีการศึกษา อบรม และพัฒนาระบบงานการสืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษ การพัฒนาความรู้และการประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะมีฐานะเป็นพนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษหรือไม่

5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์

- 1 พัฒนาประสิทธิภาพการปราบปรามสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ
- 2 พัฒนากลไกในการป้องกันการกระทำความผิดที่มีลักษณะเป็นคดีพิเศษ
- 3 พัฒนาการบริหารจัดการองค์การโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กรมสอบสวนคดีพิเศษมีแผนปฏิรูปราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปฏิรูปราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีเอกภาพเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดรวมกันแผนปฏิรูปราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นแผนปฏิรูปราชการที่จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเสริมสร้างการบูรณาการการดำเนินงานระหว่างส่วนราชการของกระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานภาคี ประกอบด้วยแผนปฏิรูปราชการ 5 เรื่อง ดังนี้

1. พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล (Standard System)
2. พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ (Smart Agent)
3. สร้างเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย (Super Technology)

4. บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (Strong Collaboration)

5. การพัฒนาองค์การของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามหลักธรรมาภิบาล (Sustainable Administration)

ซึ่งก่อให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม สังคมมีความสุข และการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้ดำเนินการให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2562 - 2565) แผนปฏิรูปประเทศ (ร่าง) แผนบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) และบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีรายละเอียด ดังนี้
วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรหลักในการบังคับใช้กฎหมายกับอาชญากรรมพิเศษ ตามมาตรฐานสากล”

พันธกิจ (Mission)

ป้องกันปราบปราม สืบสวนสอบสวน และดำเนินคดีพิเศษอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรม
เป้าประสงค์ (Goals)

- 1) การสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษที่มีมาตรฐาน
- 2) กระบวนการสนับสนุนที่เสริมสร้างประสิทธิภาพการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นรูปธรรม
- 3) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ
- 4) อัยการเห็นพ้องกับความเห็นของพนักงานสอบสวนในสำนวนคดีพิเศษ
- 5) ศาลพิพากษาสอดคล้องกับสำนวนคดีพิเศษ
- 6) มูลค่าทรัพย์สินและผลประโยชน์ของรัฐ เอกชน และประชาชนได้รับการปกป้อง รักษา เรียกคืน
- 7) บุคลากรเชี่ยวชาญในงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความผาสุก
- 8) มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่การอำนวยความสะดวก
- 9) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เชื่อมโยง ทันสมัย และปลอดภัย
- 10) มีนวัตกรรมและเครื่องมือสนับสนุนการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และ ทันสมัย
- 11) การป้องกันอาชญากรรมพิเศษอย่างเป็นระบบ
- 12) ประชาชนรับรู้ เข้าใจ การกิจกรรมสอบสวนคดีพิเศษ และตระหนักถึงภัยอาชญากรรมพิเศษ
- 13) ประชาชนทั่วไปรู้เท่าทัน และไม่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมพิเศษ
- 14) การพัฒนาองค์การของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามหลักธรรมาภิบาล

ผลสัมฤทธิ์ (Result)

- 1) เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวน
- 2) ปกป้อง รักษา เรียกคืนทรัพย์สิน และผลประโยชน์ให้แก่รัฐและประชาชน
- 3) สาธารณชนรู้เท่าทันและไม่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมคดีพิเศษ

ตัวชี้วัด (Indicators)

- 1) ร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้นทุกปี
- 2) มูลค่าทรัพย์สิน/ผลประโยชน์ที่สามารถปกป้องเรียกคืนให้แก่รัฐ/ประชาชน

16,000 ล้านบาท

- 3) ร้อยละของการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมพิเศษเพิ่มขึ้นทุกปี

โดยข้อกำหนดการวัดร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ปี 2563 ได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 ความเชื่อมั่น คำถาม 12 ประเด็น ประกอบไปด้วย

ความเชี่ยวชาญ ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ให้ความช่วยเหลือผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส บังคับใช้กฎหมายด้วยความ เป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ เข้าถึง สะดวก มีความโปร่งใส ปราศจากการแทรกแซง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

แผนปฏิบัติราชการ

- (1) เรื่อง พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Standard System)
- (2) เรื่อง พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ (Smart Agent)
- (3) เรื่อง สร้างเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย (Super Technology)
- (4) เรื่อง บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (Strong Collaboration)
- (5) เรื่อง การบริหารจัดการองค์การตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Administration)

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ เป็นกระบวนการหนึ่งในการประเมินผลเพื่อตอบเป้าหมายข้อ 3) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ผลสัมฤทธิ์ (Result) เรื่อง เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวน ตัวชี้วัด (Indicators) คือ ร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งผลการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นสิ่งที่ประชาชนทั่วไปรับรู้ได้จากการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนและช่องทางอื่น ๆ เพราะการรับรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเมื่อปี 2562 ภาพรวมจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ (1) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง และ (2) กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า การรับรู้ รับทราบ บทบาทหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ ระบุว่า “พอรู้จักบ้าง-รู้จักน้อย” (ร้อยละ 93.13) การรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตามบัญชีท้ายประกาศ กคพ. (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 เรื่อง การกำหนดรายละเอียดของลักษณะของการกระทำความผิดตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ 81.80) ในขณะที่บทบาทหน้าที่ในด้านอื่น ๆ ตัวอย่างมีการรับรู้ค่อนข้างต่ำ (อยู่ระหว่าง ร้อยละ 30.00-53.71) การติดตามข้อมูลข่าวสารและผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ตัวอย่าง ติดตาม ร้อยละ 98.55 ผ่านทางสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) และหนังสือพิมพ์ ด้านระดับความเชื่อมั่น มีระดับ คะแนนอยู่ในช่วง 6-10 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.63 (S.D. = 1.89) และคิดเป็นร้อยละ 66.30 โดยกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.40 (S.D. = 1.27) และคิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ กลุ่มผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.85 (S.D. = 2.10) และคิดเป็นร้อยละ 78.50 กลุ่มเครือข่ายการทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.85 (S.D. = 2.10) และคิดเป็นร้อยละ 78.50 และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.49 (S.D. = 1.85) และคิดเป็นร้อยละ 64.90

ประเด็นที่ตัวอย่างให้ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด (3 อันดับแรก) คือ (1) ประเด็นการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ (2) ประเด็นกระบวนการสืบสวนสอบสวน ค้นหาพยานหลักฐานตั้งแต่เริ่มต้น - สิ้นสุด มีความโปร่งใสและ (3) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียม ตามลำดับ ประเด็นที่ตัวอย่างให้ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษน้อยที่สุด (3 อันดับสุดท้าย) คือ (1) ประเด็นกระบวนการทำงานที่ปราศจากการแทรกแซงจากนักการเมือง ผู้มีอิทธิพล ผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้มีอำนาจ (2) ประเด็นกระบวนการทำงานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก และ (3) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษ 1) มุ่งเน้นการดำเนินการกิจการด้านการป้องกันอาชญากรรมในระดับพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น 2) การดำเนินคดีเกี่ยวกับการเมือง ต้องมีความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ไม่คลุมเครือ เพื่อป้องกันการถูกบิดเบือนจากผู้ไม่หวังดี อีกทั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง ปราศจากการแทรกแซงของอำนาจทางการเมือง “ไม่ทำงานตามคำสั่งของนักการเมือง” จึงจะสามารถอำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างมีเสถียรภาพ และมีระบบกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการทำงาน 3) การแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าเกี่ยวกับคดี หรือชี้แจงขั้นตอนใน

การดำเนินงานให้สาธารณชนได้รับทราบอยู่เป็นระยะ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นกับสาธารณชน 4) กระบวนการสรรหาบุคลากรในทุกระดับต้องมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ทั้งในประเด็นความเหมาะสมด้านความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนได้มากยิ่งขึ้น

กรุงเทพโพลล์ โดย ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ⁸ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จากทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 1,116 คน ระหว่างวันที่ 9 - 12 พฤษภาคม 2560 พบว่าการที่กระบวนการยุติธรรมไทยไม่สามารถลงโทษการกระทำผิดของกลุ่มผู้มีอิทธิพลและข้าราชการบางกลุ่มได้นั้น ประชาชนร้อยละ 32.7 ระบุว่า จะส่งผลให้ประชาชนจะหมดศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม รองลงมา ร้อยละ 24.1 ระบุว่า จะส่งผลให้คนชั่วเพิ่มขึ้นเพราะไม่เกรงกลัวต่อการทำผิดกฎหมาย และร้อยละ 22.0 ระบุว่า จะส่งผลให้เกิดค่านิยม มีอิทธิพลก็พ้นผิด ความยุติธรรมเงินซื้อได้ ความเชื่อมั่นต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 76.8 ระบุว่ามีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อยถึงน้อยที่สุด ขณะที่ ร้อยละ 23.2 มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมากถึงมากที่สุด ความเห็นต่อกระแสจากโซเชียลและสื่อมวลชนที่มาช่วยสอดส่องและตีแผ่เหตุการณ์หรือคดีต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ประชาชนร้อยละ 78.6 ระบุว่าดีและเห็นด้วย (เพราะทำให้สังคมรู้ข้อมูลและคอยจับตามองและทำให้คดีสืบหน้าเร็วขึ้น) ขณะที่ร้อยละ 21.4 ระบุว่าไม่ดีและไม่เห็นด้วย (เพราะจะทำให้บุคคลกลายเป็นจำเลยสังคมทั้งที่ยังไม่โดนตัดสินและ จะทำให้เสียรูปคดี)

⁸ สืบค้นออนไลน์จากเว็บไซต์ <http://bangkokpoll.bu.ac.th/>

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ ใช้รูปแบบการสำรวจแบบผสมผสาน (Mixed Methods Survey) โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) และวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods)

1.1 ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) ด้วยการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2,500 คน

(1) ประชากร คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไป ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดทั่วประเทศ โดยประกอบไปด้วย

(1.1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ (ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ) ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ประชาชนที่ได้รับความรู้จากกิจกรรมให้ความรู้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนที่มาติดต่อสอบถามหรือมาขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือด้านคดีพิเศษ ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ ได้แก่ พยาน หน่วยงานหรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เครือข่ายภาคประชาชน และแหล่งข่าวบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(1.3) ประชาชนทั่วไป คือ ประชาชนคนไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทุกสาขาอาชีพ มีที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย และเป็นผู้ที่เคยได้รับข่าวสารต่าง ๆ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไป ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดทั่วประเทศ ที่ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,500 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ร้อยละ 20 และกลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 80

(2.1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ (ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ) ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ประชาชนที่ได้รับความรู้จากกิจกรรมให้ความรู้ของกรมฯ และประชาชนที่มาติดต่อสอบถามหรือมาขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือด้านคดีพิเศษ ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ ได้แก่ พยาน หน่วยงานหรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เครือข่ายภาคประชาชน และแหล่งข่าวบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(2.2) ประชาชนทั่วไป คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทุกสาขาอาชีพที่เคยได้รับข่าวสารต่าง ๆ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(3) การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

(3.1) การสำรวจเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) การสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (Proportion stratified sampling) และการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 2,500 ตัวอย่าง จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น

(3.1.1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยการใช้ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายใช้ในการสุ่มเก็บข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ซึ่งเป็นเฉพาะคดีพิเศษเท่านั้น) และการสุ่มแบบ Snow ball คือการใช้ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ และสอบถามหรือขอคำแนะนำจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องต่อ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 โดยสำรวจได้จำนวน 511 ตัวอย่าง

(3.1.2) กลุ่มประชาชนทั่วไป การสุ่มแบบหลายขั้นตอน กับกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปที่รับข่าวสารของกรมสอบสวนคดีพิเศษจากสื่อต่าง ๆ และสุ่มแบบกระจายพื้นที่ (Area base) และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) ในภูมิภาค ดังนี้ ภาคกลาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล ชลบุรี กาญจนบุรี ระยอง และราชบุรี ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงราย พิจิตรโลก เชียงใหม่ สุโขทัย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี มหาสารคาม ขอนแก่น และสกลนคร ภาคใต้ ได้แก่ ชุมพร ภูเก็ต สงขลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยสำรวจได้จำนวน 2,040 ตัวอย่าง

(3.2) การสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก รายบุคคล (In-depth-Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 21 คน (ตาม TOR ข้อ 4.2) ใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจเชิงคุณภาพ ประกอบไปด้วย

กลุ่มเป้าหมายสำรวจเชิงคุณภาพ	จำนวนกลุ่มที่ สำรวจได้
คณะกรรมการคดีพิเศษ	1
นักวิชาการด้านกฎหมาย/กระบวนการยุติธรรม/สิทธิมนุษยชน/อาชีวศึกษา	4
ผู้แทนสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ วิทยุ หรือ หนังสือพิมพ์	3
ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา / ผู้ต้องหา/พยาน	8
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้แทนศาลยุติธรรม / สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้แทนสภานายความ ผู้แทนสำนักงาน ป.ป.ช. / สำนักงาน ปปท.	5

** ข้อตกลงเบื้องต้น การสัมภาษณ์กับกลุ่มบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานในครั้งนี้ จะไม่เปิดเผยรายชื่อข้อมูลส่วนบุคคลในงานสำรวจนี้กับบุคคลใดทั้งสิ้น เนื่องจากที่ปรึกษาต้องปฏิบัติตามขั้นตอนตามจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งที่ปรึกษาต้องปกปิดและไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์กับบุคคลใดทั้งสิ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจในการข้อมูล

1.2 การจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตาม TOR ข้อ 4.3) เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563 ณ ห้องประชุมวายุภักดิ์ 2 (ชั้น 4) โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบไปด้วย ผู้บริหารกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้แทนจากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม กรมบังคับคดี กรมราชทัณฑ์ กรมการขนส่งทางบก บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ง. ผู้แทนจากสภานายความ และผู้ที่สนใจ รวมทั้งคณะที่ปรึกษา จำนวนทั้งสิ้น 91 คน

2. การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ ที่ปรึกษาดำเนินการศึกษา ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการ แผนปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางาน เพื่อใช้เป็นการประกอบการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

2.1 พัฒนา และจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเชิงปริมาณ เป็นแบบสำรวจ ที่มีข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ โดยอ้างอิงประเด็นตามข้อกำหนดการวัดร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปี 2563 ได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ความเชื่อมั่น คำถาม 12 ประเด็น ประกอบไปด้วย ความเชี่ยวชาญ ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ให้ความช่วยเหลือผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ เข้าถึงสะดวก มีความโปร่งใส ปราศจากการแทรกแซง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

2.2 นำร่างแบบสำรวจ ฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษ เสนอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษ พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา ภาษา ประเด็น เพื่อให้ทางที่ปรึกษาปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์

โดยลักษณะของคำถามมีทั้งแบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice question) หรือแบบตรวจสอบรายการ (Checklist question) และคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น (Open end) เป็นต้น ส่วนการวัดระดับเชื่อมั่น เป็นการสร้างข้อคำถามระดับความเชื่อมั่นตามมาตรวัดของเทอร์สโตน (Thurstone) ซึ่งใช้สำหรับการแสดงความเห็นน้อยที่สุดจนกระทั่งมากที่สุด 5 ระดับ ระดับการวัดการวัดข้อมูลเป็นอัตราภาคขั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยระดับ 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด และระดับ 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

2.3 นำแบบสำรวจที่ปรับแก้ไขแล้ว ไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มเป้าหมายที่ใกล้เคียง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุดเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงโดยการทดสอบเครื่องมือ หาความเชื่อมั่น (Reliability) ค่า Cronbach's alpha มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.88

2.4 นำแบบสำรวจฉบับภาษาไทย แปลเป็นภาษาอังกฤษ ให้กับกลุ่มเป้าหมายชาวต่างชาติ และ/หรือจัดทำเป็นแบบสำรวจออนไลน์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้มีโอกาสในการเข้าถึง และนำแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ ขออนุมัติหรือขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2.5 การสำรวจเชิงคุณภาพ การออกแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับ ความเกี่ยวข้องกับการกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหารของกระทรวงยุติธรรมผู้บริหารของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 21 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายสอดคล้องกับวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบผสมผสาน ประกอบไปด้วย

- (1) การลงพื้นที่ (Field work) แบบเผชิญหน้า แบบการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว
- (2) การส่งไปรษณีย์/อิเล็กทรอนิกส์ (Email) ตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ได้จาก กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- (3) การสำรวจแบบออนไลน์ (Online Questionnaire)
- (4) การโทรศัพท์สัมภาษณ์

3.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth-Interview) โดยการประสานงานส่งจดหมายขอความร่วมมือ นัดหมาย กำหนดวันและเวลา ในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งมีการจัดบันทึกและบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้ต้องได้รับความยินยอม จากผู้ให้สัมภาษณ์ โดยที่ปรึกษาชี้แจงขั้นตอน วัตถุประสงค์ และข้อตกลงในการนำเสนอผลการสำรวจและ การปกปิด

จัดทำเอกสารให้ผู้สัมภาษณ์ลงนามยินยอมตามมาตรฐานการวิจัยในมนุษย์ และเพื่อให้เป็นไป ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ทั้งนี้การสำรวจทั้งเชิงปริมาณ และสำรวจเชิงคุณภาพ ที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับ กระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการวิจัย มาตรฐานจริยธรรมการวิจัยใน มนุษย์ที่ต้องยึดหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตราย และหลักความยุติธรรมซึ่งมี ความสำคัญอย่างมากสำหรับผู้ให้ข้อมูล/หรือผู้เข้าร่วมการวิจัย สวนดุสิตโพล จำเป็นต้องปกปิดข้อมูลของ ผู้ให้ข้อมูล/เข้าร่วมวิจัย โดยผลการศึกษารั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลในภายหลัง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล เกิดความไว้วางใจและเชื่อใจในการยินยอมให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนต้องคำนึงถึงการ ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้มากที่สุด

4. การประมวลผลและวิเคราะห์ผล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage), ความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยในเชิงปริมาณให้มี ผลการวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสังเคราะห์เอกสารและ การวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกเป็น หมวดหมู่ของประเด็นต่าง ๆ แล้วนำไปวิเคราะห์/สังเคราะห์ เปรียบเทียบ กับข้อมูลเชิงปริมาณตามข้อ 4.1

เกณฑ์วัดคะแนนความเชื่อมั่น 5 ระดับ หาค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละประเด็นโดย ส่วนการ แปลค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นจาก 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าปกติ เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความเชื่อมั่น 5 ระดับ เมื่อเทียบเป็นค่าเฉลี่ย

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
1	1.00 – 1.80	เชื่อมั่นน้อยที่สุด
2	1.81 – 2.60	เชื่อมั่นน้อย
3	2.60 – 3.40	เชื่อมั่นปานกลาง
4	3.41 – 4.20	เชื่อมั่นมาก
5	4.21 – 5.00	เชื่อมั่นมากที่สุด

5. ข้อจำกัดในการสำรวจ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความเชื่อมั่นในครั้งนี้ ที่ปรึกษาพบข้อจำกัดที่เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ไม่สามารถติดต่อได้ ทั้งทางไปรษณีย์ และทางโทรศัพท์ (มีเพียงชื่อหน่วยงาน/ ชื่อบุคคล แต่ไม่มีข้อมูลในการติดต่อ) หรือบางกลุ่มเป้าหมายข้อมูลระบุเป็นประเภทคดี หรือมีแต่เพียงชื่อบริษัท ชื่อหน่วยงาน แต่ไม่มีระบุหน่วยงาน/ฝ่ายหรือ บุคคลทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือเข้าถึงได้ยากและล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานส่วนงานสารบรรณ ไม่ทราบข้อมูลหรือไม่สามารถส่งต่อข้อมูลไปยังบุคคลนั้น ๆ ได้

2. กลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะกลุ่มผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่สะดวกให้ข้อมูล และไม่ต้องการให้ความคิดเห็น

3. กลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลในหน่วยงานภาครัฐ/หรือเอกชน มีการโยกย้าย/เกษียณราชการตามตัวไม่ได้

4. จำนวนของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการมีจำกัด (ในการสำรวจทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ควรมีจำนวนกลุ่มเป้าหมายมากกว่าจำนวนที่ต้องการอย่างน้อย ร้อยละ 50)

5. กลุ่มเป้าหมายไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

6. การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายให้ที่ปรึกษา ควรมีการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการสำรวจ เพื่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการสำรวจและการได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น

ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่น

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ทำการสำรวจโดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง ประชาชนทั่วไปที่รับข่าวสาร (ทั้งในกรุงเทพ และจังหวัดที่เป็นตัวแทนภูมิภาค) จำนวนทั้งสิ้น 2,040 ตัวอย่าง และสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ด้านสื่อสารมวลชน และผู้รับบริการ จำนวน 21 ตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2563

โดยผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษนี้ นำเสนอผลตารางสรุปภาพรวมคะแนนความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และสรุปผลเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นย้อนหลัง

ตารางสรุปภาพรวมคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชนทั่วไป
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่าเฉลี่ย=5)	3.98	4.03	3.55	3.89	3.54
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ร้อยละ)	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80

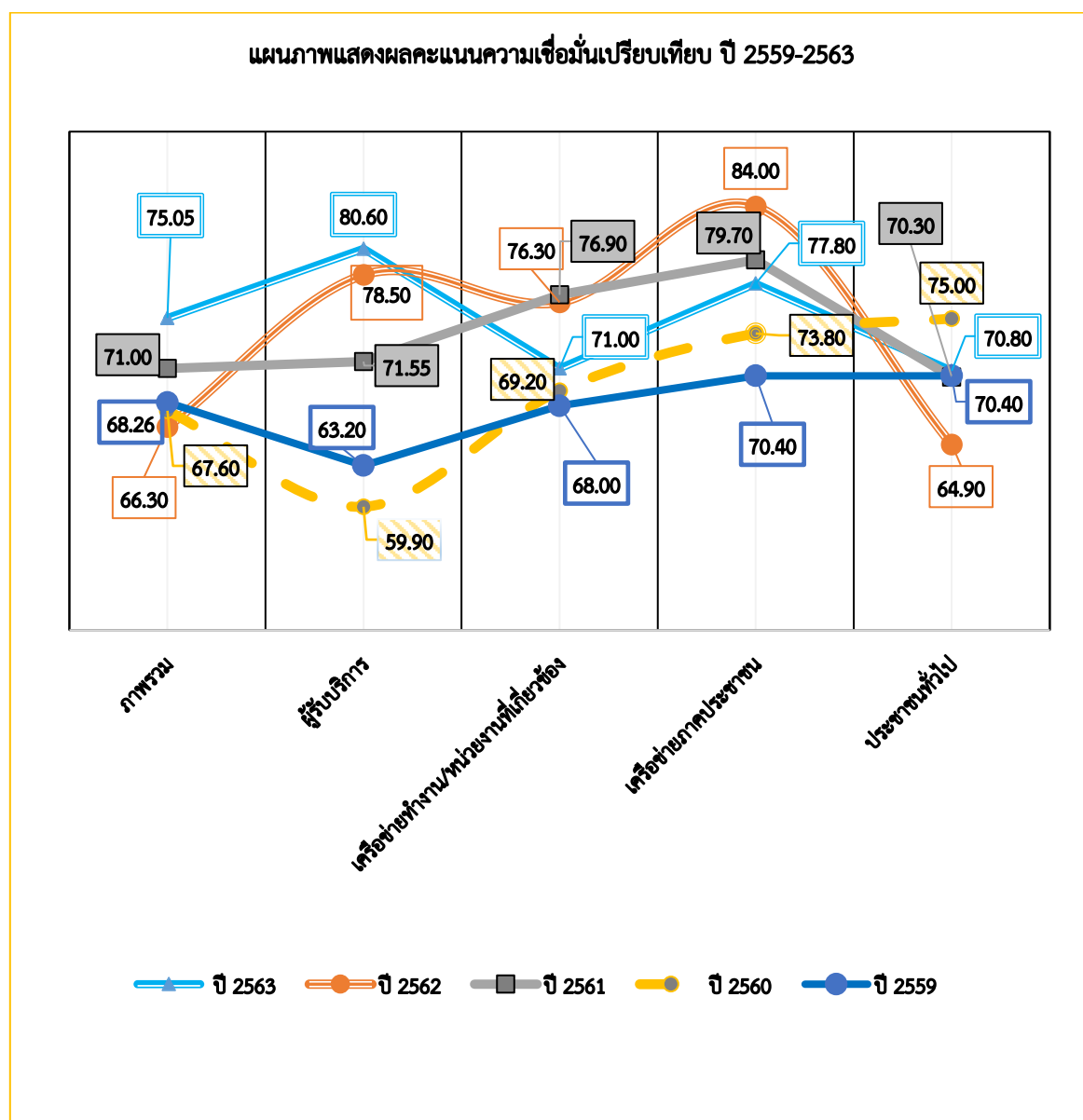
ตารางเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า

ระดับความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่าย การทำงาน/ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	เครือข่าย ภาค ประชาชน	ประชาชน ทั่วไป
ความเชื่อมั่น ปี 2563	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80
ความเชื่อมั่น ปี 2562	66.30	78.50	76.30	84.00	64.90
ความเชื่อมั่น ปี 2561	71.00	71.55	76.90	79.70	70.30
ความเชื่อมั่น ปี 2560	67.60	59.90	69.20	73.80	75.00
ความเชื่อมั่น ปี 2559	68.26	63.20	68.00	70.40	70.40

จากตารางการเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2559 จนถึง ปี พ.ศ. 2563 พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นของสาธารณชนปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 75.05 ภาพรวมความ

เชื่อมั่น ปี พ.ศ. 2562 ได้ร้อยละ 66.30 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.75 เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ภาพรวมผลคะแนนความเชื่อมั่นในแต่ละปีมีเพิ่มขึ้น และลดลง บวก/ลบ ไม่เกิน 10 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงเวลาที่มีการสำรวจ เนื่องจาก คะแนนความเชื่อมั่นมีปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น ความร่วมมือของกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูล ลักษณะคดีพิเศษ การสื่อสารให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ และระยะเวลาในการสำรวจ ตลอดจนปัจจัยด้านสถานการณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ที่มา : ข้อมูลผลการสำรวจปี 2559 – 2562 จากนิต้าโพล และกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การนำเสนอผลในรูปแบบของตารางผลการสำรวจความเชื่อมั่นจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย โดยนำเสนอรูปแบบของตารางแสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ของความคิดเห็น และความเชื่อมั่นนำเสนอตารางค่าเฉลี่ย และร้อยละ ประกอบไปด้วย

1. ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

2. ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไป ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

3. ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

4. สรุปผลและอภิปรายผล

5. สรุปการนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และข้อคิดเห็นจากผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่น : กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ	126	21.57
ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา	21	3.60
พยาน	126	21.57
ประชาชนที่มาติดต่อสอบถามขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือคดีพิเศษ	168	28.77
หน่วยงาน/หรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน	13	2.23
หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน	41	7.02
หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน	8	1.37
สำนักงานอัยการสูงสุด /สำนักงาน ป.ป.ช. / สำนักงาน ป.ป.ท. /สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	12	2.05
เครือข่ายภาคประชาชน /แหล่งข่าว	69	11.81

หมายเหตุ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บางกลุ่มสามารถมีความเกี่ยวข้องกับกรมมากกว่า 1 สถานะ

จากตารางที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสำรวจครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ มีจำนวนทั้งสิ้น 511 ตัวอย่าง โดยจำแนกเป็น

ประชาชนที่มาติดต่อสอบถามขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือคดีพิเศษ จำนวน 168 ราย ร้อยละ 28.77 ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ และพยาน จำนวน 126 ราย ร้อยละ 21.57 เท่ากัน เครือข่ายภาคประชาชน /แหล่งข่าว จำนวน 69 ราย ร้อยละ 11.81 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน จำนวน 41 ราย ร้อยละ 7.02 ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา จำนวน 21 ราย ร้อยละ 3.60 หน่วยงาน/ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน จำนวน 13 ราย ร้อยละ 2.23 สำนักงานอัยการสูงสุด /สำนักงาน ป.ป.ช. / สำนักงาน ป.ป.ท. /สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 12 ราย ร้อยละ 2.05 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน จำนวน 8 ราย ร้อยละ 1.37

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตารางที่ 2 สิ่งที่ได้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจ ต่อการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	สิ่งที่ประทับใจ	ภาพรวม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการที่ดี	116	29.90
2	มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ	67	17.27
3	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/คำแนะนำดี มีข้อมูลในเชิงลึกและอธิบายชัดเจน	58	14.95
4	ได้รับความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน	30	7.73
5	เป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน	29	7.47
6	มีการดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรม ยุติธรรม เชื่อถือได้	16	4.12
7	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้	15	3.87
8	มีการปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมืออาชีพ มีความรับผิดชอบและมีความรอบคอบในการดำเนินงาน	9	2.32
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถรอบด้าน	9	2.32
10	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบสวนสอบสวน/ค้นหาพยานหลักฐาน	8	2.06
11	มีกระบวนการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก	6	1.55
12	ปฏิบัติหน้าที่กับทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1.29

จากตารางที่ 2 สิ่งที่ประทับใจต่อการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทับใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการที่ดี ร้อยละ 29.90 รองลงมาคือ มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ร้อยละ 17.27 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/คำแนะนำดี มีข้อมูลในเชิงลึกและอธิบายชัดเจน ร้อยละ 14.95 ได้รับความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน ร้อยละ 7.73 และเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ร้อยละ 7.47

ตารางที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค จากการรับบริการหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ภาพรวม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	การปฏิบัติงานเชิงรับมากเกินไป และมีความล่าช้าในการดำเนินคดี	38	25.85
2	ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมสอบสวนคดีพิเศษ (สถานที่ในการสืบพยานไม่มีทุกจังหวัด)	19	12.93
3	กระบวนการและขั้นตอนมีความยุ่งยาก (สอบสวน/การร้องคดี/ขอข้อมูล)	18	12.24
4	หลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการนำคดีเข้าสู่คดีพิเศษมีข้อจำกัดมาก	13	8.84
5	การติดต่อ ประสานงานค่อนข้างยาก ไม่มีผู้รับสาย	9	6.12
6	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อหาหรือมีเนื้อหากว้างและรวบรัดเกินไป	7	4.76
7	ประชาชนไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียนหรือติดตามความคืบหน้าของคดี	6	4.08
8	การดำเนินคดีขาดความโปร่งใส ไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไป ตรงมา	5	3.40
9	เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ	4	2.72
9	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เทคโนโลยีที่ใช้ในการสืบสวนไม่ทันสมัยเหมือนต่างประเทศ	4	2.72
9	หน่วยงานและกำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย	4	2.72
9	ขาดการประสานงานด้านข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีการส่งมอบคดีให้เจ้าหน้าที่ผู้อื่นดำเนินการต่อ ทำให้ต้องเสียเวลาในการพูดคุยหรือให้ข้อมูลใหม่	4	2.72

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค จากการรับบริการ หรือ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวม พบว่า ปัญหาที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันดับแรก คือ การปฏิบัติงานเชิงรับมากเกินไป และมีความล่าช้าในการดำเนินคดี ร้อยละ 25.85 รองลงมาคือ ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมสอบสวนคดีพิเศษ (การสืบพยานไม่มีทุกจังหวัด) ร้อยละ 12.93 กระบวนการและขั้นตอนมีความยุ่งยาก (สอบสวน/การร้องคดี/ขอข้อมูล) ร้อยละ 12.24 หลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการนำคดีเข้าสู่คดีพิเศษมีข้อจำกัดมาก ร้อยละ 8.84 และการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ไม่มีผู้รับสาย ร้อยละ 6.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อ ประชาชนและสังคมโดยรวม

อันดับ	ความคิดเห็น	ภาพรวม	
		จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1	คดีการค้ำมนุษย์ / ค้าประเวณี (ช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกหลอกลวง)	66	22.92
2	คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	25	8.68
3	คดีป่าไม้ / การบุกรุกป่า (สร้างรีสอร์ตป่าสงวน อ.เขาค้อ/อุทยานภูเก็ต)	23	7.99
4	คดียาเสพติด (คดียาเสพติดขบ)	20	6.94
5	คดีการฉ้อโกงต่าง ๆ ที่มีมูลค่าสร้างความเสียหายมาก	17	5.90
6	คดีหนี้ในระบบ	17	5.90
7	คดีวัดพระธรรมกาย	16	5.56
8	ปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	14	4.86
9	คดีการหลีกเลี่ยงภาษี (รถหรู/ซูเปอร์คาร์ สินค้าเลี่ยงภาษี/สินค้าปลอม)	11	3.82
10	คดีที่มีเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือมีเจ้าหน้าที่รัฐถูกกล่าวหาทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ	8	2.78

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 4 ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อ ประชาชนและสังคมโดยรวม พบว่า ผลงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ คดีการค้ำมนุษย์ / ค้าประเวณี (ช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกหลอกลวง) ร้อยละ 22.92 รองลงมาคือ คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน ร้อยละ 8.68 คดีป่าไม้/การบุกรุกป่า (เช่น การสร้างรีสอร์ตป่าสงวน อ.เขาค้อ/อุทยานภูเก็ต) ร้อยละ 7.99 คดียาเสพติด (คดียาเสพติดขบ) ร้อยละ 6.94 และคดีการฉ้อโกงต่าง ๆ ที่มีมูลค่าสร้างความเสียหายมากและคดีหนี้ในระบบ ร้อยละ 5.90 เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตารางที่ 5 ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษจากช่องทางต่าง ๆ (คะแนนเต็ม 10)

ที่	คะแนน	ภาพรวม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	1 คะแนน	6	1.17
2	2 คะแนน	2	0.39
3	3 คะแนน	4	0.78
4	4 คะแนน	6	1.17
5	5 คะแนน	30	5.87
6	6 คะแนน	35	6.85
7	7 คะแนน	74	14.48
8	8 คะแนน	128	25.05
9	9 คะแนน	116	22.70
10	10 คะแนน	110	21.53
	ค่าเฉลี่ย	8.29	
	คิดเป็นร้อยละ	82.90	

จากตารางที่ 5 ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีคะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน ภาพรวมพบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้คะแนนความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 8.29 คิดเป็นร้อยละ 82.90 โดยคะแนนที่มีผู้ให้จำนวนมากที่สุด คือ 8 คะแนน และคะแนนที่มีผู้ให้น้อยที่สุด คือ 2 คะแนน

ตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม		ระดับความเชื่อมั่น
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ	4.10	82.00	มาก
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.08	81.60	มาก
3	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.07	81.40	มาก
4	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ	4.06	81.20	มาก
5	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม	4.06	81.20	มาก
6	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ	4.05	81.00	มาก
7	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ	4.04	80.80	มาก
8	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ	4.03	80.60	มาก
9	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความโปร่งใสในการดำเนินคดีพิเศษ สามารถตรวจสอบได้	4.03	80.60	มาก
10	กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	79.60	มาก
11	ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม	3.95	79.00	มาก
12	กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันจากสังคม	3.95	79.00	มาก
13	ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา สามารถเข้าถึงความยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง	3.93	78.60	มาก
14	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.93	78.60	มาก
15	ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม	3.91	78.20	มาก
16	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	3.89	77.80	มาก
17	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปลอดจากการแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพลอื่น	3.86	77.20	มาก
18	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก (เว็บไซต์/จดหมาย/แอปพลิเคชัน)	3.67	73.40	มาก
	ความเชื่อมั่นโดยเฉลี่ย	3.98	79.60	มาก

ตารางที่ 6 (1) ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ประเด็น **(เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)	ภาพรวม		ระดับความเชื่อมั่น
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1	กรมสอบสวนคดีพิเศษ จัดทำสำนวนคดีให้กับอัยการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	3.93	78.60	มาก
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการเกี่ยวกับความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษได้	3.84	76.80	มาก
	ความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.89	77.80	มาก
	ความเชื่อมั่นโดยเฉลี่ย	3.99	79.80	มาก

จากตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยมีประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ประเด็นแรก คือ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ ไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาคือ กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ และกรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 เท่ากัน

จากตารางที่ 6 (1) ระดับความเชื่อมั่นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี โดยเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80

ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60

ตารางที่ 6 (2) ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของ
กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

อันดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น	ผู้รับบริการ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		เครือข่าย	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ	4.20 ¹	84.00	3.62	72.40	3.88	77.60
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.13 ²	82.60	3.56	71.20	4.00 ²	80.00
3	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.13 ²	82.60	3.67 ⁴	73.40	3.92 ⁴	78.40
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ	4.09 ⁵	81.80	3.70 ³	74.00	4.02 ¹	80.40
5	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม	4.13 ²	82.60	3.66 ⁵	73.20	3.88	77.60
6	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ	4.12 ³	82.40	3.53	70.60	4.00 ²	80.00
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ	4.07	81.40	3.73 ²	74.60	4.00 ²	80.00
8	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ	4.07	81.40	3.83 ¹	76.60	3.91 ⁵	78.20
9	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความโปร่งใสในการดำเนินคดีพิเศษ สามารถตรวจสอบได้	4.11 ⁴	82.20	3.32	66.40	3.85	77.00
10	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.05	81.00	3.42	68.40	3.78	75.60
11	ได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม	4.01	80.20	3.44	68.80	3.71	74.20
12	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันจากสังคม	4.05	81.00	3.33	66.60	3.65	73.00

อันดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น	ผู้รับบริการ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		เครือข่าย	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
13	เข้าถึงความยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง	3.98	79.60	3.61	72.20	3.77	75.40
14	การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นต่อผู้ร้องขอ / ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.98	79.60	3.39	67.80	3.94 ³	78.80
15	ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม	3.92	78.40	3.60	72.00	3.91 ⁵	78.20
16	การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา	3.96	79.20	3.34	66.80	3.73	74.60
17	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน <u>ปลอดจากการแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพลอื่น</u>	4.01	80.20	3.15	63.00	3.50	70.00
18	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก	3.65	73.00	3.63	72.60	3.82	76.40
	ภาพรวม	4.03	80.60	3.55	71.00	3.89	77.80

จากตารางที่ 6 (2) ระดับความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยจำแนกตามประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเรียง 5 ลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็น (1) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวน คดีพิเศษไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 เท่ากัน (3) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 และ (4) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความโปร่งใสในการดำเนินคดีพิเศษ สามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 โดยจำแนกตามประเด็นพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเรียง 5 ลำดับจากมากไปหาน้อย

คือ (1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือ (2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 (3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 (4) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และ (5) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20

กลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน มีความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยจำแนกตามประเด็นพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเรียง 5 ลำดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 เท่ากัน (3) การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 (4) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 และ (5) เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ และผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 7 เรื่องที่จะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่เชื่อมั่น ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ความคิดเห็น	ภาพรวม	
		จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1	มีการดำเนินคดียังมีความล่าช้า	26	19.12
2	มีการดำเนินคดีที่ไม่ซื่อสัตย์ ไม่โปร่งใส ตรวจสอบได้	23	16.91
3	เป็นหน่วยงานที่ไม่มีอิสระในการดำเนินงาน ถูกแทรกแซงทางการเมืองและผู้อิทธิพล	17	12.50
4	ไม่สามารถดำเนินคดีกับนักการเมือง/หรือคดีที่มีนักการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องได้	11	8.09
5	ไม่สามารถดำเนินคดีกับกลุ่มผู้มีอิทธิพล หรือ กลุ่มผู้มีฐานะทางสังคมให้สิ้นสุดได้	9	6.62
6	ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้ที่กระทำความผิดให้ได้รับโทษตามความผิดที่ได้กระทำ	9	6.62
7	ไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีจนถึงที่สุดได้	7	5.15
8	หลักเกณฑ์การรับพิจารณาคดีพิเศษ ขาดความชัดเจน บางคดีประชาชนได้รับความเสียหายมูลค่าหลายสิบล้านหรือเป็นคดีที่ได้รับความสนใจจากประชาชนกลับไม่ได้รับพิจารณาเป็นคดีพิเศษ	6	4.41
8	ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้	6	4.41
8	การดำเนินคดีการทุจริตกับผู้ที่มีอำนาจ	6	4.41

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 7 เรื่องที่จะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่เชื่อมั่น ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ (1) มีการดำเนินคดีที่มีความล่าช้า ร้อยละ 19.12 รองลงมาคือ (2) การดำเนินคดีที่ไม่ซื่อสัตย์ ไม่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ร้อยละ 16.91 (3) หน่วยงานไม่มีอิสระในการดำเนินงาน ถูกแทรกแซงทางการเมืองและผู้อิทธิพล ร้อยละ 12.50 (4) ไม่สามารถดำเนินคดีกับนักการเมือง หรือคดีที่มีนักการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องได้ ร้อยละ 8.09 (5) ไม่สามารถดำเนินคดีกับกลุ่มผู้มีอิทธิพล หรือ กลุ่มผู้มีฐานะทางสังคมให้สิ้นสุดได้ และไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้ที่กระทำความผิดให้ได้รับโทษตามความผิดที่ได้กระทำ ร้อยละ 6.62 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ ของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	
		จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1	มีความรวดเร็วในการดำเนินคดี นำผู้กระทำผิดมาลงโทษและมีระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละคดีที่ชัดเจน	36	15.65
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ	22	9.57
3	ต้องการให้มีการรับทำคดีให้หลากหลายและเพิ่มมาก	20	8.70
4	ต้องการให้มีการแจ้งความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ	18	7.83
5	สร้างเครือข่ายและขยายหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	18	7.83
6	ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงาน/สร้างเครือข่าย/เกี่ยวกับกฎหมายให้มากขึ้น	16	6.96
7	มีการดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและตรวจสอบได้	12	5.22
8	กรมสอบสวนคดีพิเศษควรเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง	12	5.22
9	เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ขอให้เป็นหน่วยงานที่คอยช่วยเหลือประชาชนต่อไป	12	5.22
10	พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	8	3.48

เป็นคำถามปลายเปิด

จากตารางที่ 8 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ อันดับแรก คือ (1) มีความรวดเร็วในการดำเนินคดี นำผู้กระทำผิดมาลงโทษและมีระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละคดีที่ชัดเจน ร้อยละ 15.65 รองลงมาคือ (2) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 9.57 (3) ต้องการให้มีการรับทำคดีให้หลากหลายและเพิ่มมาก ร้อยละ 8.70 (4) ต้องการให้มีการแจ้งความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ และสร้างเครือข่ายและขยายหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 7.83 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 2,040 ตัวอย่าง

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	966	47.35
	หญิง	1,074	52.65
	รวม	2,040	100.00
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	275	13.48
	21-30 ปี	418	20.49
	31-40 ปี	406	19.90
	41-50 ปี	380	18.63
	51 – 60 ปี	314	15.39
	มากกว่า 60 ปี	247	12.11
	รวม	2,040	100.00
จบการศึกษา	ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	204	10.00
	มัธยมศึกษา/ปวช.	826	40.49
	อนุปริญญา	254	12.45
	ปริญญาตรี	671	32.89
	ปริญญาโท	81	3.97
	สูงกว่าปริญญาโท	4	0.20
	รวม	2,040	100.00
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	293	14.36
	ธุรกิจส่วนตัว	387	18.97
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	389	19.07
	เกษตรกร/ประมง	135	6.62
	นักเรียน/นักศึกษา	315	15.44
	พนักงานบริษัท	299	14.66
	อิสระ/ฟรีแลนซ์	93	4.56
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน (อยู่บ้าน)	77	3.77
	เกษียณอายุ	43	2.11
	อื่น ๆ	9	0.44
	รวม	2,040	100.00

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 2,040 คน จำแนกเป็นเพศ หญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 52.65 และ 47.35 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 20.49 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 19.90 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 18.63 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.มากที่สุด ร้อยละ 40.49 รองลงมาคือ ปริญญาตรี 32.89 และอนุปริญญา ร้อยละ 12.45 กลุ่มประชาชนประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้างมากที่สุด ร้อยละ 19.07 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว 18.97 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 15.44 และพนักงานบริษัท ร้อยละ 14.66

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 10 การรู้จัก (ได้ยินชื่อ) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ของประชาชนทั่วไป

อันดับ	การรู้จัก	ภาพรวม (N=2,040)		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	รู้จัก (ได้ยินชื่อ)	2,023	99.17	100.00	96.55	100.00	100.00	99.26
2	ไม่รู้จัก (จบการสัมภาษณ์)	17	0.83	-	3.45	-	-	0.74

จากตารางที่ 10 ประชาชนทั่วไปมากกว่าครึ่ง ร้อยละ 99.17 รู้จัก (เคยได้ยินชื่อ) ของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และมีประชาชนทั่วไปที่ไม่รู้จัก (ไม่เคยได้ยินชื่อ) เพียงร้อยละ 0.83 โดยเมื่อ พิจารณาจำแนกตามภูมิภาคที่เก็บข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล กลุ่มประชาชนในภาคเหนือ และภาคอีสาน รู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษทั้งหมด ส่วนกลุ่มประชาชนที่อยู่ในภาคกลาง รู้จัก ร้อยละ 96.55 และกลุ่มประชาชนที่อยู่ในภาคใต้ รู้จัก ร้อยละ 99.26

ตารางที่ 11 ช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ช่องทาง	ภาพรวม	
		จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1	โทรทัศน์	1,549	44.03
2	สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟซบุ๊ก/ทวิตเตอร์ เป็นต้น)	1,098	31.21
3	การบอกเล่า/บอกต่อ	309	8.78
4	หนังสือพิมพ์	261	7.42
5	วิทยุ	144	4.09
6	เว็บไซต์ www.dsi.go.th	114	3.24
7	อบรม/สัมมนา	26	0.74
8	วารสาร DSI (e-book)	16	0.45
	อื่น ๆ	1	0.03

ผู้ตอบเฉพาะที่รู้จัก (เคยได้อินชื่อ)เท่านั้น / ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 11 ช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่รู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 44.03 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 31.21 การบอกเล่า/บอกต่อ ร้อยละ 8.78 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 7.42 วิทยุ ร้อยละ 4.09 และเว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ร้อยละ 3.24

ตารางที่ 12 ช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามภูมิภาค

อันดับ	ช่องทาง	ภูมิภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	โทรทัศน์	45.95	41.04	43.57	57.13	33.30
2	สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟซบุ๊ก/ทวิตเตอร์ เป็นต้น)	35.55	32.80	36.63	24.10	31.23
3	การบอกเล่า/บอกต่อ	4.62	9.83	9.90	7.47	10.01
4	หนังสือพิมพ์	8.38	5.64	3.99	9.50	8.92
5	วิทยุ	2.60	5.35	0.59	0.45	9.79
6	เว็บไซต์ www.dsi.go.th	2.02	4.19	3.69	1.13	4.68
7	อบรม/สัมมนา	0.29	0.87	1.03	-	1.31
8	วารสาร DSI (e-book)	0.29	0.29	0.59	0.23	0.76
	อื่น ๆ	0.29	-	-	-	-

จากตารางที่ 12 ช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ประชาชนที่อยู่ในทุกภูมิภาค รู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ และหนังสือพิมพ์ หรือการบอกเล่า/บอกต่อ ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การรับรู้เกี่ยวกับการกิจหลักของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (กรมสอบสวนคดีพิเศษ) ดำเนินคดีพิเศษนอกเหนือไปจากคดีอาชญากรรมทั่วไป

อันดับ	การรับรู้	ภาพรวม (n=2,023)		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	พอรู้บ้าง	1,254	61.99	57.89	55.61	69.14	61.07	64.52
2	ไม่ค่อยรู้	713	35.24	39.23	39.54	28.15	38.93	30.52
3	รู้เป็นอย่างดี	39	1.93	2.87	3.57	2.72	-	1.99
4	ไม่รู้เลย (จบการสัมภาษณ์)	17	0.84	-	1.28	-	-	2.98

จากตารางที่ 13 ประชาชนที่รู้จักและรับรู้เกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการรับรู้เกี่ยวกับการกิจหลักในการดำเนินคดีพิเศษนอกเหนือไปจากคดีอาชญากรรมทั่วไป พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ พอรู้บ้าง ร้อยละ 61.99 ไม่ค่อยรู้ ร้อยละ 35.24 และรู้เป็นอย่างดี ร้อยละ 1.93 มีประชาชนทั่วไปเพียงส่วนน้อย ร้อยละ 0.84 ที่ไม่รับรู้เกี่ยวกับการกิจหลักของกรมสอบสวนคดีพิเศษเลย และเมื่อพิจารณาตามภาคพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่รู้จักการกิจหลักของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในระดับพอรู้บ้างมากที่สุด (ร้อยละ 60 ขึ้นไป) คือ กลุ่มประชาชนที่อยู่ในภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) ส่วนกลุ่มประชาชนที่พอรู้บ้าง มีร้อยละ 55-57 คือ กลุ่มประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล และภาคกลาง

ตารางที่ 14 ความรู้เกี่ยวกับการกิจของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ภารกิจ	ภาพรวม (n=2,006)		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	คดีกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนที่มีผู้เสียหายมากกว่า 300 คนขึ้นไปหรือจำนวนเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป	1,108	21.09	21.48 ²	17.54	16.21	29.90 ¹	20.06 ¹
2	คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน	1,008	19.19	24.81 ¹	20.53 ¹	19.75 ¹	17.52 ²	16.60 ²
3	คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน	921	17.53	11.67	19.30 ²	18.25 ²	15.28 ³	19.98 ³
4	คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และระบบเศรษฐกิจการคลัง	824	15.68	13.70	18.16 ³	17.36 ³	14.12	14.26
5	คดีความผิดทางอาญาที่มีความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม	768	14.62	19.63 ³	11.67	16.83	14.78	12.97
6	คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่เป็นผู้ต้องสงสัย	572	10.89	8.70	10.79	11.07	8.22	14.34
	อื่น ๆ	53	1.01	-	2.02	0.53	0.17	1.77

จากตารางที่ 14 การรับรู้ของประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวมพบว่า ประชาชนทั่วไปรับรู้ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ 3 อันดับแรก คือ เรื่องคดีกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนที่มีผู้เสียหายมากกว่า 300 คนขึ้นไปหรือจำนวนเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทไปมากที่สุดเป็นอันดับแรก ร้อยละ 21.09 รองลงมาคือ ภารกิจเรื่องคดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน ร้อยละ 19.19 และคดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ร้อยละ 17.53

เมื่อจำแนกตามภูมิภาคที่เก็บข้อมูล พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการรับรู้ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษเกี่ยวกับ (1) คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ (2) คดีกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนที่มีผู้เสียหายมากกว่า 300 คนขึ้นไปหรือจำนวนเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทไป และ (3) คดีความผิดทางอาญาที่มีความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม กลุ่มประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยในภาคกลาง และภาคเหนือ รับรู้ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษเกี่ยวกับ (1) คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อนมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ (2) คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน และ (3) คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และระบบเศรษฐกิจการคลัง ส่วนประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) และภาคใต้ มีการรับรู้ภารกิจของ

กรมสอบสวนคดีพิเศษเกี่ยวกับ (1) คดีกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนที่มีผู้เสียหายมากกว่า 300 คน ขึ้นไปหรือจำนวนเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไปมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ (2) คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน และ (3) คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนตามลำดับ

ตารางที่ 15 เรื่องหรือคดีของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่ประชาชนทั่วไปรับรู้

อันดับ	เรื่องหรือคดีที่รับรู้	ภาพรวม		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	คดีแชร์ลูกโซ่	564	26.28	40.82 ¹	12.17 ¹	21.88 ¹	32.06 ¹	27.97 ¹
2	คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ (พอละจี) แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	259	12.07	19.30 ²	5.53	8.79 ³	18.57 ²	4.66
3	คดีวัดพระธรรมกายและสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	253	11.79	17.72 ³	5.31	13.87 ²	13.33 ³	7.63
4	คดีรถหรูเลี้ยงภรรยา	127	5.92	7.91	2.43	2.73	11.27	2.54
5	คดีการค้ำมนุษย์ เช่น วิคตอเรียซีเคร็ต	119	5.55	-	11.28 ³	6.45	5.40	0.42
6	เป็นหน่วยงานพิเศษที่ทำหน้าที่ในการสอบสวน /สืบสวนคดีสำคัญ คดีที่มีความซับซ้อน และสร้างมูลค่าความเสียหายระดับชาติ	115	5.36	0.32	13.72 ²	5.08	0.16	10.59 ³
7	คดียาเสพติด/เครือข่ายค้ายาเสพติดข้ามชาติ	103	4.80	8.86	5.97	3.71	2.22	6.36
8	คดีบุกรุกป่าไม้ ที่ดินสาธารณะ/ที่ดินของอุทยานเพื่อหาผลประโยชน์ของนักลงทุน	95	4.43	0.63	0.66	3.71	5.71	14.83 ²
9	ปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	79	3.68	-	4.42	4.88	4.44	2.54
10	คดีหนี้นอกระบบ	48	2.24	0.32	1.11	5.27	2.22	0.42

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 15 เรื่องหรือคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ประชาชนทั่วไปรับรู้ ภาพรวมพบว่า ประชาชนทั่วไปรู้จักคดีแชร์ลูกโซ่ มากที่สุดเป็นอันดับแรก ร้อยละ 26.28 รองลงมาคือ คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ (พอละจี) แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน ร้อยละ 12.07 คดีวัดพระธรรมกายและสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ร้อยละ 11.79 คดีรถหรูเลี้ยงภรรยา ร้อยละ 5.92 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามภูมิภาคที่เก็บข้อมูล พบว่า ประชาชนทั่วไปในกรุงเทพ/ปริมณฑลและประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) รับรู้เกี่ยวกับ (1) คดีแชร์ลูกโซ่มากที่สุด รองลงมาคือ (2) คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ (พอละจี) แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน และ (3) คดีวัดพระธรรมกายและสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคกลางรับรู้เกี่ยวกับ (1) คดีแชร์ลูกโซ่มากที่สุด รองลงมาคือ (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานพิเศษที่ทำหน้าที่ใน การสอบสวน/สืบสวนคดีสำคัญ คดีที่มีความซับซ้อน และสร้างมูลค่าความเสียหายระดับชาติ และ (3) คดีการค้ำมนุษย์ เช่น วิคตอเรีย-ซีเคร็ท

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคเหนือ รับรู้เกี่ยวกับ (1) คดีแชร์ลูกโซ่มากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ (2) คดีวัดพระธรรมกายและสหกรณ์เครดิตยูเนียน และ (3) คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ (พอละจี) แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน

ส่วนประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคใต้ มีการรับรู้เกี่ยวกับ (1) คดีแชร์ลูกโซ่มากที่สุด รองลงมาคือ (2) คดีบุกรุกป่าไม้ ที่ดินสาธารณะ/ที่ดินของอุทยานเพื่อหาผลประโยชน์ของนักลงทุน และ (3) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานพิเศษที่ทำหน้าที่ในการสอบสวน /สืบสวนคดีสำคัญ คดีที่มีความซับซ้อน และสร้างมูลค่าความเสียหายระดับชาติ ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลงานที่ประชาชนคิดว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม

อันดับ	ผลงานที่รับรู้	ภาพรวม		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	การดำเนินคดีแฮร์ล็อกโซ่	260	15.64	1.45	13.47 ²	23.78 ¹	7.96 ³	39.04 ¹
2	การให้ความรู้และการเตือนภัย ทำให้ประชาชนรู้แนวทางในการป้องกันตนเอง ไม่หลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อของขบวนการหลอกลวง	182	10.95	42.03 ¹	0.26	-	20.80 ¹	-
3	การดำเนินคดีวัดพระธรรมกาย	138	8.30	-	6.99	17.20 ²	3.76	8.90 ³
4	การดำเนินคดีการค้ามนุษย์	87	5.23	0.48	8.81 ³	9.77 ³	0.88	1.37
5	การดำเนินคดีป่าไม้ / การบุกรุกป่า	78	4.69	0.48	3.63	6.79	1.33	17.12 ²
6	การทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินคดีต่าง ๆ มากขึ้น	70	4.21	8.21 ²	-	0.21	11.50 ²	-
7	การดำเนินคดีการหลีกเลียงภาษี/รถหรู	64	3.85	0.48	4.92	5.10	3.54	2.74
8	คดีหนีอกระบบ	63	3.79	-	2.33	9.34	1.55	2.05
9	การยึดทรัพย์สินของกลุ่มผู้กระทำความผิด เพื่อนำเงินเข้าสู่ภาครัฐ	61	3.67	2.42	13.99 ¹	-	0.44	-
10	คดีการหายตัวไปของนายพอละจี หรือ บิลลี่ รักจงเจริญ แกนนำนาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	60	3.61	-	2.07	5.94	3.98	4.11
11	คดียาเสพติด เช่น ขบ	58	3.49	-	2.33	7.64	1.33	4.79

เป็นคำตอบปลายเปิด

จากตารางที่ 16 ผลงานที่ประชาชนทั่วไปคิดว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม 3 อันดับแรกพบว่า คดีที่มีประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การดำเนินคดีแฮร์ล็อกโซ่ ร้อยละ 15.64 รองลงมาคือการให้ความรู้และการเตือนภัย ทำให้ประชาชนรู้แนวทางในการป้องกันตนเอง ไม่หลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อของขบวนการหลอกลวง ร้อยละ 10.95 และการดำเนินคดีวัดพระธรรมกาย ร้อยละ 8.30

เมื่อพิจารณาตามภูมิภาคพบว่า ประชาชนทั่วไปในกรุงเทพ/ปริมณฑล เห็นว่าผลงานที่เป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้ความรู้และการเตือนภัย ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้แนวทางในการป้องกันตนเอง ไม่หลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อของขบวนการหลอกลวง รองลงมาคือ การทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินคดีต่าง ๆ มากขึ้น และการยึดทรัพย์สินของกลุ่มผู้กระทำความผิด เพื่อนำเงินเข้าสู่ภาครัฐ

ส่วนประชาชนที่อยู่ในภาคกลาง เห็นว่าผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด คือ การยึดทรัพย์สินของกลุ่มผู้กระทำความผิด เพื่อนำเงินเข้าสู่ภาครัฐ รองลงมาคือการดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่ และการดำเนินคดีการค้ามนุษย์

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคเหนือ เห็นว่าผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่ รองลงมาคือ การดำเนินคดีวัดพระธรรมกาย และการดำเนินคดีการค้ามนุษย์

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) เห็นว่าผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้ความรู้และการเตือนภัย ทำให้ประชาชนรู้แนวทางในการป้องกันตนเอง ไม่หลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อของขบวนการหลอกลวง รองลงมาคือ การทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินคดีต่าง ๆ มากขึ้น และการดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคใต้ เห็นว่าผลงานที่เป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่ รองลงมาคือ การดำเนินคดีป่าไม้ / การบุกรุกป่า และการดำเนินคดีวัดพระธรรมกายตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตารางที่ 17 คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไปโดยรวมจากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ จากช่องทางต่าง ๆ (เต็ม 10 คะแนน)

ที่	คะแนน	ภาพรวม		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	1 คะแนน	6	0.29	0.48	0.49	0.25	-	0.49
2	2 คะแนน	9	0.44	0.48	0.49	-	0.81	0.25
3	3 คะแนน	29	1.42	1.91	0.25	0.74	3.09	0.49
4	4 คะแนน	113	5.54	4.78	6.65	4.69	7.82	2.22
5	5 คะแนน	288	14.12	13.40	22.17	10.62	14.82	8.87
6	6 คะแนน	379	18.58	13.40	26.85	19.26	14.82	17.98
7	7 คะแนน	505	24.75	28.23	16.01	30.86	22.96	28.33
8	8 คะแนน	466	22.84	21.05	19.21	19.75	23.29	29.80
9	9 คะแนน	182	8.92	13.40	2.46	12.84	10.91	6.16
10	10 คะแนน	29	1.42	2.87	0.74	0.99	1.47	1.72
	ไม่ระบุแสดงความคิดเห็น	34	1.67	-	4.68	-	-	3.69
	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 10)	6.71		6.89	6.25	6.89	6.65	6.99
	คิดเป็นร้อยละ	67.10		68.90	62.50	68.90	66.50	69.90

จากตารางที่ 17 คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไปโดยรวม จากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ภาพรวมพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปให้ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ค่าเฉลี่ย 6.71 คิดเป็นร้อยละ 67.10 โดยส่วนใหญ่ให้ 7 คะแนน ร้อยละ 24.75 และให้ 8 คะแนน ร้อยละ 22.84 และคะแนนที่น้อยที่สุด คือ 1 คะแนน และมีจำนวนผู้ให้น้อยที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามภูมิภาคพบว่า ประชาชนในภาคใต้ให้คะแนนสูงสุด 6.99 คิดเป็นร้อยละ 69.90 ประชาชนในกรุงเทพ/ปริมณฑล และประชาชนในภาคเหนือให้คะแนน 6.89 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 68.90 ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) ให้คะแนน 6.65 คิดเป็นร้อยละ 66.50 และประชาชนในภาคกลาง ให้คะแนน 6.25 คิดเป็นร้อยละ 62.50 ซึ่งน้อยกว่าประชาชนในภูมิภาคอื่น ๆ

ตารางที่ 18 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ประเด็น	ความเชื่อมั่น	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ	3.81	76.20
2	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้	3.64	72.80
3	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ	3.60	72.00
4	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมในการดำเนินคดี	3.60	72.00
5	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	3.58	71.60
6	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ในการร่วมมือการป้องกันอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ	3.50	70.00
7	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.45	69.00
8	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันทางสังคม	3.44	68.80
9	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	3.41	68.20
10	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน/สื่อสังคมออนไลน์)	3.31	66.20
11	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์ และอยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับรู้	3.31	66.20
12	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการให้ความรู้ กระบวนการในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ	3.22	64.40
13	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีอย่างอิสระ โดยไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวกับคดี	3.17	63.40
	ความเชื่อมั่นโดยรวม	3.54	70.80

จากตารางที่ 18 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวมประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก 6 ประเด็น เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมาคือ (2) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ ค่าเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 (3) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และกรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม ในการดำเนินคดี ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 เท่ากัน (5) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 และกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนในการร่วมมือการป้องกันอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่ประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง มี 7 ประเด็น เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (1) กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาคือ (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันทางสังคม ค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 (3) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.20 (4) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน/สื่อสังคมออนไลน์) และ กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.31 คิดเป็นร้อยละ 66.20 (6) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการให้ความรู้ กระบวนการในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40 (7) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีอย่างอิสระ โดยไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวกับคดี ค่าเฉลี่ย 3.17 คิดเป็นร้อยละ 63.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามภูมิภาค

อันดับ	ประเด็น	ภูมิภาค									
		กทม.		กลาง		เหนือ		อีสาน		ใต้	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ	3.52 ²	70.40	3.94 ¹	78.80	3.83 ²	76.60	3.86 ¹	77.20	3.73 ²	74.60
2	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้	3.57 ¹	71.40	3.66 ²	73.20	3.88 ¹	77.60	3.44	68.80	3.74 ¹	74.80
3	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ	3.47	69.40	3.33	66.60	3.78 ³	75.60	3.68 ³	73.60	3.62	72.40
4	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมในการดำเนินคดี	3.43	68.60	3.43 ⁴	68.60	3.67	73.40	3.66	73.20	3.67 ³	73.40
5	เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.40	68.00	3.46 ³	69.20	3.52	70.40	3.71 ²	74.20	3.62	72.40
6	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนในการร่วมมือการป้องกันอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ	3.30	66.00	3.23	64.60	3.78 ³	75.60	3.53	70.60	3.52	70.40
7	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.30	66.00	3.19	63.80	3.41	68.20	3.60	72.00	3.54	70.80
8	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันทางสังคม	3.30	66.00	3.22	64.40	3.40	68.00	3.59	71.80	3.51	70.20
9	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	3.33	66.60	3.19	63.80	3.50	70.00	3.40	68.00	3.56	71.20

อันดับ	ประเด็น	ภูมิภาค									
		กทม.		กลาง		เหนือ		อีสาน		ใต้	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
10	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน/สื่อสังคมออนไลน์)	3.46	69.20	2.85	57.00	3.42	68.40	3.37	67.40	3.45	69.00
11	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับรู้	3.52 ²	70.40	2.96	59.20	3.48	69.60	3.21	64.20	3.50	70.00
12	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการให้ความรู้ กระบวนการในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ	3.38	67.60	2.54	50.80	3.44	68.80	3.30	66.00	3.45	69.00
13	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีอย่างอิสระ โดยไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวกับคดี	3.22	64.40	2.92	58.40	3.13	62.60	3.20	64.00	3.35	67.00
	ความเชื่อมั่นโดยรวม	3.52	70.40	3.37	67.40	3.69	73.80	3.50	70.00	3.61	72.20

จากตารางที่ 19 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามภูมิภาค พบว่า ประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ถึง มาก โดยประชาชนในภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาคือ ประชาชนในภาคใต้ มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ประชาชนในกรุงเทพ/ปริมณฑล มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 ส่วนภูมิภาคที่ประชาชนมีความเชื่อมั่น ปานกลาง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 และประชาชนที่อยู่ในภาคกลาง มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40

โดยประเด็นที่ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในแต่ละภาคมีความเชื่อมั่นระดับมาก 3 อันดับแรก พบว่า ประชาชนในกรุงเทพ/ปริมณฑล มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ในประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ ค่าเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ และกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 เท่ากัน

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคกลาง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ค่าเฉลี่ย 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมาคือ กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมในการดำเนินคดี ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 และประเด็นกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 และประเด็นกรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 ตามลำดับ

ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในภาคใต้ มีความเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 และกรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมในการดำเนินคดี ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40

ตารางที่ 20 เรื่องที่ประชาชนทั่วไป ประทับใจ ต่อ การปฏิบัติงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ	256	17.04	16.98	11.03	21.39	18.14	15.15
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้	156	10.39	13.21	6.25	9.25	16.24	1.01
3	มีการดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรม ยุติธรรม เชื่อถือได้	153	10.19	10.85	6.25	9.83	15.40	3.03
4	การดำเนินคดีแฮร์ลุคโซ่	138	9.19	16.04	9.56	5.78	4.43	18.69
5	มีการปฏิบัติงานเป็นทีม อย่างมืออาชีพ มีความรอบคอบในการดำเนินงาน	91	6.06	9.43	2.21	15.03	2.11	1.52
6	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคดีและผลงานของคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ทำให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/กลโกงต่าง ๆ ของผู้ร้าย เช่น คดีแฮร์ / คดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มากขึ้น	75	4.99	8.49	0.37	3.18	9.28	0.51
7	การดำเนินคดีบุกรุกป่าสงวน / อุทยานแห่งชาติ	71	4.73	-	1.84	3.76	1.69	22.73
8	การปราบปรามคดียาเสพติดและยึดทรัพย์กลุ่มผู้ค้าขาย	70	4.66	5.19	9.93	3.18	2.32	5.05
9	การดำเนินคดีการค้ามนุษย์	66	4.39	-	12.13	4.91	3.16	0.51
10	เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสืบสวน สอบสวนคดีสำคัญ ๆ	50	3.33	0.94	1.47	3.18	3.59	8.08

เป็นคำถามปลายเปิด

จากตารางที่ 20 เรื่องที่ประชาชนทั่วไป ประทับใจ ต่อ การปฏิบัติงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ร้อยละ 17.04 รองลงมาคือ กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ร้อยละ 10.39 มีการดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรม ยุติธรรม เชื่อถือได้ ร้อยละ 10.19 การดำเนินคดีแฮร์ลุคโซ่ ร้อยละ 9.19 มีการปฏิบัติงานเป็นทีม อย่างมืออาชีพ มีความรอบคอบในการดำเนินงาน ร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 เรื่องที่ทำให้ประชาชนทั่วไปไม่เชื่อมั่น ต่อ การดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	การถูกแทรกแซงทางการเมืองและผู้มีอิทธิพล	169	23.02	24.78	18.39	35.85	17.79	25.56
2	การดำเนินงานขาดความซื่อสัตย์ โปร่งใส และ ไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้	149	20.30	31.86	22.99	10.38	24.04	9.02
3	ไม่สามารถดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดให้ได้รับโทษได้	85	11.58	14.16	8.05	9.43	20.67	1.50
4	การที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลได้	76	10.35	2.65	18.97	16.04	2.88	12.78
5	ไม่สามารถดำเนินคดีกับนักการเมืองหรือคดีที่มีนักการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องได้	40	5.45	0.88	2.30	4.72	0.48	21.80
6	การดำเนินคดีพระธรรมกาย ที่ไม่สามารถสิ้นสุดคดีและตามจับกุมได้	38	5.18	11.50	5.75	3.77	3.37	3.01
7	การดำเนินคดีของนายบิลลี่ รักจงเจริญ แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	31	4.22	2.65	1.72	6.60	5.29	5.26
8	การไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่ผลการดำเนินคดีให้ประชาชนรับทราบตามความเป็นจริง	20	2.72	2.65	1.72	0.94	4.81	2.26
9	การดำเนินคดียังมีความล่าช้า	19	2.59	3.54	1.72	-	5.29	0.75
10	ไม่สามารถดำเนินคดีที่มีข้าราชการประพฤติมิชอบได้อย่างจริงจัง	16	2.18	-	5.17	-	0.96	3.76

เป็นคำถามปลายเปิด

จากตารางที่ 21 เรื่องที่จะทำให้ประชาชนทั่วไปไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คือ การถูกแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพล ร้อยละ 23.02 รองลงมาคือ การดำเนินงานขาดความซื่อสัตย์ โปร่งใส และ ไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ ร้อยละ 20.30 การที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดให้ได้รับโทษได้ ร้อยละ 11.58 การที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลได้ ร้อยละ 10.35 และการที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับนักการเมืองหรือคดีที่มีนักการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องได้ ร้อยละ 5.45

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะของ ประชาชนทั่วไป

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		ภูมิภาค				
		จำนวน	ร้อยละ	กทม.	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	ต้องการให้มีการรับทำคดีให้หลากหลายและเพิ่มมากขึ้น (เช่น คดีข่มขืนน้องชมพู่ คดีนายบอสอยู่วิทยา)	126	13.36	8.93	0.41	23.30	21.29	2.94
2	ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและตรวจสอบได้	117	12.41	13.39	17.77	5.83	10.77	11.76
3	ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักกฎหมายและยืนหยัดในหลักการ ทุกคนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	115	12.20	10.71	21.07	2.91	9.09	16.18
4	ต้องการให้มีการแจ้งความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อให้ประชาชนรับรู้อย่างต่อเนื่อง	110	11.66	16.96	8.26	19.42	10.77	8.82
5	เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ	101	10.71	8.93	21.07	5.83	4.07	25.00
6	ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานอิสระ ไม่ขึ้นตรงกับผู้ใดหรือสังกัดหน่วยงานใดอย่างแท้จริง จะได้ไม่ถูกแทรกแซงการดำเนินงาน	79	8.38	6.25	13.64	8.74	4.55	16.18
7	มีความรวดเร็วในการดำเนินคดี นำผู้กระทำผิดมาลงโทษและมีระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละคดีที่ชัดเจน	74	7.85	5.36	3.72	0.97	12.92	5.88
8	เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ขอให้เป็นหน่วยงานที่คอยช่วยเหลือประชาชนต่อไป	47	4.98	2.68	0.83	26.21	3.59	-
9	การดำเนินคดีต่าง ๆ ควรมีการรวบรวมหลักฐานและพยานให้ครบถ้วน ก่อนพิจารณาคดี	28	2.97	3.57	2.89	-	4.07	-
10	มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มากขึ้น	24	2.55	9.82	-	1.94	2.63	-

จากตารางที่ 22 ประชาชนทั่วไปให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดังนี้ ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษรับทำคดีให้หลากหลายและเพิ่มมากขึ้น (เช่น คดีข่มขืนน้องชมพู่ คดีนายบอส อยู่วิทยา คดีข้าราชการทุจริต) มากที่สุด ร้อยละ 13.36 รองลงมาคือ ให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและตรวจสอบได้ ร้อยละ 12.41 การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักกฎหมายและยืนหยัดในหลักการ ทุกคนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 12.20 ต้องการให้มีการแจ้งความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อให้ประชาชนรับรู้อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 11.66 และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านกฎหมาย/กระบวนการยุติธรรม/สิทธิมนุษยชน/อาชีวศึกษา/ด้านการสื่อสารมวลชน ผู้แทนสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา พยาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้แทนศาลยุติธรรม / สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้แทนสภานายความ ผู้แทนสำนักงาน ป.ป.ช. / สำนักงาน ปปท. รวมจำนวนทั้งสิ้น 21 ราย ระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน 2563 สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ความคิดเห็น โดยรวมเห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งเพื่อบำเนินคดีที่เจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง (ตำรวจ) ไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความพิเศษ (Specialist) ทั้ง พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ กระบวนการและวิธีการทำงาน มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในกรมสอบสวนคดีพิเศษ กฎหมายมีเจตนารมณ์ในการจัดตั้งที่ดี

กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีจุดเด่นในหลาย ๆ เรื่องทั้งความเชี่ยวชาญพิเศษของเจ้าหน้าที่/บุคลากร โอกาสในการมี เข้าถึงการใช้เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย (เช่น อาวุธปืน โดรน ระบบดาวเทียมในการตรวจดูพื้นที่ เป็นต้น) และมีค่าตอบแทนของบุคลากรสูงกว่าหลาย ๆ หน่วยงานที่เป็นภาครัฐด้วยกัน แต่การนำศักยภาพที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ยังไม่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

นักวิชาการและผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นว่า ด้านการบริหารจัดการและการทำคดีพิเศษต่าง ๆ กรมสอบสวนคดีพิเศษขาดการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนการดำเนินคดีที่ประสบผลสำเร็จเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ไม่มีการทำ KM หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทำคดีเพื่อพัฒนาศักยภาพและองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ยังไม่เห็นว่ามีการใช้ประสิทธิภาพของบุคลากรในการทำคดีที่ยากๆ และประสบผลสำเร็จมาเป็นกรณีศึกษา (Case Study) การทำ Case Study หรือการนำคดีที่น่าสนใจมาศึกษา / ถอดรหัสเพื่อหาวิธีการหรือบริหารจัดการคดี (Case Management) ในลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันให้มีประสิทธิภาพ และขาดการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคดีหรือแนวโน้มอาชญากรรมต่าง ๆ ที่มีความสลับซับซ้อนตามสถานการณ์สังคมโลก

การทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษเน้นงานเชิงรับมากเกินไป คือรอให้เป็นคดีเกิดขึ้นก่อนจึงเข้าไปดำเนินการ ไม่มีการศึกษาวิเคราะห์ประเภทคดีเพื่อทำงานเชิงรุก ทำให้การเรียนรู้และพัฒนาไม่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และบางครั้งอาจจะมองคดีไม่รอบด้าน ไม่สามารถวิเคราะห์เชิงลึกถึง

ผลกระทบจากคดีที่ทำอยู่ หรือแม้แต่วิธีการจัดการบริหารคดีที่มีความสลับซับซ้อนที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น แต่อาจจะเป็นเพราะ ประเทศไทยยังไม่เจอคดีอาชญากรรมพิเศษ หรือคดีที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน เท่ากับเจ้าหน้าที่ของเอฟบีไอ (FBI) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านให้ข้อคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการทำงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ขาดการประสานงานความร่วมมือทั้งในส่วนงานภายในองค์กรเอง ระหว่าง หน่วยงานรัฐ และองค์กรต่าง ๆ ที่มีการทำงานเชื่อมโยงหรือส่งเสริมประสิทธิภาพงานต่อกัน ระบบการทำงานของคนในกรมสอบสวนคดีพิเศษมองว่า ทำงานแบบต่างคนต่างทำ (ทำงานเหมือนเป็นจิ๊กซอว์ที่ต่าง คนต่างทำแล้วเอามาต่อ ๆ กัน) หรือในหลาย ๆ เรื่องมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันภายในกรมด้วยกันเอง และ กับหน่วยงานอื่น ๆ อาจเป็นปัจจัยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า มีกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยาก และไม่เกิดประสิทธิผลของงานที่โดดเด่นมากนัก

ทุกวันนี้ผลงานที่เด่นจริง ๆ ยังไม่เห็นการทำคดีที่มีความสลับซับซ้อน (Complicate) มาก เท่าที่ควร ส่วนใหญ่เป็นการทำคดีที่มีผลกระทบกับสังคมในบางกลุ่ม เช่น คดีแชร์ลูกโซ่ คดีพระธรรมกาย หรือเป็นคดีที่มีมูลค่าทางคดีสูง ยังไม่พบเห็นคดีที่มีความสลับซับซ้อนและมีผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง หรือความมั่นคงของประเทศ (แบบคดีที่ประชาชนต้องร้อง ว้าว !) เพราะส่วนใหญ่ที่รับรู้เป็นคดีที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน แต่มูลค่ามากที่อยู่ในขอบเขตภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (บางครั้งทำให้ประชาชนแยก ไม่ออกระหว่างคดีพิเศษกับคดีทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ)

การดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่ปรากฏตามสื่อส่วนใหญ่เป็นคดีตามกระแส สังคมคดีที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบหรือมีผู้เสียหายจำนวนมาก ขาดการทำคดีประเภทเชิงสลับซับซ้อน คดี ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของสาธารณะโดยรวม ประชาชนส่วนใหญ่จะเห็นภาพการทำคดีเกี่ยวกับแชร์ ลูกโซ่ เพราะมีข่าวออกมามากมาย ส่วนคดีการทุจริตหรือคดีผลประโยชน์ทับซ้อนของผู้มีอิทธิพล/ นักการเมือง/นักธุรกิจหรือนักลงทุน คดีที่อาจจะนำไปสู่กระบวนการฟอกเงิน หรือคดีที่มีผลกระทบต่อ ระบบการเงินทางเศรษฐกิจ เช่น คดีกู้เงินกรุงไทย (พานทองแท้) คดีบุกรุกของเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับ ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น ยังไม่สามารถเอาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้

ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลกับประชาชนตามสื่อต่าง ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่านให้ความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ มีช่องทางน้อยและไม่หลากหลาย ขาดการเผยแพร่ใน เรื่องที่ภาคประชาชนควรจะต้องรู้หรือต้องการรู้ เช่น บทบาทหน้าที่ ภารกิจ ความแตกต่างระหว่าง กรมสอบสวนคดีพิเศษกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช./หรือตำรวจ) ประเภทคดีที่สามารถเป็นคดี พิเศษได้หรือไม่ ช่องทางที่เข้าถึงหรือร้องทุกข์กับกรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่มี บุคคลดังหรือผู้มีอิทธิพลมีการดำเนินการอย่างไร ผลการดำเนินคดีที่น่าสนใจเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่ที่เป็น ข่าวให้ประชาชนรับทราบจะเป็นคดีที่อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม หรือเป็นคดีดัง ๆ ที่สื่อมวลชน

และสังคมให้ความสนใจ ซึ่งพบว่า จากการสัมภาษณ์ทุกท่าน เมื่อพูดถึงผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษจะกล่าวถึงคดีแชร์ลูกโซ่ คดีเครื่องสำอางค์ มากที่สุด และทำให้มองภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษไม่ได้เป็นหน่วยงานที่มีความพิเศษมากเท่าใด เพราะคดีแชร์ลูกโซ่ ไม่ได้มีความสลับซับซ้อนมาก แต่มีมูลค่าความเสียหายสูง

ภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ผ่านมา กรณีผู้บริหารระดับสูงของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลาง ไม่โปร่งใส และประพฤติมิชอบ เป็นเครื่องมือทางการเมือง เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความเชื่อมั่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษได้รับผลกระทบอย่างมาก ซึ่งเป็นเรื่องเดียวแต่เป็นเรื่องที่หลาย ๆ คนให้ความสนใจและจดจำเป็นอย่างดี

ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในปัจจุบันค่อนข้างที่จะดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อในอดีต กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีภาพลักษณ์ของผู้นำที่ไม่โปร่งใส ไม่น่าเชื่อถือ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อองค์กรอย่างมาก องค์กรด้านความยุติธรรมการทำงานต้องทำให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นอย่างมาก หลายองค์กรเชื่อมั่นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งมีความพิเศษตั้งแต่การจัดตั้ง กฎหมาย บุคลากรที่ทำงาน ต้องมีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจริง ๆ การทำงานต้องมีความเป็นมืออาชีพอย่างมาก สามารถเข้าถึงหลักฐานหรือพยานต่าง ๆ ได้อย่างเชี่ยวชาญ และทำให้ผลการดำเนินคดีและสรุปคดีสามารถนำไปสู่การสั่งฟ้องและจับกุมผู้กระทำผิดได้ จากที่ผ่านมาผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษก็สร้างความเชื่อมั่นได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่ควรจะเป็น

ในส่วนของการปฏิบัติงานร่วมกันกับองค์กรที่ปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงกันในการดำเนินคดี ไม่ว่าจะเป็นการสืบสวนสอบสวน การตรวจค้น การทำสำนวนคดี การส่งมอบสำนวนคดี การสั่งฟ้อง /ฝากขัง /จับกุมต่าง ๆ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานควรเรียนรู้และเข้าใจกระบวนการทำงานของหน่วยงานอื่นด้วย และควรมีวิธีการประสานงานเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกันสามารถร่วมปฏิบัติงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ควรปฏิบัติงานตามภารกิจหรือหน้าที่ของตนเองแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงเห็นว่า การจัดเตรียมเอกสาร การส่งมอบเอกสารด้านคดี หรือสำนวนคดีควรมีมาตรฐานในการระมัดระวังไม่ให้เอกสารได้รับความเสียหาย อีกทั้งการสื่อสารหรือการให้สัมภาษณ์หรือการหารือกันบางครั้ง หน้าที่หรือวิธีการทำงานบางอย่างจะต้องเกี่ยวข้อง/เชื่อมโยงหรือมีส่วนที่จะส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน การให้ข้อมูลและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานควรพึงระวังให้มาก เพื่อไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงานของทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกัน กล่าวคือ ความเชื่อมั่นจะต้องใช้ระยะเวลาในการพิสูจน์จากผลการปฏิบัติงานของ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในการทำให้ประชาชนเชื่อว่า เป็นองค์กรที่มีความเป็นกลาง สามารถให้ความยุติธรรมกับประชาชนหรือผู้ที่เดือดร้อนได้ สามารถเป็นที่พึ่งได้ โดยต้องมีผลงานที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้

การสื่อสารกับสาธารณชนเป็นสิ่งสำคัญ กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีเครื่องมือ หรือวิธีการสื่อสาร มีช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และทำให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เนื้อหาข้อมูลที่น่าสนใจเสนอต่อสาธารณชน ควรทำให้คนที่สนใจเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ง่าย ทำให้คนที่ไม่เกี่ยวข้องรับรู้ว่าการสอบสวนคดีพิเศษ คือ ใคร ทำอะไร อยู่ที่ไหน

การให้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษควรต้องมีรูปแบบ เนื้อหา Content ที่น่าสนใจ มีความทันสมัย อ่านง่าย เน้นผลงานที่เป็นรูปธรรม ไม่ควรเน้นการนำเสนอข่าวประเภทเปิดงาน มอบกระเช้า แลกของขวัญ หรือรับรางวัล แต่ควรนำเสนอในเชิงสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ เช่น ความรู้เกี่ยวกับคดี การยื่นขอเป็นคดี คดีประเภทไหนแบบไหน สถิติของคดีพิเศษ ประเภทคดีที่ควรยื่นมาที่กรมสอบสวนคดีพิเศษหรือไม่ควรยื่น ประเภทคดีแบบใดเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น หรือความรู้เกี่ยวกับป้องกันอาชญากรรมพิเศษ ประเภทของอาชญากรรมพิเศษ เป็นต้น

ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ สื่อมวลชนให้ข้อเสนอแนะ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรทำงานในเชิงรุกให้มากกว่านี้ จริงจังและมีความพยายามในการสืบค้นหาหลักฐานพยานข้อเท็จจริงกับการดำเนินคดีใหญ่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน มีความสลับซับซ้อน หรือคดีที่ผลประโยชน์ของประชาชนหรือของประเทศเป็นเดิมพัน อีกทั้งต้องมีกระบวนการสืบสวนสอบสวนเชิงลึก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และแสดงให้เห็นประชาชนได้รับรู้ได้เห็นถึงผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับคดีต้องสามารถเปิดเผยได้ (พิจารณาว่าต้องไม่มีผลกระทบต่อรูปคดี และผู้ที่เกี่ยวข้อง) เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และเกิดการตรวจสอบได้ ทำให้ประชาชนได้รับทราบผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเชื่อมโยงกัน และผู้ทรงคุณวุฒิ หลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานภายในมีจำนวนหน่วยงานคดีย่อยมากเกินไป (แบ่งงานตามประเภทคดี) ไม่น่าจะเหมาะสมและไม่ถูกต้อง เพราะเห็นว่าบางประเภทคดีมีความเชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกัน การตั้งกองหรือหน่วยงานย่อยมากเกินไปทำให้องค์กรมีขนาดใหญ่ทำงานลำบาก ไม่คล่องตัว หากในอนาคตประเภทคดีเพิ่มขึ้นจะต้องเพิ่มกองหน่วยงานตามไปด้วยหรือไม่

การทำคดีที่มีความสลับซับซ้อน ควรใช้บุคลากรที่เชี่ยวชาญ เลือกใช้ศักยภาพของบุคคลในลักษณะเป็นทีมงานหรือทีมที่ปรึกษาเพื่อให้ทีมงานเห็นมุมมองที่หลากหลาย บางคดีอาจมีความเกี่ยวข้องในหลาย ๆ ส่วนหรืออาจมีผลกระทบต่อคดีประเภทอื่น เช่น คดียาเสพติดขนาดใหญ่ อาจมีความเกี่ยวข้ององค์กรข้ามชาติ การฟอกเงิน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการค้ามนุษย์ เป็นต้น บางคดีมีความสลับซับซ้อนควรที่จะเลือกใช้ศักยภาพความเชี่ยวชาญที่หลากหลายในการพิจารณาและวิเคราะห์คดีให้ละเอียด รอบคอบ และลึกซึ้ง การกำหนดโครงสร้างที่กระจายมากเกินไป ทำให้การทำงานไม่เป็น TEAM WORK ที่ดี ต่างคนต่างทำ ไม่เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน โดยจากโครงสร้างจะพบว่า บางกองคดี

มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน แต่ก็แยกกันทำงาน ทำให้ขาดการบูรณาการการทำงาน และขาดประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ดีตามการดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ไม่สามารถดำเนินคดีได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยศักยภาพ ความร่วมมือและการประสานงานในหลาย ๆ หน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ดังนั้น หากมีหน่วยงานมากไปการทำงานในส่วนที่อาจจะเกี่ยวข้องกันก็อาจจะกระจายกันมากขึ้น ขั้นตอนการทำงานมากขึ้น ใช้เวลามากขึ้น ส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินคดี อีกทั้งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ควรนำเทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมาช่วยในการบริหารจัดการคดี การสืบสวนสอบสวน การค้นหายานหลักฐาน ตลอดจนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้

ด้านการวิจัยและพัฒนาความรู้ภายในองค์กร ยังไม่ปรากฏให้เห็นเด่นชัดเท่าที่ควร องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านต้องมีการศึกษา วิจัยและพัฒนา (Research & Development) อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และควรมีการศึกษาวิจัยและพัฒนาทั้งด้านการดำเนินคดี ด้านการพัฒนาเครื่องมือเทคโนโลยี กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนให้มากกว่านี้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการคดี และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญให้มีความหลากหลาย

กรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีหน่วยงานหรือองค์กรในการพัฒนาทักษะของตนเอง และควรมีหน่วยงานอื่นเข้าร่วมด้วย กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรืออาจจะมีหลักสูตรเฉพาะเพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เฉพาะเรื่อง มีทักษะเฉพาะด้าน รวมทั้งส่งเสริมด้านการเสริมทักษะ upskill /reskill ด้วย ควรมีระบบหรือวิธีการหล่อหลอมสร้างบุคลิกภาพ วิถีคิด วิถีปฏิบัติงานของคนในองค์กรในแบบเฉพาะของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ (Unity) ขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมองว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการงานและองค์กรได้ คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งภายใน (การมีอาคารสถานที่ทำงานแยกส่วนกันก็ทำให้ผู้บริหารมองไม่เห็นการทำงานในภาพรวมได้ ไม่สามารถเข้าถึงผู้ปฏิบัติงานได้ทั้งหมด การประสานงานก็ล่าช้า เป็นต้น) การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ทันสมัย ควรนำมาปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ และควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ทำนายสร้างสรรค์มากกว่าการนับจำนวนคดี

การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับคดีทุกด้าน (Big Data) และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำ Case study หรือ Case management หรือวิเคราะห์ข้อมูลคดีในต่างประเทศ เพื่อใช้ในการพยากรณ์สถานการณ์ของอาชญากรรม คาดเดาพฤติกรรมอาชญากร ตลอดจนสามารถนำข้อมูลมากำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะของบุคลากร และส่งเสริมบุคลากรให้เป็นไปตามสมรรถนะขององค์กร และผลสุดท้ายทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนได้ในที่สุด

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไปที่ได้รับข่าวสาร โดยสำรวจเชิงปริมาณ จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,551 ตัวอย่าง และสำรวจเชิงคุณภาพ จำนวน 21 ราย พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยรวมพบว่า ทุกกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับคดีที่เป็นที่รู้จักมีการนำเสนอข่าวผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยผลงานที่เป็นที่กลุ่มตัวอย่างทั้งผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปรับรู้มากที่สุด คือ การดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่ เพราะมีผู้เสียหายและมูลค่าความเสียหายจำนวนมาก เป็นคดีที่คนส่วนใหญ่จดจำได้อีกทั้งมีเกิดขึ้นเป็นระยะ ๆ รองลงมาคือ คดีที่เป็นที่สนใจในช่วงปีที่ผ่านมา เช่น คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ คดียาเสพติดข้ามชาติ

ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยที่ยังจดจำคดีพระธรรมกาย และคดีการจับกุมรถหรูเลี้ยวซ้ายได้ ทำให้เห็นว่า ผลการดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นที่สนใจและสามารถสร้างการจดจำได้ดี ถึงแม้ว่าในบางคดีอาจจะมีผลการดำเนินคดีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และบางคดีประชาชนยังไม่ทราบถึงผลการดำเนินคดี แต่โดยรวมแล้ว การที่ประชาชนรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ เกิดจากการดำเนินคดีที่เป็นที่สนใจและอยู่ในกระแสสังคมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ทรงคุณวุฒิ รับรู้ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษจากคดีที่ปรากฏเป็นข่าวด้วยเช่นกัน

ส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานเป็นผลงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่เห็นว่า ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ผลการดำเนินคดีต่าง ๆ ที่ปรากฏให้รับรู้ทางสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เช่น คดีแชร์ลูกโซ่ คดีวัดพระธรรมกาย คดีการค้ำมนุษย์ คดีบุกรุกป่าไม้ เป็นต้น ในขณะที่ผลงานด้านการให้ความรู้ และเตือนภัยทำให้ประชาชนได้รับรู้ถึงแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เป็นผลงานที่มีการกล่าวถึงน้อยกว่าผลงานด้านคดี อาจอธิบายได้ว่า การดำเนินคดีเป็นผลงานเชิงประจักษ์ที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการ และสาธารณชนรับรู้ถึงผลงานการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านการนำเสนอของสื่อมวลชนในแขนงต่าง ๆ อีกทั้งคดีดังกล่าว เป็นคดีที่อยู่ในกระแสสังคมที่ให้ความสนใจในช่วงเวลานั้น ๆ สาธารณชนรับรู้และเข้าใจการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านการดำเนินคดีมากกว่าการสื่อสารในเรื่องอื่น ในขณะที่ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านเห็นว่า ประชาชนส่วนน้อยที่จะรู้จักบทบาทหน้าที่ ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และมีความเชื่อว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้ว่ากรมสอบสวนคดีพิเศษแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างไร การทำคดีพิเศษ คืออะไร และการบริการหรือการเข้าถึงช่องทางการบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีช่องทางใดบ้าง

การสื่อสารในลักษณะเชิงให้ความรู้ Educate กับสาธารณชนในวงกว้างกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปรากฏให้เห็นน้อยมาก ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้บทบาทภารกิจโดยผ่านจากการทำคดีที่เป็นกระแสวิกฤต ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนผิดพลาดได้ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความคาดหวังต่อผลงานโดยรวมของกรมสอบสวนคดีพิเศษด้วยเช่นกัน

การรับรู้บทบาทหน้าที่ภารกิจอย่างถูกต้องของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อประชาชนรับรู้ผลงานจากสื่อสารสาธารณะ เข้าใจในบทบาทหน้าที่ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษแล้ว จะเป็นโอกาสที่ทำให้สาธารณชนเข้าใจและเกิดความเชื่อมั่นในผลการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากขึ้น

กลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพ กล่าวถึง ผลงานและการบริหารงานในอดีต ตลอดจนเหตุการณ์ด้านลบของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่อยู่ในการรับรู้ของทุกคนเป็นภาพจำที่ยากจะลบออกได้ โดยเฉพาะการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารในอดีต ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมเสียขาดความเชื่อมั่น ทำให้ทุกคนมองว่าเป็นองค์กรที่เป็นเครื่องมือทางการเมืองมากกว่าที่จะเป็นองค์กรที่ให้ความยุติธรรมหรือทำเพื่อประชาชน ถึงแม้ว่าเหตุการณ์จะผ่านมานานแล้ว เป็นสิ่งที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องกลับมาทบทวนการทำงานใหม่ และต้องใช้เป็นบทเรียนในการทำงานเพิ่มความระมัดระวังในการเป็นเครื่องมือของการเมืองให้มาก

อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจความเชื่อมั่นในปี 2563 มีความเชื่อมั่นร้อยละ 75.05 เป็นปีที่ผลคะแนนความเชื่อมั่นสูงกว่าปีที่ผ่านมา ปี 2562 มีความเชื่อมั่นร้อยละ 66.03 โดยจากผลการสำรวจและการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มองว่า การทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในช่วงปีที่ผ่านมาดีขึ้นมาก ผลงานด้านคดีมีความชัดเจน ไม่มีข่าวด้านลบ ไม่มีคดีที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ยกเว้นคดีของนายบิลลี่ แต่ก็ไม่ได้ส่งผลกระทบมากเท่าที่ควร) ผู้บริหารมีการทำงานที่ชัดเจนเป็นกลางไม่อิงการเมือง หลายฝ่ายมองว่า ภาพลักษณ์โดยรวมดีกว่าหลาย ๆ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (เป็นช่วงที่มีข่าวกระทบการทำงานของกระบวนการยุติธรรมในหลายหน่วยงานจากคดีดัง) และการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษเป็นที่รับรู้ของประชาชน และมีการสื่อสารกับประชาชนและมีคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชนที่ปรากฏตามสื่อสาธารณะเป็นระยะ ๆ

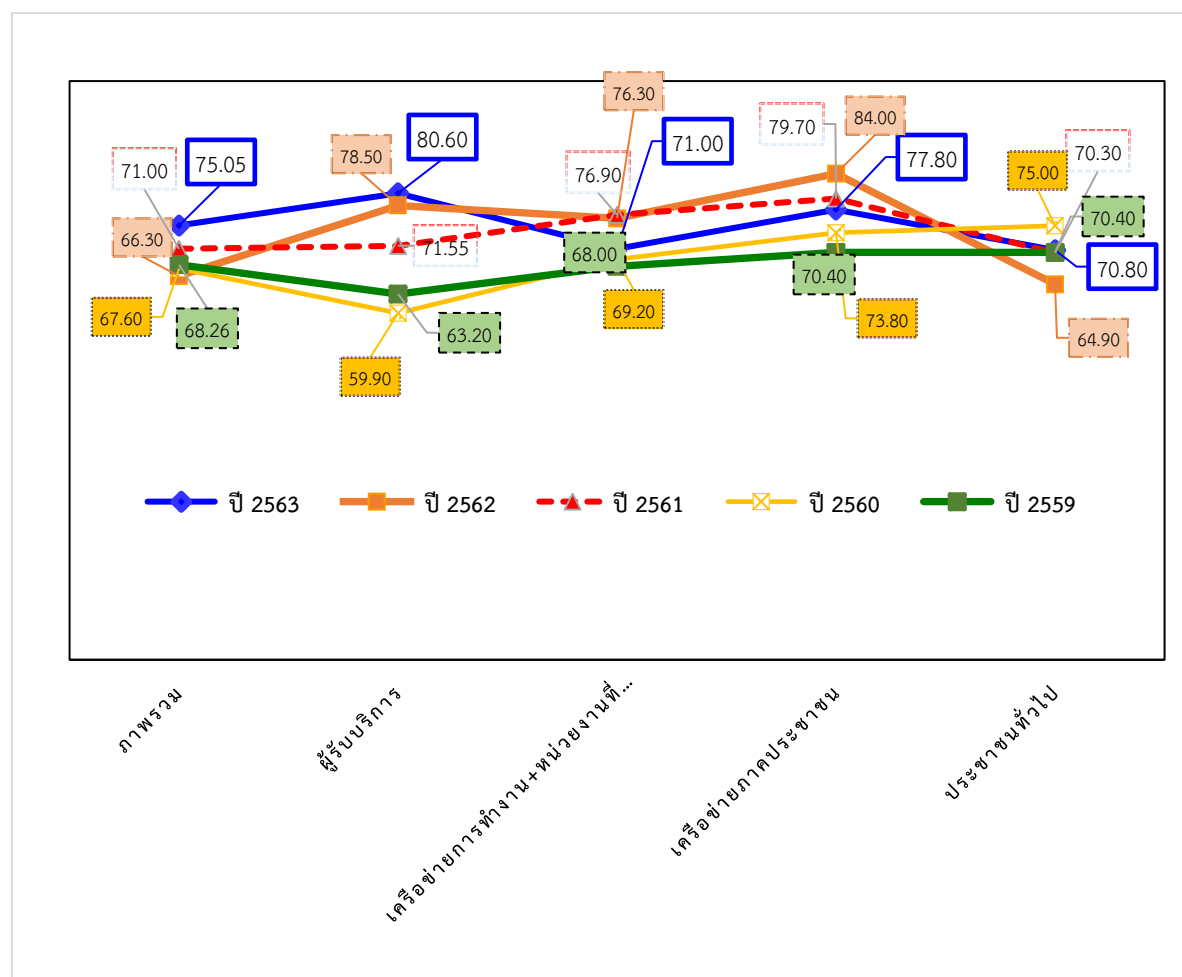
คะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ 75.05

ความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายทำงาน+ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชนทั่วไป
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่าเฉลี่ย=5)	3.98	4.03	3.55	3.89	3.54
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ร้อยละ)	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80

อย่างไรก็ตามผลการสำรวจย้อนหลังตั้งแต่ปี 2559 พบว่า ความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีขึ้นลงอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ปี	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายการทำงาน+หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่ายภาคประชาชน	ประชาชนทั่วไป
ความเชื่อมั่น ปี 2562	66.30	78.50	76.30	84.00	64.90
ความเชื่อมั่น ปี 2561	71.00	71.55	76.90	79.70	70.30
ความเชื่อมั่น ปี 2560	67.60	59.90	69.20	73.80	75.00
ความเชื่อมั่น ปี 2559	68.26	63.20	68.00	70.40	70.40

แผนภาพแสดงผลความเชื่อมั่น เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2559 – 2563



ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษของปี 2563 (เชื่อมั่นร้อยละ 75.05) ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยในปี 2563 ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 80.60 สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และสูงขึ้นในทุก ๆ ปี ในปีนี้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่การปฏิบัติงาน และ

การดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่สามารถช่วยเหลือให้ผู้เดือดร้อนได้รับความเป็นธรรมได้ในส่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่นแต่มากกว่าประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นในความเป็นอิสระทางการเมืองและการไม่ถูกแทรกแซงน้อยกว่าเรื่องอื่น (อาจเพราะมีความเชื่อว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม มีผู้บริหารเป็นฝ่ายการเมือง และผลจากความผิดพลาดของผู้บริหารในอดีต และในบางคดีที่อาจทำให้เชื่อได้ว่ามีความไม่เป็นกลางหรือถูกแทรกแซงได้ เช่น คดีหนี้สินกรงไทยของนายพานทองแท้ คดีบุกรุกป่าของนายทุน เป็นต้น)

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความประทับใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร่องผลประโยชน์ใด ๆ และมีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ส่วนประเด็นที่เห็นว่า เป็นอุปสรรคหรือปัญหาต่อการบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การปฏิบัติงานเชิงรับมากเกินไป การดำเนินคดีมีความล่าช้า และกระบวนการขั้นตอนมีความยุ่งยาก

ส่วนประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่น (ร้อยละ 70.80) น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ อาจเป็นเพราะรับรู้ข้อมูลผลการดำเนินงานจากสื่อมวลชนในหลากหลายช่องทาง ซึ่งมีการนำเสนอข้อมูลที่หลากหลายทั้งทางบวกและทางลบ ทำให้การรับรู้และความเข้าใจของประชาชนทั่วไปคลาดเคลื่อนไปบ้าง ประกอบกับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ภารกิจมีน้อยมาก เมื่อพิจารณาประเด็นความเชื่อมั่น พบว่าประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษสูงเป็นอันดับแรก และเห็นว่าการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติงานตามคดีที่ปรากฏตามสื่อสาธารณะ

สิ่งที่ประชาชนทั่วไปเชื่อมั่นน้อย คือ การดำเนินคดีอย่างอิสระ ไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพล เป็นประเด็นที่ทุกกลุ่มให้ความเห็นตรงกัน คือ ถ้ามีเรื่องนี้จะส่งผลทำให้ไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในทันที เพราะด้วยประสบการณ์ที่ผ่านมาจากผลงานในอดีต ทำให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมองว่า การถูกแทรกแซงทางการเมือง ความไม่เป็นกลางของผู้บริหารและองค์กรส่งผลต่อการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมได้

เครือข่ายภาคประชาชนมีความเชื่อมั่น ร้อยละ 77.80 โดยเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐานวัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ และการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ส่วนเครือข่ายการทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นร้อยละ 71.80 โดยเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ

กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักของกฎหมายเป็นสำคัญ มีการดำเนินคดีที่รวดเร็ว เป็นธรรม ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้ มีบริการที่ไม่ยุ่งยาก

ซับซ้อน มีการทำคดีที่หลากหลายมากขึ้น มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินคดีต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ การประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจ การให้บริการกับประชาชนโดยใช้สื่อที่หลากหลายและเข้าใจได้ง่าย

ส่วนผู้ทรงคุณวุฒิ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเครือข่าย มีความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และองค์กรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีพิเศษอย่างมีประสิทธิภาพ มีการทำงานเชิงรุกมากขึ้น ไม่เน้นงานคดีที่เป็นกระแสสังคมมากเกินไป ควรมีคดีที่แสดงถึงศักยภาพขององค์กรพิเศษที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากกว่านี้ มีระบบการบริหารจัดการคดีบริหารจัดการความรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และประสิทธิภาพในการดำเนินคดี มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน มีระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับสาธารณชนที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและป้องปรามอาชญากรรมต่าง ๆ ในอนาคต

นอกจากนี้ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ผูกทักษะ พัฒนาทักษะ (Upskill Reskill Newskill) ให้กับผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถความเชี่ยวชาญในด้านคดีพิเศษโดยเฉพาะการเสริมสร้างบุคลิกเฉพาะที่มีความเป็น UNITY ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ รวมทั้งควรมีการส่งเสริมและอบรมให้ความรู้ด้านอาชญากรรม กฎหมายกับประชาชนและเครือข่ายในการทำงาน สร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานในหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการสำรวจครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวัง ของผู้รับบริการเพื่อนำมาศึกษาเทียบกับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และควรศึกษาปัญหา
2. ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจตามจำนวนประชากรที่มีอยู่จริงในแต่ละปี หรือ ควรมีการสุ่มกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปตามสัดส่วนของพื้นที่หรือจำนวนคดีที่เกิดขึ้นในแต่ละจังหวัด
3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับระดับความเชื่อมั่น และนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป
4. ควรจัดกระทำข้อมูลและฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ที่สะดวกต่อการติดต่อประสานงานและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว
5. ควรศึกษาความคิดเห็น ความต้องการของเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่ต้องการให้องค์กรพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

1. ในปัจจุบัน กรมสอบสวนคดีพิเศษมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง การพัฒนางานในทางที่ดี กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ ผู้บริหารระดับสูงมีการทำงานที่ไม่อิงการเมือง การปฏิบัติงานไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองเหมือนในอดีต เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการทำคดีพิเศษที่ส่งผลต่อประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งที่กรมสอบสวนคดีพิเศษยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้

2. สิ่งที่ต้องเร่งปรับปรุง คือ ด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ

(2.1) การสื่อสารภายนอก กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรเร่งสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจ ผลการดำเนินงาน ช่องทางการบริการให้สาธารณชนรับรู้ โดยใช้สื่อหรือช่องทางที่หลากหลายทันสมัย เข้าใจง่าย และน่าสนใจ โดยการจัดหาช่องทางการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านบทบาทหน้าที่ให้สาธารณชนรับทราบ หรือ กำหนดแนวทางขอบเขตและระยะเวลาในการนำเสนอผลการปฏิบัติงาน (แถลงข่าว) หรือ การรายงานความคืบหน้าของคดี

(2.2) การสื่อสารภายในกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยเฉพาะแต่ละหน่วยแต่ละกองคดีต่าง ๆ ภายในควรมีการพูดคุย สื่อสาร หรือ ร่วมมือกันทำงานแบบเป็นทีม (Teamwork) เน้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดช่องว่างในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ควรมีการหารือ พูดคุยทำความเข้าใจและเรียนรู้กระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร วิธีการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน การสื่อสารทำความเข้าใจ เรียนรู้การทำงานซึ่งกันและกันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของการทำงานระหว่างหน่วยงานด้วย

3. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรใช้กระบวนการของ KM (Knowledge Management) หรือการถอดบทเรียน และการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) ในการทบทวนกระบวนการทำงานในแต่ละคดี วิธีการทำงาน ปัญหาอุปสรรค ผลการดำเนินงาน เพื่อเป็น Case Study ในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรจัดทำฐานข้อมูลสถิติของคดีพิเศษ หรือ ข้อมูลเชิงสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของผลการดำเนินคดี เผยแพร่ในเว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และควรมีระบบที่สามารถให้ประชาชนเข้าไปศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับคดีหรือข้อมูลที่น่าสนใจต่าง ๆ ได้

5. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรทำงานในเชิงรุกให้มากกว่านี้ โดยไม่ต้องรอให้เกิดกระแส หรือการเรียกร้องให้ดำเนินคดีก่อน จึงจะดำเนินการสืบสวนสอบสวน และควรมีการนำเสนอผลการดำเนินคดีพิเศษประเภทอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง หรือประเภทคดีที่เกี่ยวข้องกับสาธารณประโยชน์ให้สาธารณชนได้รับรู้ให้มากขึ้น

สรุปการนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และข้อคิดเห็นจากผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563 ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ โดยมีผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนหน่วยงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้แทนสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ผู้แทนจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สภานายความ สำนักงาน ป.ป.ช สำนักงาน ป.ป.ง สำนักงาน ป.ป.ท. กรมราชทัณฑ์ กรมบังคับคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ จำนวน 91 คน เข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น ดังนี้

1. กระบวนการยุติธรรมปัจจุบันได้รับผลกระทบการดำเนินคดีที่อยู่ในกระแส จากประสบการณ์การทำงานร่วมกับหน่วยงานระดับต่างประเทศ ค่อนข้างที่จะขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ทำให้การทำงานในปัจจุบันขององค์กรค่อนข้างยาก ในส่วนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมที่มีภาพความโปร่งใส ยุติธรรม เชื่อถือได้ อยู่ เพราะประชาชนยังมีความเชื่อมั่นในกรมสอบสวนคดีพิเศษอยู่ จากผลการสำรวจที่ต้องการให้มีการทำคดีอื่น ๆ ที่กำลังมีประเด็นทางสังคมทั้ง ๆ ที่ ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าสาธารณชนยังมี

ความเชื่อมั่นในองค์กรอยู่ จึงขอเป็นกำลังใจในการทำงานและสร้างกระบวนการยุติธรรมให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและต่างประเทศต่อไป

2. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนสะท้อนให้เห็นการทำงานที่ชัดเจน และผลการสำรวจที่ผ่านมา 2-3 ปี ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะผลงานแต่ละปีก็เป็นที่ประจักษ์อยู่แล้ว ในส่วนของกรมสอบสวนคดีพิเศษเอง ด้วยบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายจะต้องนำข้อมูลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยทุกคนทุกฝ่ายต้องร่วมมือกัน ผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่เป็นธรรม ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณทีมงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ดำเนินการสำรวจและสะท้อนความจริงให้กรมสอบสวนคดีพิเศษได้รับรู้และนำไปปฏิบัติต่อไป

3. จากผลการสำรวจทำให้ภาพของกรมสอบสวนคดีพิเศษค่อนข้างดีขึ้นในสายตาของประชาชนและผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานให้ตรงกับความต้องการของสาธารณชนให้มากกว่านี้

4. ข้อมูลจากผลการสำรวจจะต้องนำไปใช้ในการกำหนดแผนพัฒนาองค์กร และใช้ประกอบการทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ส่วนหนึ่งต่อกำหนดแผนการพัฒนางานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในปีถัดไป

5. การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นได้เป็นสิ่งที่ยาก ทางที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะในการเปลี่ยนชุดความเชื่อของประชาชนหรือสร้างความเชื่อมั่นให้กับกรมสอบสวนคดีพิเศษ อย่างไร

ที่ปรึกษาให้ความเห็นว่า ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม ส่วนหนึ่งมาจากชุดความเชื่อของประชาชนที่มีทั้งบวกและลบ ยกตัวอย่างเช่น เชื่อว่าถ้าไม่มีเส้นสายการทำความดีก็ยุ่งยาก ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือชุดความเชื่อที่ว่า การเลือกตั้งต้องมีการ ชื้อเสียง แต่สิ่งนี้มีทั้งที่เคยเห็นและไม่เคยเห็น แต่ก็เชื่อว่าต้องมี เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกฝังความคิดมาเป็นระยะเวลาหนึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนได้รับรู้เรื่องราวผ่านการบอกเล่าจากผู้อื่น หรือพบเห็นจริงจากประสบการณ์ของตนเอง และหากประสบการณ์ที่ได้รับรู้มาประกอบกับสิ่งที่เห็น ก็จะทำให้เกิดความเชื่อ และยิ่งพบเห็นหรือรับรู้บ่อย ๆ ก็ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในเรื่องนั้น ๆ ได้เช่นกัน

หากจะปรับความเชื่อ ต้องอาศัยระยะเวลาที่ค่อนข้างมาก สิ่งสำคัญที่จะพิสูจน์ให้เห็นได้ คือ ต้องมีผลงานเชิงประจักษ์ มีการกระทำอย่างจริงจัง มั่นคงและต่อเนื่อง และต้องมีการสื่อสารให้ความรู้ สร้างความเข้าใจคู่ขนานกันไปด้วย ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนชุดความเชื่อของคนเราอาจจะเปลี่ยนไม่ได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการตอกย้ำซ้ำ ๆ มีการทำอย่างต่อเนื่องอาจจะลดปริมาณของกลุ่มคนที่มีความเชื่อด้านลบให้ลดน้อยลง และเพิ่มความเชื่อด้านบวกมากขึ้น

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน กลุ่ม “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย” ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ประจำปี 2563

คำชี้แจง กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) ร่วมกับ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อรับทราบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อรับทราบข้อคิดเห็น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง เท่าเทียม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

- ☐ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ☐ ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา
☐ พยาน เข้าร่วมโครงการคุ้มครองพยานหรือไม่ ☐ เข้า ☐ ไม่เข้า
☐ ผู้รับมอบอำนาจ
☐ แหล่งข่าวบุคคล
☐ ประชาชนที่มาติดต่อสอบถามขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือคดีพิเศษ
☐ หน่วยงาน/หรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน
☐ หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน
☐ หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน
☐ สำนักงานอัยการสูงสุด /สำนักงาน ป.ป.ช. / สำนักงาน ป.ป.ท. /สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
☐ เครือข่ายภาคประชาชน
☐ อื่นๆ (ระบุ)

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ

- ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

4. จบการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/ปวช. ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- ☐ เจ้าหน้าที่องค์กรระหว่างประเทศ
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง

- ☐ เกษตรกร/ประมง ☐ พนักงานบริษัท ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อิสระ/ฟรีแลนซ์ ☐ อื่น ๆ ระบุ

6. ที่อยู่ปัจจุบัน

- ☐ กทม./ปริมณฑล
☐ ภูมิภาค ระบุ จังหวัด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

- สิ่งที่ท่านประทับใจ ต่อการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
 - (1)
 - (2)
- ปัญหา /อุปสรรค ที่ได้รับการบริการ หรือ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
 - (1)
 - (2)
- ผลงานเรื่องใดที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม (โปรดระบุเรื่องที่ท่านรับรู้)
 - (1)
 - (2)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

- ตามที่ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ จากช่องทางต่าง ๆ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในระดับใด

เชื่อมั่นมาก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	เชื่อมั่นน้อย
--------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

- ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด โปรดใส่ ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่มีความ คิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก (เว็บไซต์/จดหมาย/แอปพลิเคชัน)						
2	ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา สามารถเข้าถึงความยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง						
3	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้						
4	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ						
5	ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม						
6	ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม						
7	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ						

ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่มีความ คิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และ สืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ						
9	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญใน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ						
10	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต						
11	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ						
12	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการปฏิบัติงานด้วยความ <u>เสมอภาค</u> และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย						
13	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการ ดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม						
14	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ						
15	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปลอดจากการแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพลอื่น						
16	กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย โดยไม่เอน เอียงตามกระแสกดดันจากสังคม						
17	กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
18	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความโปร่งใสในการดำเนินคดีพิเศษ สามารถตรวจสอบได้						
	** (เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)						
19	กรมสอบสวนคดีพิเศษรวบรวมพยานหลักฐานและ ดำเนินการเกี่ยวกับความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้อง ลงโทษได้						
20	กรมสอบสวนคดีพิเศษ จัดทำสำนวนคดีให้กับอัยการอย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์						
	ความเชื่อมั่นโดยรวม						

2. เรื่องใด ที่ท่านไม่เชื่อมั่น ต่อ การปฏิบัติงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1)

(2)

3. ข้อเสนอแนะ

(1)

(2)



A Public Confidence Survey of “Service Users and Stakeholders” about the Operation of the Department of Special Investigation (DSI) in the Year 2020

About the Survey: The Department of Special Investigation (DSI) together with Suan Dusit Poll, Suan Dusit University has conducted a survey to examine the confidence of service users and stakeholders regarding DSI services and operation (based on the news or services received) and to gather their opinions **to improve the efficiency and equity of DSI operation to ensure equal accessibility and fairness to all.**

Part 1: General Information

1. Connection with DSI

- ☐ Complainant ☐ The accused/Alleged offender
☐ Witness; Are you under the witness protection program? ☐ Yes ☐ No
☐ Attorney
☐ Informant
☐ Person seeking legal advice or suggestion on special cases
☐ Agency/ person affected by DSI operation
☐ Government or private agency or international agency with joint collaboration
☐ Government or private agency or international agency with Memorandum of Understanding (MOU)
☐ Office of the Attorney General/ Office of the National Anti-Corruption Commission/ Office of Public Sector Anti-Corruption Commission/ Royal Thai Police
☐ Public Network
☐ Other (Specify)

1. Gender ☐ Male ☐ Female
 2. Age ☐ Under 20 years old ☐ 21-30 years old ☐ 31-40 years old ☐ 41-50 years old
 ☐ 51 – 60 years old ☐ Over 60 years old
 3. Education ☐ Primary Education ☐ Secondary/ Vocational Education
 ☐ Diploma ☐ Bachelor’s Degree
 ☐ Master’s Degree ☐ Higher than Master’s Degree
 4. Occupation ☐ International organization officer
 ☐ Government official/ State enterprise officer
 ☐ Business owner ☐ Worker/Laborer
 ☐ Agriculturist/ Fisherman ☐ Company Employee
 ☐ Student ☐ Freelance
 ☐ Other (Specify)
 5. Current address ☐ Bangkok/ precinct ☐ Regional area (Specify the province)

Part 2: Opinions towards DSI operation

1. What are your impressions towards DSI performance and operation?

(1)

(2)

2. What problems/ obstacles did you find regarding DSI services and operation?

(1)

(2)

Part 3: Confidence in DSI operation

1. What is your overall confidence in DSI operation?

☐ Fully confident ☐ Confident ☐ Somewhat confident ☐ Slightly Confident ☐ Very Slightly Confident

2. How confident are you in DSI operation? Please put ✓ in the checkbox that corresponds to your opinion.

No.	Survey Items	Confidence Level					No opinion
		Fully confident	Confident	Somewhat confident	Slightly Confident	Very Slightly Confident	
1	DSI has various channels of communication easily accessible to the public (websites/ letters/ applications)						
2	Complainants/ delator, witness, and the accused/ alleged offender can seek for justice from DSI <u>conveniently, in a timely manner, and without incurring excessive costs.</u>						
3	DSI reveals information about the special case to those involved with the case and the public straightforwardly.						
4	DSI regularly communicates with or informs the complainant/ delator, witness, the accused/ alleged offender, and related agencies about useful and important information.						
5	The public have <u>equal</u> opportunity to receive justice on special cases.						
6	Complainants/ delator, witness, and the accused/ alleged offender are treated equally before the law.						

No.	Survey Items	Confidence Level					No opinion
		Fully confident	Confident	Somewhat confident	Slightly Confident	Very Slightly Confident	
7	DSI officers (Special Case Officers/ Officers/ Special Case Inquiry Officials) are generally acknowledged as experts in special case operation.						
8	DSI officers are competent in using tools and technological devices to search for evidence, witnesses, and investigation and inquiry of special cases.						
9	DSI officers are knowledgeable and competent in offering advice relating to special crime prevention.						
10	DSI officers perform their duties faithfully and honestly.						
11	DSI officers perform their duties without taking illegitimate interests.						
12	DSI officers perform their duties <u>equally</u> and <u>impartially</u> to all.						
13	DSI <u>enforces laws</u> equitably to proceed with special cases.						
14	DSI effectively and efficiently enforces laws to proceed with special cases.						
15	DSI performs duties without political interference and arbitrary interference of influential people.						
16	DSI performs duties legally and honestly without exertion of social tensions.						
17	DSI performs duties equitably with no discrimination.						
18	DSI proceeds with special cases with transparency and accountability.						
	** (Applicable to relevant agencies only)						
19	DSI collects evidence and proceeds with the case until the truth is unfolded or the guilt is established, and the offenders are arrested and convicted.						

No.	Survey Items	Confidence Level					No opinion
		Fully confident	Confident	Somewhat confident	Slightly Confident	Very Slightly Confident	
20	DSI prepares and submits accurate and complete case files to attorneys.						
	Overall Confidence						

2. What are the issues that you are not confident about DSI performance and operation?

(1)

(2)

3. Suggestions

.....

.....

.....



แบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ประชาชน” ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) ประจำปี 2563

คำชี้แจง กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) ร่วมกับ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อรับทราบความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (จากการรับข่าวสารหรือการรับบริการ) และเพื่อรับทราบข้อคิดเห็น และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง เท่าเทียม **โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป **

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
3. จบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา/ต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา/ปวช. ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท
4. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัท
☐ อิสระ/ฟรีแลนซ์ ☐ อื่น ๆ ระบุ
5. ที่อยู่ปัจจุบัน ☐ กทม./ปริมณฑล ☐ ภูมิภาค ระบุ จังหวัด
6. ความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ
☐ เครือข่ายภาคประชาชน ☐ ประชาชนที่ได้รับความรู้ ☐ ประชาชนที่ได้รับข่าวสาร



แบบสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนบุคคล

เรื่อง ความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)

กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานให้นโยบาย ควบคุม กำกับ (ผู้บริหารกระทรวง ผู้ทรงคุณวุฒิ)

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ ทางผู้วิจัยจะปกปิดข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้เป็นความลับ จะไม่เผยแพร่กับบุคคลอื่นใดทั้งสิ้น การแสดงข้อมูลในผลการวิจัย จะใช้เป็นสัญลักษณ์ คำแทนบุคคล แทนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อการสรุปผลและวิเคราะห์ผลเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำลายเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ทันที

คำชี้แจง กรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้มอบหมายให้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อรับทราบความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อการสืบสวนสอบสวน และการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในการบริการให้เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม และทำให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับความยุติธรรม (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 67 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร รัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่

1. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในปัจจุบัน (ผลงาน การเปลี่ยนแปลง หรือ การพัฒนางาน เป็นต้น)
2. จุดเด่นของการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
3. สิ่งที่เห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการได้ดี
4. ข้อจำกัดที่สำคัญ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แล้วส่งผลต่อการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นหรือไม่อย่างไร
5. ข้อควรปรับปรุงการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
6. ระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้ระดับใด เพราะอะไร
7. ปัจจัยใดที่สำคัญ ที่ทำให้ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นองค์กรที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม
8. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1. ท่านรู้จัก (ได้ยินชื่อ) กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือไม่ จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ รู้จัก สื่อที่ทำให้รู้จัก (ได้ยินชื่อ)

☐ โทรทัศน์

☐ หนังสือพิมพ์

☐ วิทยุ

☐ เว็บไซต์ www.dsi.go.th

☐ วารสาร DSI (e-book)

☐ สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟซบุ๊ก/ทวิตเตอร์ เป็นต้น)

☐ การบอกเล่า/บอกต่อ

☐ อوبرม/สัมภาษณ์

☐ อื่น ๆ ระบุ

☐ ไม่รู้จัก (จบการสัมภาษณ์)

2. ท่านรู้หรือไม่ว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) มีภารกิจหลักที่ดำเนินคดีพิเศษนอกเหนือไปจากคดีอาชญากรรมทั่วไป

☐ รู้เป็นอย่างดี

☐ พอรู้บ้าง

☐ ไม่ค่อยรู้

☐ ไม่รู้เลย (จบการสัมภาษณ์)

3. ท่านคิดว่าข้อใดเป็นภารกิจของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ คดีกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนที่มีผู้เสียหายมากกว่า 300 คนขึ้นไปหรือจำนวนเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป

☐ คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน

☐ คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และระบบเศรษฐกิจการคลัง

☐ คดีความผิดทางอาญาที่มีความผิดซ้ำชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม

☐ คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน

☐ คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่เป็นผู้ต้องสงสัย

☐ อื่น ๆ (ระบุ)

4. ท่านรับรู้เกี่ยวกับ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เรื่องใดบ้าง

(1)

(2)

5. ผลงานเรื่องใดที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม หรือมีส่วนในการลดผลกระทบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม (โปรดระบุเรื่องที่ท่านรับรู้)

(1)

(2)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

1. ในภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในระดับใด

เชื่อมั่นมาก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	เชื่อมั่นน้อย
--------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

โปรดใส่ ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่มี ความ คิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน/สื่อสังคมออนไลน์)						
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการให้ความรู้ กระบวนการในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ						
3	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับรู้						
4	กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง						
5	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนในการร่วมมือการป้องกันอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ						
6	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ						
7	กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมในการดำเนินคดี						
8	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้						
9	กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินคดีอย่างอิสระ โดยไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวกับคดี						
10	กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันทางสังคม						
11	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ						
12	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษสามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้						
13	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต						
	ความเชื่อมั่นโดยรวม						

2. เรื่องใด ที่ท่าน ประทับใจ ต่อ การปฏิบัติงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1)

(2)

3. เรื่องใด ที่ท่าน ไม่เชื่อมั่น ต่อ การดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1)

(2)

4. ข้อเสนอแนะ

(1)

(2)



A Public Confidence Survey of “General Public”
about the Operation of the Department of Special Investigation (DSI)
in the Year 2020

About the Survey: The Department of Special Investigation (DSI) together with Suan Dusit Poll, Suan Dusit University has conducted a survey to examine the confidence of general public regarding DSI and its operation (based on the news or services received) and to gather public opinions **to improve the efficiency and equity of DSI operation to ensure equal accessibility and fairness to all.** ****Please express your opinions faithfully for the benefits of further improvement on our operation. ****

Part 1: General Information

1. Gender ☐ Male ☐ Female
2. Age ☐ Under 20 years old ☐ 21-30 years old ☐ 31-40 years old ☐ 41-50 years old
☐ 51 – 60 years old ☐ Over 60 years old
3. Education ☐ Primary Education/ Lower ☐ Secondary/ Vocational Education
☐ Diploma ☐ Bachelor’s Degree
☐ Master’s Degree ☐ Higher than Master’s Degree
4. Occupation ☐ Government official/ State enterprise officer
☐ Business owner ☐ Worker/Laborer
☐ Agriculturist/ Fisherman ☐ Student
☐ Company Employee ☐ Freelance
☐ Other (Specify)
5. Current address ☐ Bangkok/ precinct ☐ Regional area (Specify the province)
6. Connection with DSI
☐ Public Networking ☐ Public sector receiving knowledge from DSI
☐ Public sector receiving news and information about DSI

Part 2: Methods of Receiving Information

1. Have you ever known (heard) about DSI before and where did you hear about us? (Multiple answers possible)

☐ Yes. From which channel?

- ☐ Television ☐ Newspaper ☐ Radio ☐ www.dsi.go.th
☐ DSI Magazine (e-book) ☐ Online media (Line/ Facebook/ Twitter, etc.)
☐ Suggestions/ Word of mouth
☐ Training/ Seminar ☐ Other (Specify).....

☐ No. (End of the survey)

2. Are you aware that the Department of Special Investigation (DSI) has other main missions apart from investigating criminal cases?

☐ Fully aware ☐ Somewhat aware ☐ Slightly aware ☐ Not at all aware (End of the survey)

3. In your opinion, which of the followings are the missions of DSI? (Multiple answers possible)

☐ A case of loan amounting to public cheating and fraud with over 300 victims or more than 1 million baht.

☐ A complex criminal case

☐ A criminal case having a serious effect upon public order, international relations, and the country's economy or finance

☐ A criminal case having a transnational crime or committed by an organized criminal group

☐ A criminal case in which influential person being a principle instigator or supporter

☐ A criminal case in which the Administrative Official or Senior Police Officer is the suspect

☐ Other (Specify).....

4. What do you know about DSI? Please explain.

(1)

(2)

(3)

Part 3: Confidence in DSI operation

1. What is your overall confidence in DSI operation?

☐ Fully confident ☐ Confident ☐ Somewhat confident ☐ Slightly Confident ☐ Very Slightly Confident

2. How confident are you in DSI operation? Please put ✓ in the checkbox that corresponds to your opinion.

No.	Survey Items	Confidence Level					No opinion
		Fully confident	Confident	Somewhat confident	Slightly Confident	Very Slightly Confident	
1	DSI has various channels of communication easily accessible to the public (websites/ applications/ social media).						
2	DSI offers the general public knowledge and processes to access mechanisms of justice through various channels.						
3	DSI reveals information about useful cases attracting public attention to the general public.						
4	DSI provides justice to the people equally and without exception.						
5	DSI supports the establishment of public networks to acquire public cooperation in crime prevention.						
6	DSI effectively and efficiently enforces laws to proceed with cases.						
7	DSI enforces laws equitably to proceed with special cases.						
8	DSI proceeds with cases with transparency and accountability.						
9	DSI proceeds with cases without political interference and arbitrary interference of influential people involved with the case.						
10	DSI proceeds with cases honestly without exertion of social tensions.						
11	DSI officers (Special Case Officers/ Officers/ Special Case Inquiry Officials) are knowledgeable and						

No.	Survey Items	Confidence Level					No opinion
		Fully confident	Confident	Somewhat confident	Slightly Confident	Very Slightly Confident	
	competent in preventing and suppressing special criminal cases.						
12	DSI officers are experts in special case operations and able to arrest and convict the offenders.						
13	DSI officers perform their duties faithfully and honestly.						
	Overall Confidence						

2. What are your impressions towards DSI performance and operation?

(1)

(2)

3. What are the issues that you are not confident about DSI performance and operation?

(1)

(2)

4. Suggestions

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนบุคคล

เรื่อง ความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)

กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานให้นโยบาย ควบคุม กำกับ (ผู้บริหารกระทรวง ผู้ทรงคุณวุฒิ)

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ ทางผู้วิจัยจะปกปิดข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้เป็นความลับ จะไม่เผยแพร่กับบุคคลอื่นใดทั้งสิ้น การแสดงข้อมูลในผลการวิจัย จะใช้เป็นสัญลักษณ์ คำแทนบุคคล แทนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อการสรุปผลและวิเคราะห์ผลเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำลายเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ทันที

คำชี้แจง กรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้มอบหมายให้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อรับทราบความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อการสืบสวนสอบสวน และการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในการบริการให้เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม และทำให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับความยุติธรรม (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 67 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร รัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่

1. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในปัจจุบัน (ผลงาน การเปลี่ยนแปลง หรือ การพัฒนางาน เป็นต้น)
2. จุดเด่นของการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
3. สิ่งที่เห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการได้ดี
4. ข้อจำกัดที่สำคัญ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แล้วส่งผลต่อการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นหรือไม่อย่างไร
5. ข้อควรปรับปรุงการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
6. ระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้ระดับใด เพราะอะไร
7. ปัจจัยใดที่สำคัญ ที่ทำให้ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นองค์กรที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม
8. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม



In-depth Interview

Confidence in the Operation of the Department of Special Investigation (DSI)

Target Groups	Agencies responsible for issuing and regulating policies e.g. Ministry Administrators Administrators Experts
---------------	--

About the Survey: The Department of Special Investigation (DSI) together with Suan Dusit Poll, Suan Dusit University has conducted a survey to examine the public confidence regarding DSI investigation, inquiry, and operation. The survey results will be used to improve DSI operation following the administration of justice and to ensure equal accessibility and fairness to the people.

Information relating to the interviewees is confidential. Coding and references will be used in the report instead of the interviewees' personal information. All documents and information will be destroyed once data analysis and summarization are completed.

1. What is your opinion on DSI current performance and operation (e.g. works, changes or development)?
2. What do you think are DSI performance highlights?
3. What are the things that DSI has performed well?
4. In your opinion, what limitations are the main causes affecting DSI performance and confidence, and how?
5. What are the areas of improvement for DSI?
6. How confident are you in DSI operation, and why?
7. What are the key factors that would enhance public confidence in DSI ability to equitably enforce laws?
8. What are your opinions/ suggestions on the collaboration between DSI and other justice agencies?



In-depth Interview

Confidence in the Operation of the Department of Special Investigation (DSI)

Target groups Joint operating agencies and public networks

About the Survey: The Department of Special Investigation (DSI) together with Suan Dusit Poll, Suan Dusit University has conducted a survey to examine the public confidence regarding DSI investigation, inquiry, and operation. The survey results will be used to improve DSI operation following the administration of justice and to ensure equal accessibility and fairness to the people.

Information relating to the interviewees is confidential. Coding and references will be used in the report instead of the interviewees' personal information. All documents and information will be destroyed once data analysis and summarization are completed.

1. What is your opinion on DSI current performance and operation (e.g. collaboration, coordination, networking, and investigation and inquiry knowledge development)?
2. What do you think are DSI performance highlights?
3. What are the areas of improvement for DSI?
4. What are the things that DSI has performed well?
5. How confident are you in DSI operation, and why?
6. What would be the causes for your "lack of confidence" in DSI operation?
7. What are the problems, obstacles, or limitations for DSI collaboration?
8. What would you like to add or improve to enhance DSI operation?



In-depth Interview

Confidence in the Operation of Department of Special Investigation (DSI)

Target groups Service users
 People affected by DSI operation

About the Survey: The Department of Special Investigation (DSI) together with Suan Dusit Poll, Suan Dusit University has conducted a survey to examine the public confidence regarding DSI investigation, inquiry, and operation. The survey results will be used to improve DSI operation following the administration of justice and to ensure equal accessibility and fairness to the people.

Information relating to the interviewees is confidential. Coding and references will be used in the report instead of the interviewees' personal information. All documents and information will be destroyed once data analysis and summarization are completed.

1. What is your opinion on DSI current performance and operation (e.g. recognition, understanding of its roles and duties, prosecuting, communication/ broadcast, and prosecution results)?
2. What do you think are DSI performance highlights?
3. What are the things that DSI has performed well?
4. What are the areas of improvement for DSI?
5. How confident are you in DSI operation, and in which issue?
6. What would be the causes for your "lack of confidence" in DSI operation?
7. In case being affected by DSI operation, have you received assistance, remedies, or redresses? How and why?
8. What are the problems, obstacles, or limitations for DSI to perform its duties?
9. What are your expectations towards DSI operation?



สรุปผลการสำรวจ โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

วันพุธที่ 16 กันยายน

ณ ห้องประชุมวายุภักดิ์ 2 (ชั้น 4)

โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1



หลักการและเหตุผล

- แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ 3 เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวน
- ตัวชี้วัด ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ
- แผนปฏิบัติราชการเรื่อง พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และแผนปฏิบัติราชการเรื่อง บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2



วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชน
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน



ขอบเขตการสำรวจ

- ศึกษาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการ ความเกี่ยวข้องในการประสานงาน ปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงาน และจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- สาธารณชนในครั้งนี้นำประกอบการไปด้วย (1) ผู้รับบริการ (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่ปฏิบัติงานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล





ขอบเขตการสำรวจ (ต่อ)

- **ด้านเนื้อหา** กรอบเนื้อหาด้านการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และตามตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ความเชื่อมั่น คำถาม 12 ประเด็น ประกอบไปด้วย ความเชี่ยวชาญ ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ให้ความช่วยเหลือผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ เข้าถึงสะดวก มีความโปร่งใส ปราศจากการแทรกแซง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ



ขอบเขตการสำรวจ (ต่อ)

- กลุ่มประชาชนทั่วไป กำหนดเป้าหมาย 2,000 ตัวอย่าง
- **พื้นที่การสำรวจเชิงปริมาณ:** กรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี ระยอง ชลบุรี เชียงราย เชียงใหม่ พิชญ์โลก สุโขทัย นครราชสีมา อุบลราชธานี มหาสารคาม ขอนแก่น สกลนคร ชุมพร ภูเก็ต และสงขลา
- **การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง** ใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) โดยกระจายพื้นที่ (Area base) และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)





ขอบเขตการสำรวจ (ต่อ)

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกลุ่มเป้าหมาย 500 ตัวอย่าง

เนื่องจากเป็นกลุ่มเฉพาะ ได้แก่ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา พยาน ประชาชน/หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน/ บัณฑิตที่ร่วมกัน/ประสานความร่วมมือ โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive random sampling) จากฐานข้อมูลของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ข้อมูลภายใน ปีงบประมาณ 2563)



ขอบเขตการสำรวจ : กลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการ

1. ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ (ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์ กล่าวโทษ)
2. ผู้ถูกกล่าวหา /ผู้ต้องหา
3. พยาน
4. ผู้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน
5. ประชาชน (ได้รับความรู้ +ติดต่อขอคำแนะนำ/ช่วยเหลือ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/ระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกัน/เชื่อมโยง และมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน
2. เครือข่ายภาคประชาชน
3. แหล่งข่าวบุคคล
4. ประชาชนทั่วไปที่ได้รับข่าวสาร





วิธีการสำรวจ

เชิงปริมาณ

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ประชาชนทั่วไป

สำรวจได้ 511 ตัวอย่าง

(สำรวจได้ 2,040 ตัวอย่าง)

เชิงคุณภาพ (สำรวจได้ 21 ราย)

- ผู้บริหาร
- ผู้ทรงคุณวุฒิ
- ผู้บริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ขอบเขตการสำรวจ : กรอบแนวคิด

- ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ☐ ผู้ร้องขอเป็นคดี
 - ☐ พยาน
 - ☐ ผู้ถูกกล่าวหา
 - ☐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เชื่อมโยง
 - ☐ ประชาชนที่รับบริการ
 - ☐ เครือข่ายภาคประชาชน
 - ☐ ประชาชนที่ได้รับข่าวสาร



- การรับรู้เกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ





ขอบเขตการสำรวจ : ข้อจำกัด

1. ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ไม่สามารถติดต่อได้ ทั้งทางไปรษณีย์ และทางโทรศัพท์ (มีเพียงชื่อหน่วยงาน/ชื่อบุคคล แต่ไม่มีข้อมูลในการติดต่อ/หรือมีระบุหน่วยงานย่อย/ฝ่ายทำให้ติดตามได้ยากหรือ เบอร์โทรศัพท์เปลี่ยนแปลง หรือเบอร์โทรพื้นฐานประสานงานยาก)
2. กลุ่มเป้าหมาย ไม่ให้ความร่วมมือ / ไม่สะดวกให้ข้อมูล
3. กลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลในหน่วยงาน มีการโยกย้าย/เกษียณราชการตามตัวไม่ได้
4. กลุ่มเป้าหมายไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
5. ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง (ไม่ชัดเจน/ไม่ครบถ้วน)



สรุปผลการสำรวจ





สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก

- กลุ่มเป้าหมายที่สัมภาษณ์ จำนวน 21 ท่าน ประกอบไปด้วย
 - คณะกรรมการคดีพิเศษ
 - หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน
 - สื่อมวลชน
 - ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการด้านกฎหมาย อาชญวิทยา สื่อสารมวลชน
 - ผู้ร้องขอเป็นคดี ผู้ถูกกล่าวหา และพยาน



สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

ความคิดเห็นโดยรวมต่อการปฏิบัติงานของ DSI

- ภาพลักษณ์โดยรวมถือว่าดีขึ้น มีความน่าเชื่อถือ มีผลงานค่อนข้างชัดเจน
- มีการทำคดีที่ที่เป็นที่สนใจของประชาชนมากกว่าคดีประเภทอื่น ๆ ในเชิงสังคมที่ไม่ได้อยู่ในกระแส
- การนำเสนอผลคดีต่อสื่อมวลชน เน้นเฉพาะบางคดีที่อยู่ในความสนใจของสังคม
- คดีที่ซับซ้อนหรือมีผลต่อผู้มีอิทธิพลจริงๆ หรือคดีที่มีประโยชน์ที่สำคัญต่อสังคมโดยรวมยังไม่เห็นผลการดำเนินงานที่โดดเด่น/ไม่สามารถนำสู่กระบวนการฟ้องได้ เช่น คดีพานทองแท้ คดีบุกรุกที่ดินของเจ้าหน้าที่รัฐ คดีเกี่ยวกับทรัพยากรแผ่นดิน ฯลฯ
- ภาพจำในอดีตมีการดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส ไม่เป็นกลาง ผู้บริหารระดับสูงอิงการเมือง และเป็นเครื่องมือทางการเมือง (รัฐบาล) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระยะยาว (ความดีใช้เวลาในการสร้าง แต่ล้มได้เพียงเสี้ยวนาที่)





สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

• จุดเด่น คือ

- มีเจตนารมณ์ของการจัดตั้งและภารกิจขององค์กรที่ชัดเจน
- ภารกิจเน้นความเชี่ยวชาญ ภายใต้ พ.ร.บ.ฯ และมี พ.ร.บ.ของกรมฯ
- มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย /รวมทั้งกฎหมายที่เอื้อต่อการจัดหา/จัดซื้อ และนำมาใช้ในงานให้เกิดประโยชน์ได้
- ได้รับโอกาสทางกฎหมายมากกว่าเจ้าหน้าที่รัฐอื่น
- มีการสร้าง Connection ที่ดีกับหน่วยงานเฉพาะกลุ่ม
- ได้รับความไว้วางใจ/เป็นที่พึ่งของประชาชนมากกว่าหน่วยงานด้านการสืบสวนสอบสวน
- ได้รับงบประมาณจำนวนมากในการบริหารงาน



สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

• สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

- ยังไม่ปรากฏผลงานด้านการใช้เทคโนโลยีในการสืบสวนสอบสวนที่โดดเด่น / ควรเพิ่ม Infrastructure ด้านเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- การประยุกต์ใช้/การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล บริหารจัดการคดี และการสืบสวนสอบสวนทั้งประเภทคดีที่เป็นเฉพาะ โดยเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล และ Online
- การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลในเชิงประโยชน์สังคมน้อยไป ควรนำเสนอผลงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรนำเสนอเฉพาะคดีที่อยู่ในความสนใจของสังคม
- ควรมีการถอดบทเรียน Case study หรือทำ KM Case หรือทำ Case management และควรต้องมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลในการทำคดี และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อพัฒนางาน
- การใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าอย่างแท้จริง พิจารณาความคุ้มค่าในการทำงานไม่ให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการดำเนินคดี (เริ่มตั้งแต่พิจารณารับเป็นคดี การสืบสวนสอบสวน)
- ควรทำงานในเชิงรุก ไม่ควรรอให้เกิดคดีแล้วจึงดำเนินการ





สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

สิ่งที่ควรปรับปรุง (ต่อ)

- โครงสร้างการบริหารงานมีหน่วยงานย่อยมากเกินไป (จำนวนหน่วย/กองคดีแยกย่อยมาก)
- ความหลากหลายของคนในองค์กรทำให้ขาดความเป็นหนึ่งเดียวของคนในองค์กร / ขาดหลักสูตรในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ/ความเฉพาะทางของบุคลากร ขาดการสร้างความเป็น Unity ให้กับบุคลากรในองค์กร ไม่มีการทำงานในลักษณะของ Team และการฟอร์มทีมในการดำเนินคดี (การให้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในลักษณะของการยืมตัว/สร้างทีมเพื่อดำเนินคดี)
- มีการจำแนกประเภทคดีมากเกินไป ทำให้มองไม่เห็นถึงความแตกต่างจากตำรวจ
- เว็บไซต์มีข้อมูลที่ไม่ Update ขาดข้อมูลเชิงการวิเคราะห์ Content ไม่น่าสนใจ รูปแบบหน้าเว็บไซต์ดูเป็นหน่วยงานราชการไม่ทันสมัย



สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังที่อยากเห็น DSI

- โครงสร้างการทำงานต้องไม่ใหญ่หรือมีหน่วยงานย่อยมากเกินไป ควรเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญและศักยภาพของบุคลากรที่เฉพาะทางทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุด
- ปรับรูปแบบการทำงานแบบเป็นทีม (Team work) มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญที่จำเป็นเฉพาะและมีศักยภาพเกี่ยวกับคดีนั้น ๆ
- สร้างความเป็นเอกลักษณ์ของบุคลากร และวิธีการทำงานที่ชัดเจน
- ควรมีการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินคดีต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้เห็นผลการดำเนินงานของกรมฯ อย่างต่อเนื่อง และเป็นการให้ความรู้ (Educate) กับประชาชน
- สร้างเครือข่ายในการทำงานในระดับพื้นที่ และเครือข่ายในการพัฒนาองค์ความรู้ทั้งด้านเทคนิคและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย





สรุปประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังที่อยากเห็น DSI (ต่อ)

- การรับเรื่องเป็นคดีพิเศษ ควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงหลักเกณฑ์ ตลอดจน ภารกิจหลักที่สำคัญ (เพื่อป้องกันการเหวี่ยงแหของคดีต่าง ๆ)
- การใช้เทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัย ช่วยพัฒนางานให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
- ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญคือ การสื่อสารในองค์กร การฝึกอบรมพัฒนาทักษะ upskill ตาม Trend ของโลก และสถานการณ์อาชญากรรม และการสร้างเครือข่ายในการทำงานที่มีศักยภาพด้านความรู้ พัฒนาองค์ความรู้และเครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ภารกิจชัดเจน + บริการสะดวก+รวดเร็ว +ผลงานเด่น+เชื่อถือได้ =เชื่อมั่น



ผลสำรวจเชิงปริมาณ

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 511 ตัวอย่าง
2. ประชาชนทั่วไป 2,040 ตัวอย่าง





ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ DSI

ความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชนทั่วไป
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่าเฉลี่ย=5)	3.98	4.03	3.55	3.89	3.54
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ร้อยละ)	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80



ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ DSI

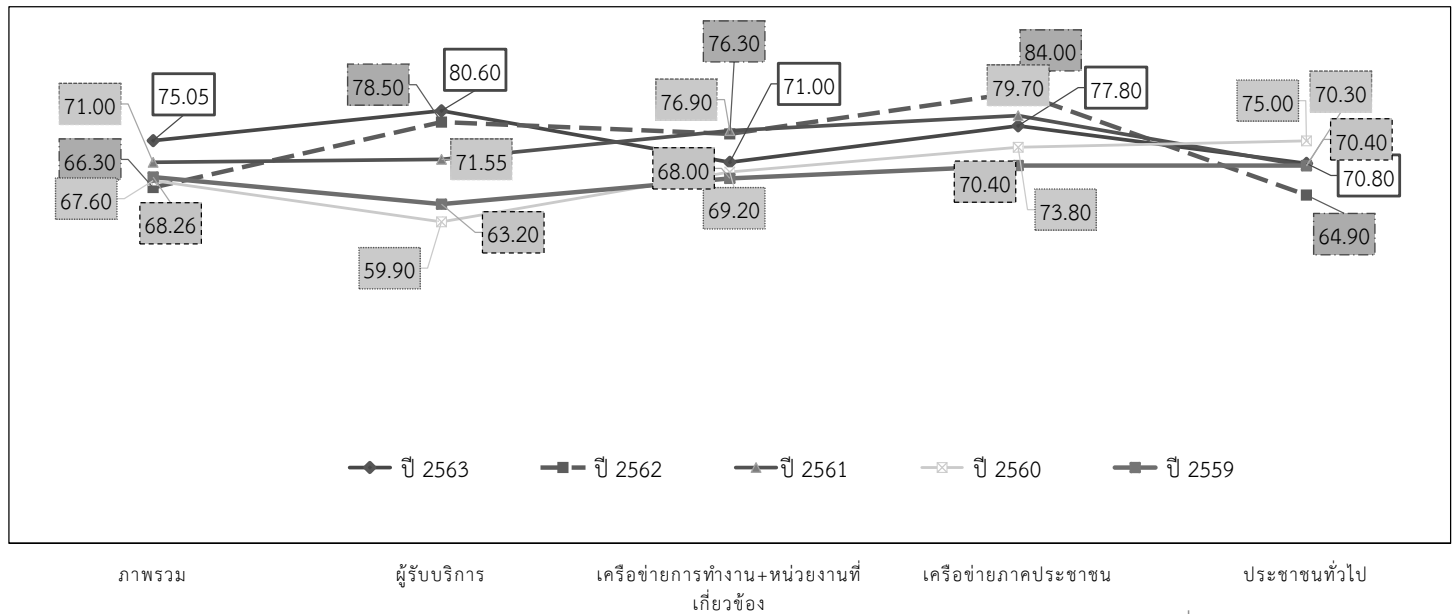
ระดับความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายการทำงาน/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่ายภาคประชาชน	ประชาชนทั่วไป
ความเชื่อมั่น ปี 2563	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80

	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายการทำงาน+ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่ายภาคประชาชน	ประชาชนทั่วไป
ความเชื่อมั่น ปี 2562	66.30	78.50	76.30	84.00	64.90
ความเชื่อมั่น ปี 2561	71.00	71.55	76.90	79.70	70.30
ความเชื่อมั่น ปี 2560	67.60	59.90	69.20	73.80	75.00
ความเชื่อมั่น ปี 2559	68.26	63.20	68.00	70.40	70.40





ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ DSI เปรียบเทียบ



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อ้างอิงข้อมูลผลสำรวจปีที่ผ่านมาของ นิด้าโพล

23



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

สถานะกลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ	126	21.57
ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา	21	3.60
พยาน	126	21.57
ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน	168	28.77
หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/ระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงาน+มีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน	62	10.62
เครือข่ายภาคประชาชน + แหล่งข่าว+ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ	81	13.87
รวม	584	100.00

(บางกลุ่มสามารถตอบได้มากกว่า 1 สถานะ)



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

24



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

สิ่งที่ประทับใจ	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย
เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการที่ดี	29.90%	33.21%	22.00%	23.29%
มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ	17.27%	17.33%	14.00%	21.92%
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/คำแนะนำดี มีข้อมูลในเชิงลึกและอธิบายชัดเจน	14.95%	18.41%	2.00%	8.22%
ได้รับความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน	7.73%	8.30%	10.00%	8.22%
เป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน	7.47%	4.69%	4.00%	19.18%
มีการดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรม ยุติธรรม เชื่อถือได้	4.12%	2.89%	8.00%	5.48%
กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ (คำถามปลายเปิด)	3.87%	4.69%	4.00	-



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

25



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

ปัญหาและอุปสรรค	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย
การปฏิบัติงานเชิงรับมากเกินไป และมีความล่าช้าในการดำเนินคดี	25.85%	26.79%	21.88%	15.38%
ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมฯ (การสืบพยานไม่มีทุกจังหวัด)	12.93%	16.96%	12.50%	23.08%
กระบวนการและขั้นตอนมีความยุ่งยาก (สอบสวน/การร้องคดี/ขอข้อมูล)	12.24%	14.29%	6.25%	23.08%
หลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการนำคดีเข้าสู่คดีพิเศษมีข้อจำกัดมาก	8.84%	8.04%	6.25%	7.69%
การติดต่อ ประสานงานค่อนข้างยาก ไม่มีผู้รับสาย	6.12%	6.25%	6.25%	-
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อหาหรือมีเนื้อหากว้างและรวบรัดเกินไป	4.76%	5.36%	3.13%	-
ประชาชนไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียนหรือติดตามความคืบหน้าของคดี	4.08%	3.57%	-	7.69%
การดำเนินคดีขาดความโปร่งใส ไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไป ตรงมา	3.40%	3.57%	15.63%	-

(คำถามปลายเปิด)



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

26



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

ผลงานที่ดำเนินการแล้วเกิดประโยชน์ต่อสังคม	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย
คดีแชร์ลูกโซ่	<u>22.92%</u>	<u>23.83%</u>	<u>36.84%</u>	<u>16.39%</u>
คดีการค้ำมนุษย์ / ค้าประเวณี (ช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกหลอกลวง)	8.68%	7.25%	2.63%	<u>16.39%</u>
คดีการหายตัวไปของนายบิลลี่ รักจงเจริญ แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	7.99%	7.25%	13.16%	6.56%
คดีป่าไม้ / การบุกรุกป่า (สร้างรีสอร์ตป่าสงวน อ.เขาค้อ/อุทยานภูเก็ต)	6.94%	5.18%	5.26%	13.11%
คดียาเสพติด (คดียาเสพติดขบ)	5.90%	7.77%	-	3.28%
คดีการฉ้อโกงต่าง ๆ ที่มีมูลค่าสร้างความเสียหายมาก	5.90%	6.22%	7.89%	3.28%
คดีหนี้ในระบบ	5.56%	5.70%	2.63%	6.56%
คดีวัดพระธรรมกาย	4.86%	3.11%	10.53%	6.56%
ปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	3.82%	5.70%	-	-
คดีการหลอกลวงภาษี (รถหรู/ซูเปอร์คาร์ สินค้าเลี่ยงภาษี/สินค้าปลอม) (คำถามปลายเปิด)	2.78%	2.07%	10.53%	-



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

27



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ DSI

อันดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม		ผู้รับบริการ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		เครือข่าย	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ	4.10	82.00	4.20	84.00	3.62	72.40	3.88	77.60
2	กรมฯ มีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.08	81.60	4.13	82.60	3.56	71.20	4.00	80.00
3	เจ้าหน้าที่ดีเอสไอปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.07	81.40	4.13	82.60	3.67	73.40	3.92	78.40
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการสืบหาหลักฐาน วัตถุพยาน และสืบสวนสอบสวนในคดีพิเศษ	4.06	81.20	4.09	81.80	3.70	74.00	4.02	80.40
5	กรมฯ มีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีพิเศษด้วยความเป็นธรรม	4.06	81.20	4.13	82.60	3.66	73.20	3.88	77.60
6	กรมฯ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ	4.05	81.00	4.12	82.40	3.53	70.60	4.00	80.00



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

28



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

อันดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น (ต่อ)	ภาพรวม		ผู้รับบริการ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		เครือข่าย	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
7	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ	4.04	80.80	4.07	81.40	3.73	74.60	4.00	80.00
8	เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ	4.03	80.60	4.07	81.40	3.83	76.60	3.91	78.20
9	กรมฯ มีความโปร่งใสในการดำเนินคดีพิเศษ สามารถตรวจสอบได้	4.03	80.60	4.11	82.20	3.32	66.40	3.85	77.00
10	กรมฯ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	79.60	4.05	81.00	3.42	68.40	3.78	75.60
11	ได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม	3.95	79.00	4.01	80.20	3.44	68.80	3.71	74.20
12	กรมฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันจากสังคม	3.95	79.00	4.05	81.00	3.33	66.60	3.65	73.00



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

อันดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น (ต่อ)	ภาพรวม		ผู้รับบริการ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		เครือข่าย	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
13	เข้าถึงความยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง	3.93	78.60	3.98	79.60	3.61	72.20	3.77	75.40
14	การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.93	78.60	3.98	79.60	3.39	67.80	3.94	78.80
15	ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม	3.91	78.20	3.92	78.40	3.60	72.00	3.91	78.20
16	การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา	3.89	77.80	3.96	79.20	3.34	66.80	3.73	74.60
17	กรมฯ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปลอดจากการแทรกแซงทางการเมืองและผู้มีอิทธิพลอื่น	3.86	77.20	4.01	80.20	3.15	63.00	3.50	70.00
18	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก	3.67	73.40	3.65	73.00	3.63	72.60	3.82	76.40





ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

อันดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	กรมสอบสวนคดีพิเศษ จัดทำสำนวนคดีให้กับอัยการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	3.72	74.40
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการเกี่ยวกับ ความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเอาตัว ผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษได้	3.57	71.40



ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

ประเด็นที่ “ไม่เชื่อมั่น”	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	เครือข่าย
มีการดำเนินคดีด้วยความล่าช้า	<u>19.12%</u>	<u>22.77%</u>	6.82	-
มีการดำเนินคดีที่ไม่เชื่อสัตย์ ไม่โปร่งใส ตรวจสอบได้	<u>16.91%</u>	<u>16.83%</u>	<u>29.55%</u>	-
เป็นหน่วยงานที่ไม่มีอิสระในการดำเนินงาน ถูกแทรกแซงทางการเมืองและผู้อิทธิพล	<u>12.50%</u>	<u>6.93%</u>	<u>13.64%</u>	<u>40.00%</u>
ไม่สามารถดำเนินคดีกับนักการเมือง หรือคดีที่มีนักการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องได้	<u>8.09%</u>	<u>6.93%</u>	<u>18.18%</u>	-
ไม่สามารถดำเนินคดีกับกลุ่มผู้มีอิทธิพล หรือ กลุ่มผู้มีฐานะทางสังคมให้สิ้นสุดได้	<u>6.62%</u>	<u>6.93%</u>	<u>13.64%</u>	-
ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้ที่กระทำความผิดให้ได้รับโทษตาม ความผิดที่ได้กระทำ	<u>6.62%</u>	<u>7.92%</u>	<u>2.27%</u>	-
ไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญใน การดำเนินคดีจนถึงที่สุดได้	<u>5.15%</u>	<u>4.95%</u>	<u>4.55%</u>	-
หลักเกณฑ์การรับพิจารณาคดีพิเศษ ขาดความชัดเจน บางคดีประชาชนได้รับความเสียหาย มูลค่าหลายสิบล้านหรือเป็นคดีที่ได้รับความสนใจแต่ไม่ได้รับพิจารณาเป็นคดีพิเศษ	<u>4.41%</u>	<u>5.94%</u>	-	-
ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้	<u>4.41%</u>	<u>3.96%</u>	<u>9.09%</u>	<u>20.00%</u>





ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 511 ตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย
มีความรวดเร็วในการดำเนินคดี นำผู้กระทำผิดมาลงโทษและมีระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละคดีที่ชัดเจน	15.65%	18.18%	9.76%	8.70%
เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ	9.57%	8.44%	2.44%	17.39%
ต้องการให้มีการรับทำคดีให้หลากหลายและเพิ่มมาก	8.70%	9.09%	-	13.04%
ต้องการให้มีการแจ้งความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ	7.83%	10.39%	-	4.35%
สร้างเครือข่ายและขยายหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	7.83%	8.44%	2.44%	8.70%
ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงาน/สร้างเครือข่าย/เกี่ยวกับกฎหมายให้มากขึ้น	6.96%	7.79%	4.88%	4.35%
มีการดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและตรวจสอบได้	5.22%	5.84%	7.32%	-

(คำถามปลายเปิด)



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

33



ผลสำรวจประชาชนทั่วไป จำนวน 2,040 ตัวอย่าง

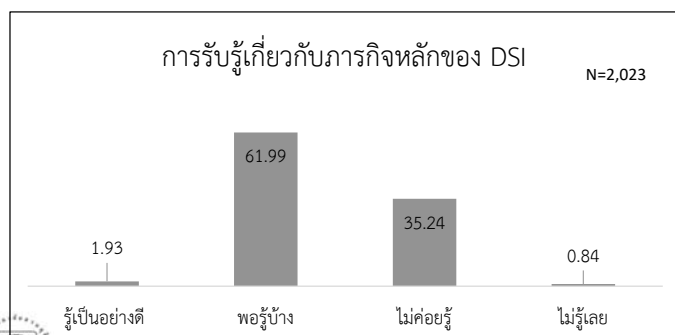
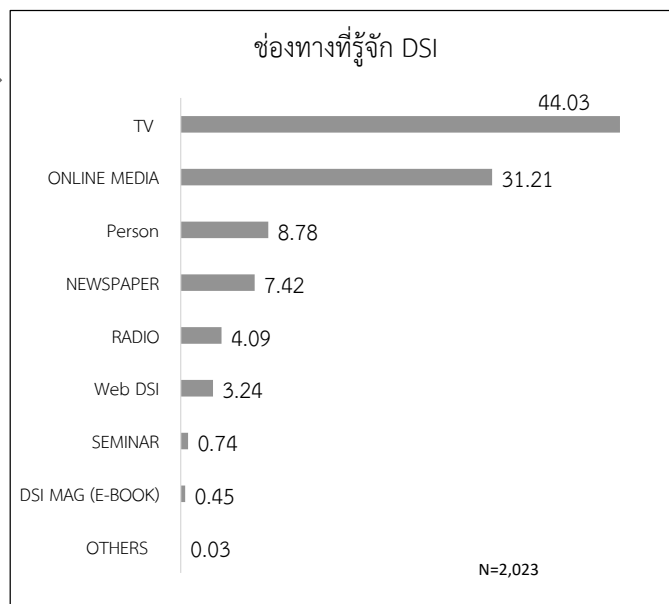
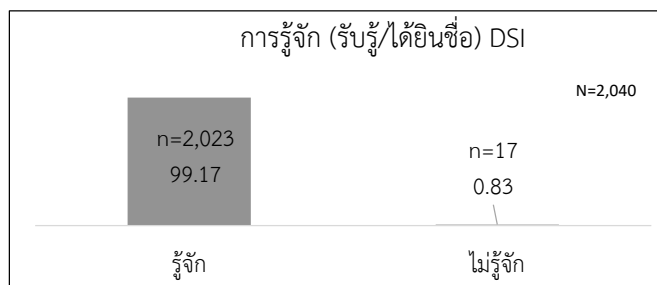


สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

34



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,040 ตัวอย่าง



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

35



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ภารกิจของ กรมสอบสวนคดีพิเศษที่รู้จัก

ภารกิจ	ภาพรวม
คดีกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงมีผู้เสียหายมากกว่า 300 คนขึ้นไปหรือจำนวนเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป	21.09%
คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน	19.19%
คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และระบบเศรษฐกิจการคลัง	15.68%
คดีความผิดทางอาญาที่มีความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม	14.62%
คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน	17.53%
คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่เป็นผู้ต้องสงสัย	10.89%



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

36



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ผลงานที่รับรู้

ผลงานที่รับรู้	ภาพรวม
คดีแชร์ลูกโซ่	26.28%
คดีการหายตัวไปของนายพลละจี หรือ บิลลี่ รักจงเจริญ แก่นำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	12.07%
คดีวัดพระธรรมกายและสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	11.79%
คดีการหลอกลวงภาษี เช่น คดีรถหรู	5.92%
คดีการค้ามนุษย์ เช่น วิกตอเรีย-ซีเคร็ต	5.55%
เป็นหน่วยงานพิเศษที่ทำหน้าที่ในการสอบสวน / สืบสวนคดีสำคัญ คดีที่มีความซับซ้อน และสร้างมูลค่า	5.36%
ความเสียหายระดับชาติ	
คดียาเสพติด/เครือข่ายยาเสพติดข้ามชาติ	4.80%

ผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคม	ภาพรวม
การดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่	15.64%
การให้ความรู้และการเตือนภัย ทำให้ประชาชนรู้	10.95%
แนวทางในการป้องกันตนเอง ไม่หลงเชื่อและตกเป็น	
เหยื่อของขบวนการหลอกลวง	
การดำเนินคดีวัดพระธรรมกาย	8.30%
การดำเนินคดีการค้ามนุษย์	5.23%
การดำเนินคดีป่าไม้ / การบุกรุกป่า	4.69%
การทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการ	4.21%
ดำเนินคดีต่าง ๆ มากขึ้น	
การดำเนินคดีการหลอกลวงภาษี / รถหรู	3.85%

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

37



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ความเชื่อมั่นโดยรวม = 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80

ประเด็นที่ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย=5	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ดีเอสไอ (พนักงานคดีพิเศษ/เจ้าพนักงาน/พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) มีความรู้ความสามารถในการ	3.81	76.20
ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ		
เจ้าหน้าที่ดีเอสไอมีความเชี่ยวชาญในปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้	3.64	72.80
กรมฯ มีการบังคับใช้กฎหมายในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ	3.60	72.00
กรมฯ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมในการดำเนินคดี	3.60	72.00
เจ้าหน้าที่ดีเอสไอมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	3.58	71.60
กรมฯ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนในการร่วมมือการป้องกันอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ	3.50	70.00



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

38



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ประเด็นที่ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่น อยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย=5	ร้อยละ
กรมฯ ดำเนินคดีด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.45	69.00
กรมฯ ดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่เอนเอียงตามกระแสกดดันทางสังคม	3.44	68.80
กรมฯ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	3.41	68.20
กรมฯ มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน/สื่อสังคมออนไลน์)	3.31	66.20
กรมฯ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับรู้	3.31	66.20
กรมฯ มีการให้ความรู้ กระบวนการในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ	3.22	64.40
กรมฯ ดำเนินคดีอย่างอิสระ โดยไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวกับคดี	3.17	63.40



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ประเด็นที่ประชาชน ประทับใจการปฏิบัติงานของ DSI

ประเด็น	ภาพรวม
การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ	17.04%
กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้	10.39%
มีการดำเนินคดีด้วยความเป็นธรรม ยุติธรรม เชื่อถือได้	10.19%
การดำเนินคดีที่ชาญฉลาด	9.19%
มีการปฏิบัติงานเป็นทีม อย่างมืออาชีพ มีความรอบคอบในการดำเนินงาน	6.06%
มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคดีและผลงานของคดี ของ DSI ทำให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/กลไก ต่าง ๆ ของผู้ร้าย เช่น คดีแชร์ / คดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มากขึ้น	4.99%
การดำเนินคดีบุกรุกป่าสงวน / อุทยานแห่งชาติ	4.73%
การปราบปรามคดียาเสพติดและยึดทรัพย์กลุ่มผู้ค้าขาย	4.66%
การดำเนินคดีการค้ำมนุษย์	4.39%
เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสืบสวน สอบสวนคดีสำคัญ ๆ	3.33%





ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ประเด็นที่ประชาชน “ไม่เชื่อมั่น” ต่อ DSI

ประเด็น	ภาพรวม
การถูกแทรกแซงทางการเมือง และ ผู้มีอิทธิพล	23.02%
การดำเนินงานขาดความซื่อสัตย์ โปร่งใส และ ไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้	20.30%
ไม่สามารถดำเนินคดีกับผู้ที่กระทำความผิดให้ได้รับโทษได้	11.58%
การที่ไม่สามารถดำเนินคดีกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลได้	10.35%
ไม่สามารถดำเนินคดีกับนักการเมืองหรือคดียุบพรรคการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องได้	5.45%
การดำเนินคดีพระธรรมกาย ที่ไม่สามารถสิ้นสุดคดีและตามจับกุมได้	5.18%
การดำเนินคดีของนายพลอะจิ หรือ บิลลี่ รักจงเจริญ แกนนำชาวบ้านกะเหรี่ยงบ้าน	4.22%
การไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่ผลการดำเนินคดีให้ประชาชนรับทราบตามความเป็นจริง	2.72%
การดำเนินคดียังมีความล่าช้า	2.59%
ไม่สามารถดำเนินคดีที่มีข้าราชการประพฤติดีมีชอบได้อย่างจริงจัง	2.18%

(คำถามปลายเปิด)



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

41



ประชาชนทั่วไป จำนวน 2,023 ตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงาน

ประเด็น	ภาพรวม
ต้องการให้มีการรับทำคดีให้หลากหลายและเพิ่มมากขึ้น (เช่น คดีน้องชมพู่ คดีบอส คดีชรก.ทุจริต)	13.36%
ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการดำเนินคดีด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและตรวจสอบได้	12.41%
ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักกฎหมายและยืนหยัดในหลักการ ทุกคนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	12.20%
ต้องการให้มีการแจ้งความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อให้ประชาชนรับรู้อย่างต่อเนื่อง	11.66%
เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ	10.71%
ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานอิสระ ไม่ขึ้นตรงกับผู้ใดหรือสังกัดหน่วยงานใดอย่างแท้จริง จะได้	8.38%
ไม่ถูกแทรกแซงการดำเนินงาน	
มีความรวดเร็วในการดำเนินคดี นำผู้กระทำความผิดมาลงโทษและมีระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละคดีที่ชัดเจน	7.85%
เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ขอให้เป็นหน่วยงานที่คอยช่วยเหลือประชาชนต่อไป	4.98%

(คำถามปลายเปิด)



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

42



ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา

- การให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์คดีพิเศษ บทบาทหน้าที่ ภารกิจ เป็นสิ่งจำเป็นในการให้ความรู้กับประชาชน
- ภาพจำในอดีตยังมีผลต่อความเชื่อมั่น ในขณะที่ความเชื่อมั่นเกิดจาก “ผลงาน” ที่เป็นที่ประจักษ์ และสิ่งสมมาระยะหนึ่ง การนำเสนอผลงานที่เป็นรูปธรรมให้เป็นที่ยอมรับ จะ เป็นเครื่องมือพิสูจน์และสร้างความเชื่อมั่นได้
- การบริหารจัดการองค์กรภายในที่ดี กระชับ รวดเร็ว ทันสมัย (ความเป็น Unity /Loyalty) เป็นเครื่องสะท้อนผลงานและผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- การสื่อสารที่ดี (Communication) ภายในแต่ละหน่วยด้วยตนเอง และการสื่อสารกับกลุ่มภายนอกเป็นสิ่งสำคัญ ควรใช้เครื่องมือในการสื่อสารและมีวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

