



# รายงาน การสำรวจความเชื่อมั่น ของสาธารณชนที่มีต่อ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กรมสอบสวนคดีพิเศษ  
JUSTICE

รายงานการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ปีที่จัดพิมพ์ 2564

ที่ปรึกษา

พันตำรวจโท กรวัชร ปานประภากร  
พันตำรวจเอก อัครพล บุญโยปัษณ์

อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ  
รองอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ

คณะที่ปรึกษาโครงการวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สำออง สืบสมาน  
ดร.วชิระ พรหมวงศ์  
นายปฤษฎา บุญเจือ  
นางวิยะดา วรรณานันท์  
นางสาวฉัตรสุดา รอบคอบ  
นายสมพร มีเครือ  
นางสาวสุทธินันท์ แพงทรัพย์

หัวหน้าโครงการวิจัย  
ผู้ร่วมวิจัย  
ผู้ร่วมวิจัย  
ผู้ร่วมวิจัย  
ผู้ร่วมวิจัย  
ผู้ร่วมวิจัย  
ผู้ร่วมวิจัย

คณะผู้รับผิดชอบ/ผู้สนับสนุนการดำเนินการ

พันตำรวจโทหญิง พรทิพย์ ล.วีระพรรค  
ร้อยตำรวจโทหญิง จารุวรรณ ศรีเมืองวัฒนา

นายภูวิช ยมหา

นางสาววัชรา ไชยสาร

นางภัทรพร วิจิตรทัศนาศนา

นางสาวเพ็ญจุฑา มั่นหมาย

นายอเนก ปลอดภัยระโทก

พันตำรวจโท ไพโรจน์ เล้ารัตนานุรักษ์

ดร.มงคล มีลูน

นางสาวอรุณี ศรีเทพย์

นางสาวอัจฉรา คงสมมาตย์

นางสาวสรารัตน์ ฉัตรคำฝั้น

นายสิทธิชัย โกมารทัต

ผู้อำนวยการกองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ  
พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่  
รองผู้อำนวยการกองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ  
พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่  
รองผู้อำนวยการกองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ  
ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและพัฒนาระบบงาน  
สืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ  
พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้อำนวยการส่วนอาชญาวิทยาและพลติกรรมศาสตร์  
พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการ  
พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการ  
เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ  
เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ  
เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ  
เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ  
เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ  
นักจัดการงานทั่วไป

จัดพิมพ์โดย ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบงานสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ กองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม โทร.1202 โทร. 02-8319888 ต่อ 51631

Website: <http://www.dsi.go.th/>

ISBN 978-616-8108-41-3

พิมพ์ที่ หจก.เอส.พี.มิลเลียนแนร์ โทร. 0 2910 2950 โทรสาร 0 2910 4295

รายงาน  
การสำรวจความเชื่อมั่น  
ของสาธารณชนที่มีต่อ  
กรมสอบสวนคดีพิเศษ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดย  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



## กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามความประสงค์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยมอบให้คณะที่ปรึกษาโครงการจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นผู้รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ และประมวลผล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม 2564

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำเร็จเรียบร้อยตามโครงร่างงานวิจัยที่ได้ออกแบบไว้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ได้รับทราบระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อหน่วยงานในการนำไปพัฒนาให้เกิดผลเป็นรูปธรรม นำสู่ความเชื่อมั่น ศรัทธาของสาธารณชน ในทุกมิติของการดำเนินงานและการบริหารองค์กร

คณะผู้ดำเนินการโครงการขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูง ทั้งผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานเครือข่าย ผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงบุคลากร ตลอดจนผู้ประสานงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ช่วยสนับสนุนตรวจแก้ไขเพิ่มเติม จนทำให้การรวบรวมผลการศึกษา วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ

คณะผู้วิจัย





## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	II
สารบัญ	III
สารบัญตาราง	IV
สารบัญภาพ	V
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทที่ 1 บทนำ	16
หลักการและเหตุผล	16
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	16
กรอบดำเนินการสำรวจ	17
ขอบเขตของการสำรวจ	17
วิธีการสำรวจ	18
รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจ	18
ระยะเวลาดำเนินการ	18
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้อง	19
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	19
แนวคิดทฤษฎีเรื่องการพัฒนางานบริหารจัดการภาครัฐ	20
กรมสอบสวนคดีพิเศษ	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา	31
การดำเนินการสำรวจ	32
การประชุมสัมมนานำเสนอผลงานการสำรวจ	34
เครื่องมือการสำรวจ	35
บทที่ 4 รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	39
ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในเชิงปริมาณ	39
ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีผลต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในเชิงคุณภาพ	69
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	79
สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	79
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	90
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	95
ภาพการประชุมสัมมนานำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ วันที่ 10 กันยายน 2564 ผ่านระบบออนไลน์	96
แบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง	108



## สารบัญชิตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 2.1	เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา	21
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา	23
ตารางที่ 2.3	สรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่	25
ตารางที่ 3.1	รายชื่อหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ	33
ตารางที่ 3.2	รายการผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องในการสัมภาษณ์เชิงลึก	34
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	40
ตารางที่ 4.2	ความเกี่ยวข้องกับการสอบสวนคดีพิเศษ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	41
ตารางที่ 4.3	ความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	42
ตารางที่ 4.4	ปัญหาอุปสรรคจากการรับบริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ	43
ตารางที่ 4.5	ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม	44
ตารางที่ 4.6	ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	45
ตารางที่ 4.7	เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	47
ตารางที่ 4.8	ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	48
ตารางที่ 4.9	ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรของประชาชนทั่วไป	48
ตารางที่ 4.10	การรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษและช่องทางสื่อที่ทำให้รู้จักหรือได้ยิน	50
ตารางที่ 4.11	ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภารกิจหลักด้านคดีอาญาที่มีความพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	51
ตารางที่ 4.12	คดีที่ประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษที่เป็นภารกิจการดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	52
ตารางที่ 4.13	การรับรู้ของประชาชนต่อคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการ	54
ตารางที่ 4.14	ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	55
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	57
ตารางที่ 4.16	ความคิดเห็นของประชาชนที่ไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	58
ตารางที่ 4.17	ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	59
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทางประชากรรายกลุ่ม	60
ตารางที่ 4.19	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มประชาชนทั่วไปกับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	62
ตารางที่ 4.20	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านอายุ และการศึกษาของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไปกับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	63



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านอาชีพของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป กับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	64
ตารางที่ 4.22	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภูมิภาคที่อาศัยของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป กับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	66
ตารางที่ 4.23	ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป ในภาพรวม	67
ตารางที่ 4.24	เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป	67

## สารบัญภาพ

แผนภาพที่		หน้า
แผนภาพที่ 1	ผลระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564	4
แผนภาพที่ 2	กรอบดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ	17
แผนภาพที่ 3	ผลระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564	68



กรมสอบสวนคดีพิเศษ

DCI





# บทสรุปผู้บริหาร

## เรื่อง การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กรมสอบสวนคดีพิเศษ มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน โดยใช้แบบสำรวจความเชื่อมั่นของ “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และแบบสำรวจความเชื่อมั่นของ “ประชาชน” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในรูปแบบของแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (google form) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจนี้ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมจำนวน 446 ชุด และกลุ่มประชาชน รวมจำนวน 1,611 ชุด รวมทั้งสิ้น 2,057 ตัวอย่าง และการสำรวจเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 16 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ ดังนี้

### 1. ผลการสำรวจ

#### 1.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

##### 1.1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 โดยมีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 61.9 และปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 35.1

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 24.5 โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 40.8 โดยเห็นว่า กระบวนการและขั้นตอนมีความยุ่งยากเป็นปัญหาและอุปสรรคจากการรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวมมากที่สุด คือ คดีแชร์ลูกโซ่ คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ คดีฉ้อโกง คิดเป็นร้อยละ 19.6 ส่วนคดีแชร์ลูกโซ่ Nice Review และคดีธรรมกาย คิดเป็นร้อยละ 16.5 เท่ากัน นอกจากนั้น เป็นคดีค้ำมนุษย์



คดีฆาตกรรม และคดียาเสพติด ประมาณร้อยละ 5 ส่วนคดีเกี่ยวกับที่นายทุนกระทำความผิดกฎหมาย และคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ 2.2 ตามลำดับ

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ( $3.432 \pm 0.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 68.64 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ จนเป็นที่ยอมรับ ( $3.63 \pm 0.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 72.6 เป็นเรื่องที่ได้รับ ความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน ( $3.627 \pm 0.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 72.54 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ ( $3.594 \pm 0.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 71.88 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ตามหลักสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายกำหนด ( $3.492 \pm 0.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 69.84

ส่วนเรื่อง que ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การดำเนินคดีที่ล่าช้าและขาดการติดตามผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ต้องการการดำเนินคดีที่รวดเร็ว มีกรอบเวลาในการทำคดีที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ต้องการให้มีการติดตามผล และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 24.9 และ 12.1 ตามลำดับ

### 1.1.2 กลุ่มประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 โดยมีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 ส่วนใหญ่รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 35.6 ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 27.6 และส่วนใหญ่รู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 96.13 โดยรู้จักจากช่องทางโทรทัศน์มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 84.89 อนึ่ง หากพิจารณาโดยการคิดเทียบร้อยละจากความรู้จากสื่อทุกชนิดพบว่า การรับรู้ผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์มีจำนวนมากสุด คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟซบุ๊ก/ทวิตเตอร์ ฯลฯ) หนังสือพิมพ์ การบอกเล่าหรือบอกต่อ เว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ([www.dsi.go.th](http://www.dsi.go.th)) วิทยุ การอบรม/สัมมนา และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.9, 12.8, 9.0, 8.8, 6.0, 3.5 และ 1.7 ตามลำดับ

ในการวัดการรับรู้เกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ จากเกณฑ์ 4 ระดับ พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ( $2.3 \pm 0.51$ ) โดยคดีซึ่งประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษที่เป็นภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า มีคดีเพียง 2 ประเภทที่การรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60 ถึงน้อยกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 66.9 และคดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนคดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวการสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่เป็นผู้ต้องสงสัย หรือผู้ถูกกล่าวหา หรือผู้ต้องหา คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และคดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการคลัง ประชาชนยังมีความรู้ในเกณฑ์น้อย คิดเป็นร้อยละ 53.7, 49.8, 48.3, 43.1 และ 42.2 ตามลำดับ

สำหรับคดีอาญาที่ประชาชนเข้าใจว่าเป็นคดีพิเศษ คือ คดีความผิดทางอาญาทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสังคม คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง และคดีความผิดทางอาญาทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 38.1, 33.6, 21.4 และ 11.4 ตามลำดับ

จากเกณฑ์การวัดความเชื่อมั่น 5 ระดับ พบว่า ประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง ( $3.17 \pm 0.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 63.40 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ในข้อที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันต่ออาชญากรรมที่เป็นคดีพิเศษ ( $3.47 \pm 0.89$ ) และการที่เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ( $3.47 \pm 0.91$ ) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมา คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน ( $3.42 \pm 0.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 68.4

สำหรับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า ผลการดำเนินคดีต่างๆ ที่ดำเนินคดีเรียบร้อยแล้วมีความโปร่งใส เทียบธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.62 รองลงมา คือ กระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีการติดตามผล และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 21.39 และ 19.40 ตามลำดับ และสำหรับความไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คือ ไม่เชื่อมั่นด้านการปฏิบัติงานรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 22.89 รองลงมา คือ ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต คิดเป็นร้อยละ 16.77 และ 15.96 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประชาชนเสนอแนะให้กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการดำเนินคดีที่ชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.48 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ และมีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 28.29 และ 15.89 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า เพศและภูมิภาคที่อยู่อาศัยไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนทั่วไป เพศหญิงมีความเชื่อมั่นสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t=5.78, df=1250.24, p<0.001$ ) ส่วนประชาชนทั่วไปในภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่ากรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.002$ ) ภาคกลาง และภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากกว่าปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.023, 0.001$  ตามลำดับ) และประชาชนทั่วไปในภาคใต้มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด ( $7.08 \pm 2.18$ ) เขตปริมณฑลมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษต่ำสุด ( $6.26 \pm 2.37$ )

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ อายุ 51–60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่า อายุ 41–50 ปี ( $p<0.016$ ) การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาโท มีความเชื่อมั่นสูงกว่าระดับปริญญาตรี ( $p<0.001$  และ  $0.014$  ตามลำดับ) อาชีพ รับราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/ลูกจ้าง พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $p<0.005, 0.001, 0.001, \text{ และ } 0.045$  ตามลำดับ)

การเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับประชาชนทั่วไป พบว่า อายุ 41–50 ปี และอายุ 51–60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอายุ 31–40 ปี ( $p<0.027$  และ  $0.023$  ตามลำดับ) การศึกษาระดับประถมศึกษามีความเชื่อมั่นสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ( $p<0.044$  และ  $0.005$  ตามลำดับ) อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $p<0.028, 0.001, 0.001, \text{ และ } 0.004$  ตามลำดับ)

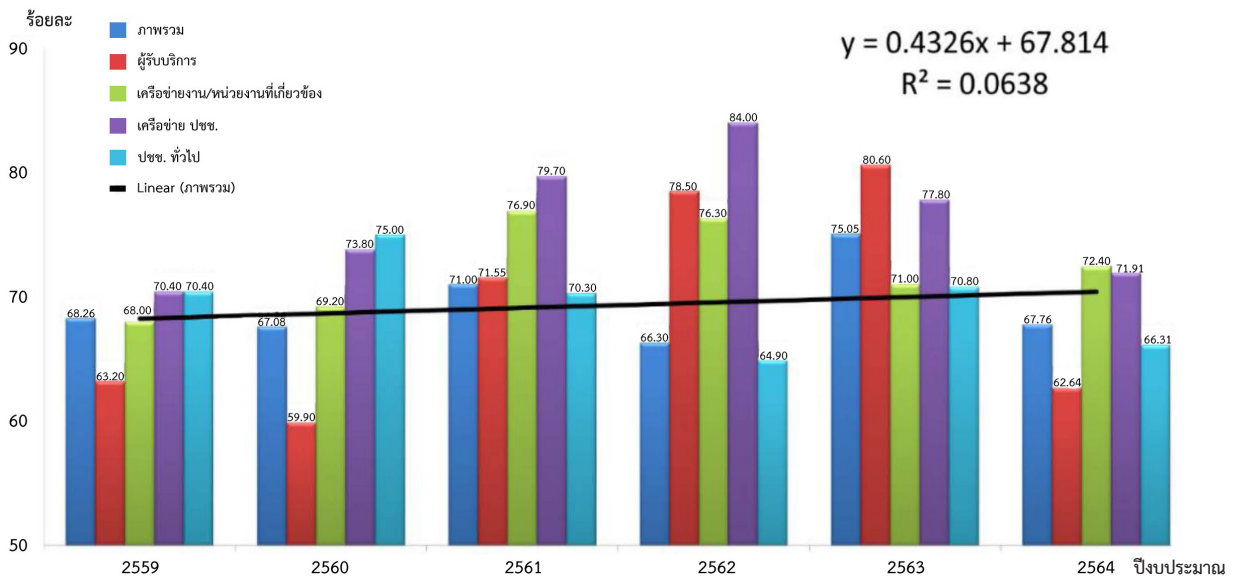
ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มีข้อคำถามการวัดระดับความเชื่อมั่นจากเกณฑ์ 10 ระดับ โดยการวิเคราะห์แยกกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการ เครือข่ายหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนทั่วไป



พบว่า ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ( $6.776 \pm 2.32$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 67.76 โดยกลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือ เครือข่ายภาคประชาชน ประชาชนทั่วไป และผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 71.91, 66.13 และ 62.64 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่มย่อย พบว่า กลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการ และสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ )

ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564 พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559, 2560 และ 2564 กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นมาก และโดยรวมจะเห็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไปจะมีค่าความเชื่อมั่นมากและน้อย ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ของแต่ละปีที่มีคดีพิเศษที่เป็นที่สนใจของประชาชน อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมเมื่อหาค่าแนวโน้มความเชื่อมั่นในช่วง 6 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564 พบว่า ค่าอำนาจพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.0638 ดังสมการถดถอย  $Y(\%) = 67.814 + 0.4326(\text{ความเชื่อมั่น})$  คือ เวลาที่เพิ่มขึ้นแต่ละปี ค่าความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้น 0.4326 หน่วย ตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 ผลระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564

ที่มา : ข้อมูลผลการสำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563 จากสวนดุสิตโพล และกรมสอบสวนคดีพิเศษ



## 1.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้แทนจากองค์กรและภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ วุฒิสภา กระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม คณะกรรมการกฤษฎีกา นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์/กฎหมาย/นักสิทธิมนุษยชน/นักพัฒนาองค์กร และสื่อมวลชนด้านสื่อสิ่งพิมพ์/ออนไลน์/วิทยุโทรทัศน์ และผู้แทนหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานกิจการยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2564 รวมทั้งสิ้น 16 ราย สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

### 1.2.1 สถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานที่กฎหมายให้อำนาจในการดำเนินคดีพิเศษ ซึ่งเป็นอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อสังคม และเศรษฐกิจในวงกว้างและมูลค่าความเสียหายสูง ถือเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญซึ่งมีหลายมิติที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความชำนาญพิเศษ เครื่องมือหรือกลไกพิเศษในการสืบสวนสอบสวน การพิสูจน์พยานหลักฐานต่างๆ รวมทั้งเครื่องมือทางนิติวิทยาศาสตร์ หรือการรื้อฟื้นคดีเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนการบูรณาการภารกิจของหน่วยงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีเครือข่ายการทำงานร่วมกันที่มีความอิสระในการทำงาน เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องทำงานเชิงรุกที่มีการลงพื้นที่อย่างจริงจัง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการแสวงหาพยานหลักฐาน โดยการแฝงตัวอยู่ในพื้นที่เพื่อการสืบสวนสอบสวนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แต่การดำเนินงานดังกล่าวอาจมีอุปสรรคที่สำคัญ โดยเฉพาะการถูกแทรกแซงทางการเมือง ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มียกเว้นในการป้องกันการแทรกแซง ดังนั้น จึงควรแก้ไขให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรอิสระเพื่อให้มีหลักประกันความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ อันจะทำให้การอำนวยความสะดวกเป็นไปด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่เป็นที่พึ่งของประชาชนซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ

### 1.2.2 นโยบายการจัดระบบบริหารงานกระบวนการยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

อำนาจหน้าที่และโครงสร้างการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดนั้นมีความเชื่อมโยงและอาศัยความร่วมมือกับพนักงานอัยการ (สำนักงานอัยการสูงสุด) และพนักงานสอบสวน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการคดีพิเศษกำกับการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตามพันธกิจ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติในการป้องกัน ปราบปราม โดยกฎหมายได้ให้อำนาจพิเศษไว้ หากได้นำมาใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินการในคดีพิเศษ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการดำเนินงานตามเป้าหมายได้

การดำเนินคดีพิเศษด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ จะทำให้สาธารณชนเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งกรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีโครงสร้างการบริหารที่มีความเป็นอิสระ เพื่อป้องกันการแทรกแซงในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรต้องมีสมรรถนะสอดคล้องกับคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถปฏิบัติภารกิจให้เกิดผลลัพธ์ได้ตามเป้าหมาย การทำงานเป็นทีมแบบสหวิชาชีพ ด้วยเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ สามารถทำงานเชิงรุก ในการป้องกันเหตุล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชน อันเป็นการอำนวยความสะดวกทางอาญาที่มีประสิทธิภาพ และสำหรับปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ประกอบด้วย ความยุติธรรม ความแข็งแกร่งหรือความกล้าหาญทางคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์ โปร่งใส และความเป็นมืออาชีพในการสืบสวนสอบสวนด้วยความรวดเร็ว อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายด้วยความเที่ยงตรง และเป็นที่ยึดของประชาชน

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย การจัดระบบการบริหารงาน ระบบการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคดีพิเศษซึ่งมีหน้าที่จัดระบบบริหารงานคดีพิเศษถือเป็นกลไกที่สำคัญมาก จึงควรมีองค์ประกอบของคณะกรรมการคดีพิเศษที่จะกำกับดูแล สั่งการ และควบคุมการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซงจากภายนอก

ด้านการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบการดำเนินคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีการสร้างสมดุลในการสืบสวนสอบสวนร่วมกันอย่างเหมาะสม รวมทั้งการทำสำนวนคดีและการทำความเข้าใจทางคดีต้องมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกแทรกแซงจากภายนอก ซึ่งการจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ความก้าวหน้าในการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ด้านความต่อเนื่องของคดี ควรมีกลไกให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานแม้มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรระดับผู้บริหาร โดยต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับทราบ และแสดงให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อคลายความสงสัยของประชาชน ควรมีคำอธิบายในคดีที่มีข้อสงสัย มีคำอธิบายเหตุผลในขั้นตอนของคดี มีระบบการติดตามผล และระบบการตรวจสอบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ตามความเหมาะสม

ด้านการบริหารงานบุคคลของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรคำนึงถึงสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรและภาระงาน บุคลากรควรมีความเป็นมืออาชีพ ทันยุคสมัย มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโครงสร้างองค์กรควรเป็นองค์กรอิสระ ควรปรับปรุงโครงสร้างบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงควรมาจากการสรรหาที่มีความเป็นอิสระและมีกระบวนการที่โปร่งใส เพื่อป้องกันการแทรกแซง การพัฒนาบุคลากรมืออาชีพให้มีความแข็งแกร่งทางคุณธรรมจริยธรรมและไม่อยู่ภายใต้การแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอำนาจ ซึ่งการขับเคลื่อนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นได้ต้องไม่มีอิทธิพลใดๆ เข้ามาครอบงำ คณะกรรมการคดีพิเศษจึงต้องมีองค์ประกอบที่เหมาะสมและมาจากการสรรหาที่มีความเป็นอิสระ อันจะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่บริหารคดีพิเศษให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีหลักประกันความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ

สำหรับประเด็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรในองค์กรมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน บนความหลากหลายนั้น ต้องมีการทบทวนยอมรับจุดด้อยหรือปัญหาพร้อมกันแล้วแก้ไขแบบมีส่วนร่วม ประกอบกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เสริมความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากความรู้ทางกฎหมาย อันจะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนได้ เช่น จริยธรรมที่เข้มแข็ง ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นิติวิทยาศาสตร์ รวมถึงการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ กำหนดหลักสูตรในแต่ละระดับ การถอดบทเรียนกรณีศึกษา เพื่อแบ่งปันและเสริมแรงด้านความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินคดีทั้งภายในและภายนอก เพิ่มการทำงานเชิงรุก คาดการณ์สถานการณ์ปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นกับประชาชนได้อย่างทันที่ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันไม่ให้ประชาชนและสังคมตกเป็นเหยื่อของมิฉฉาชีพ

### 1.2.3 จุดเด่นและจุดด้อยของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มีอำนาจตามกฎหมายให้ดำเนินคดีพิเศษตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งคดีในความรับผิดชอบของกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นคดีที่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีมูลค่าความเสียหายสูง มีผลกระทบต่อบริษัทเศรษฐกิจ

และความมั่นคงของชาติ เป็นคดีที่มีผู้มีอิทธิพลร่วมกระทำความผิดอยู่ด้วย หรือเป็นการกระทำความผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรม ดังนั้น กฎหมายจึงให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจและกลไกในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษด้วยทีมวิชาชีพและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ตามที่กล่าวมานี้ถือเป็นจุดเด่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การมีบุคลากรที่มีความหลากหลายซึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ ทำให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นที่รวมของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำคดีหลายด้าน และบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรมสูง มีอุดมการณ์ที่เข้มแข็ง เพื่อเป็นกลไกป้องกันการแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่โดยผู้มีอำนาจหรือผู้มีอิทธิพล อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายของบุคลากรก็เป็นจุดด้อยด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรเดิม ทำให้การหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่กระทำได้ยาก ทำให้ขาดความเป็นหนึ่งเดียวกันหรือขาดเอกภาพ

สำหรับจุดด้อยของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การทำงานแบบระบบราชการที่มีขั้นตอนมาก ไม่คล่องตัว ดังนั้น กรมสอบสวนคดีพิเศษจึงควรมีการปฏิบัติงานที่มีความคล่องตัวมากกว่าระบบราชการทั่วไป การครอบงำภายใต้อำนาจทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพล หรือการยึดติดกับระบบราชการ จึงเป็นจุดด้อยที่ต้องเร่งแก้ไข ตัวอย่างการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ท้าทาย เช่น อาชญากรรมที่มีกลไกในรูปแบบต่างๆ ยังคงเป็นปัญหาที่ปรากฏอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงควรจ้างบุคลากรมืออาชีพจากสาขาที่เกี่ยวข้องในลักษณะสหวิชาชีพเป็นการเฉพาะกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงโดยเร็วเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะงานบริหารการข่าวที่เป็นหัวใจของการสอบสวนที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพอย่างมาก

นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษอย่างทั่วถึง ควรสื่อสารผลของการดำเนินคดีต่อสาธารณะให้ประชาชนรับรู้ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีการแบ่งปันข้อมูล และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น อันจะทำให้ประชาชนให้การยอมรับ เกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

#### 1.2.4 คุณภาพการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

การสื่อสารถือเป็นกลไกสำคัญที่องค์กรต้องนำมาใช้ เพื่อสร้างความเข้าใจภายในองค์กรและสร้างความมั่นใจในองค์กร ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ต้องมีการตั้งเป้าหมายของการรับรู้และประสานการทำงานให้เป็นไปตามพันธกิจขององค์กร ในขณะเดียวกันการสื่อสารเรื่องทางคดีเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน โดยเฉพาะการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินคดีแก่สาธารณชน ควรสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ มีความเที่ยงตรงเหมาะสมกับงานและกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งบุคลากรก็ต้องมีบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารที่ดีด้วย ระบบการสื่อสารและระบบข้อมูลที่จะเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ควรจัดให้มีอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และเข้าถึงได้ง่าย อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือทางข้อมูล ความซื่อสัตย์และโปร่งใสในการทำงาน การทำงานเชิงรุก และการสร้างผลงานอย่างเป็นมืออาชีพ

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประกอบด้วย ข้อมูลที่ทันสมัย เที่ยงตรง ระบบสารสนเทศที่ดี ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารเรื่องสำคัญทางคดี การประชาสัมพันธ์เชิงรุก รูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่าย เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร ตลอดจนกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างจริงจัง ย่อมเกิดการยอมรับ ศรัทธา และเชื่อมั่นต่อองค์กร

### 1.2.5 ด้านการพัฒนาองค์กร

การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และการพัฒนาระบบงานกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร พัฒนาระบบการเรียนรู้ และพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างความมั่นใจต่อสาธารณชน ผู้รับบริการ และผู้ร่วมบูรณาการกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การฝึกอบรมพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากร เพื่อสร้างสมรรถนะความรู้ ทักษะความชำนาญ ด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีความเข้มแข็งทางจริยธรรมเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างคน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกภาพ สร้างพลังความสามารถของบุคลากรให้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้การทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ มีประสิทธิภาพได้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมาย

สำหรับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรนั้น ควรมีหลักสูตรอบรมทุกระดับทั้งในด้าน 1) การสืบสวนสอบสวน ด้านทักษะ จิตวิทยา คุณธรรม จริยธรรมที่มีวิธีการเรียนรู้ ถอดรหัสความรู้ แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน 2) การจัดการความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งทักษะความรู้ เทคนิคที่ใช้ในการทำงาน และวัดผลได้ (Hard skill) และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (Soft skill) มีเวทีการถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้ บุคลากรต้องเห็นคุณค่าและความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วม เช่น ร่วมเป็นวิทยากรถ่ายทอด แบ่งปัน ตลอดจนหาผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ด้านการบริหารคดีพิเศษ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) ปลุกฝังวิถีคิดแบบสร้างสรรค์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับองค์กร และเรียนรู้การทำงานนอกกรอบ เพื่อสร้างวิธีการทำงานมิติใหม่ๆ ที่ไม่ยึดติดกับระบบราชการ และ 4) สร้างโอกาสการเรียนรู้ พัฒนาศึกษาดูงาน และพัฒนาความเป็นมืออาชีพอย่างจริงจัง สนับสนุนงบประมาณ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อสร้างนวัตกรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ สร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความกล้าหาญที่รักษาความยุติธรรม เป็นคนดี เป็นผู้นำรักษา และสนับสนุนคนดีที่มีความยุติธรรม เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่บุคลากร สนับสนุนการสร้างผู้นำที่ดีให้องค์กร และเป็นต้นแบบตัวอย่างที่ดีในองค์กร

### 1.2.6 ความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งมีความแตกต่างจากคดีอาชญากรรมทั่วไป การใช้หลักนิติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินคดี โดยเฉพาะการดำเนินคดีเกี่ยวกับผู้มีอิทธิพลต้องมีความเป็นอิสระ เป็นกลาง และมีกลไกป้องกันการถูกแทรกแซงการดำเนินคดีจากผู้มีอำนาจในทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพล มีช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ สามารถอธิบายได้ถึงคดีที่มีข้อสงสัย มีคำอธิบาย และเหตุผลในขั้นตอนของคดี ยึดถือพยานหลักฐานในคดีเป็นสำคัญ ไม่ติดกรอบการทำงานแบบราชการมากเกินไป ควรมีการทำแผนพัฒนาองค์กร ปรับบทบาทเป็นกึ่งราชการ คัดลอกกรอบ บางครั้งต้องมอบหมายงานบางอย่างหรือบางส่วนให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน (Outsource) มาดำเนินการแทน โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นผู้กำหนดและควบคุมกำกับในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ และไม่รับคำสั่งอื่นที่นอกเหนือจากการทำงาน ซึ่งต้องมีความยุติธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม ตามค่านิยมร่วมของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่บุคลากรต้องยึดมั่น คือ **เกียรติศักดิ์ เชี่ยวชาญ ซื่อสัตย์ (DSI : D=Dignity เกียรติศักดิ์ S=Specialty เชี่ยวชาญ และ I=Integrity ซื่อสัตย์)** ตามความคาดหวังดังนี้





## 1) ภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่คาดหวัง

- (1) เป็นองค์กรอิสระ ทำหน้าที่ตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้ง ยึดมั่นในหลักกฎหมาย อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน
- (2) เป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานความยุติธรรม
- (3) ต้องดำเนินคดีที่มีความซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล
- (4) เป็นองค์กรที่ประชาชนคาดหวังในความเชี่ยวชาญด้านการสอบสวน ไม่ตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองหรือกลุ่มผู้มีอิทธิพลใดๆ
- (5) เป็นองค์กรที่ยืนหยัดในความยุติธรรม ซื่อสัตย์ ปราศจากทุจริตคอร์รัปชัน
- (6) มีบทบาทแตกต่างจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีเครื่องมือและเทคโนโลยีทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
- (7) มีภาพลักษณ์ใหม่ ตามบริบทของสังคมไม่ยึดติดกับระบบราชการเกินไป และผดุงความยุติธรรมอย่างเสมอภาค
- (8) เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและฟังได้
- (9) คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนด้วยความจริงใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (10) เป็นองค์กรที่ต้องดำเนินคดีพิเศษที่มีความท้าทายด้วยความเป็นสากล และเคารพสิทธิมนุษยชน
- (11) เป็นองค์กรอิสระ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ปราศจากการแทรกแซง
- (12) เป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ และภารกิจในการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของสังคมและประชาชน

## 2) ความคาดหวังต่อบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ

บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความเป็น Smart agent ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

- (1) บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นความคาดหวังควรมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษ ความกล้าหาญทางจริยธรรม ความพอประมาณในวิถีชีวิต และมีความยุติธรรม
- (2) มีความสามารถและเรียนรู้ด้วยการฝึกฝนอบรมอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างมืออาชีพ
- (3) พัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิดได้ดี และเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อสถานการณ์และความคาดหวังของประชาชน



- (4) เป็นผู้มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงานเชิงรุก ไม่ยึดติดกับระบบราชการ กระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ
- (5) รู้จักวางตัวได้อย่างเหมาะสม สุขุมรอบคอบ รู้จักรักษาความลับของทางราชการ และข้อมูลสำคัญขององค์กรได้อย่างเหมาะสม
- (6) เป็นผู้ที่มีความมั่นใจและความรอบรู้ในงานอย่างมืออาชีพ และมีจิตวิทยาในการทำงานกับประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ เข้าถึง และพึงได้
- (7) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นกลางบนหลักกฎหมาย และความยุติธรรม
- (8) เรียนรู้และใช้ความจริงใจในการทำงานกับประชาชนในพื้นที่ ศึกษาเข้าใจบริบทของชุมชน วัฒนธรรม ความแตกต่างของบุคคลในพื้นที่เป็นอย่างดี
- (9) มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน ยุติธรรม โปร่งใส มีความกล้าหาญทางจริยธรรม ยืนหยัดบนความจริง และยึดความถูกต้อง
- (10) เป็นผู้นำที่แม่นยำรู้จริงในงาน มุ่งมั่นในการรักษาความยุติธรรม และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี ซื่อสัตย์ เป็นต้นแบบให้ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือ ศรัทธา และทำให้ประชาชนมีความสุขอย่างเสมอภาค

#### 1.2.7 อุปสรรค ข้อจำกัด และแนวทางป้องกันแก้ไข

- 1) **อุปสรรค และข้อจำกัด** ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ภาพลักษณ์ และผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ควรแก้ไขและป้องกันที่สำคัญ ดังนี้
  - (1) การถูกแทรกแซงทางการเมืองทำให้มีผลต่อการดำเนินคดี
  - (2) การทำงานยึดติดกับกรอบระบบราชการมากเกินไป ทำให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานบางเรื่อง
  - (3) มีการสื่อสารกับสาธารณชนไม่ทั่วถึง ช่องทางการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและรูปแบบยังไม่มีหลากหลาย ทำให้ประชาชนไม่สามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงาน
  - (4) การสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ยังมีน้อย
  - (5) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงรุกในหลายๆ ด้าน
  - (6) นโยบายในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษบางเรื่องและข้อจำกัดทางกฎหมายบางประการเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
  - (7) การพัฒนาบุคลากรยังมีข้อจำกัด ด้วยรูปแบบวิธีการอบรมที่ไม่หลากหลาย ทำให้การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากรและผู้นำยังไม่ตอบสนองเป้าหมายการสร้างคุณภาพ
  - (8) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานยังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีฐานข้อมูลในการทำงานสำคัญ เช่น ข้อมูลการทำคดีต่างๆ



## 2) แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา กรมสอบสวนคดีพิเศษควรดำเนินการ ดังนี้

(1) แก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคดีพิเศษในการกำกับดูแลเชิงนโยบาย และป้องกันการถูกแทรกแซง เพื่อให้กรมสอบสวนคดีพิเศษสามารถอำนวยความสะดวกทางอาญาได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องหวั่นเกรงอิทธิพล ทั้งนี้ เพื่อดำรงรักษาความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

(2) วางแนวทางการดำเนินคดีให้มีความเป็นอิสระ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยให้สังคมได้รับรู้ รวมถึงให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการสนับสนุนความถูกต้อง และความเป็นธรรม ในการทำคดีต่างๆ อย่างมีมาตรฐาน และเสมอภาคในทุกคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษรับผิดชอบ

(3) วางระบบการสื่อสารสู่สาธารณะ เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในสายตาประชาชน ด้วยการจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกช่องทาง

(4) สร้างระบบการควบคุมติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน เรื่องการดำเนินคดีที่ไม่อยู่บนพื้นฐานความยุติธรรม อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ รวมทั้งความไม่เชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอีกด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการวิจัย

2.1.1 ในการสำรวจระดับความเชื่อมั่นเพื่อเปรียบเทียบผลของการศึกษาในแต่ละปี ควรมีการออกแบบระเบียบวิธีการวิจัย และเครื่องมือการสำรวจที่ทำเป็นแบบมาตรฐาน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน (Measurement error) ที่อาจเกิดขึ้นได้

2.1.2 ควรมีการวางแผนการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ช่วงที่เข้ามาติดต่อประสานงาน หรือการแจ้งล่วงหน้าถึงการติดต่อขอทำแบบสำรวจ จะช่วยให้ได้รับความร่วมมือมากขึ้น หรืออาจประสานการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลในช่วงการสำรวจในปีนั้นๆ และควรใช้แบบสอบถามแยกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นหน่วยงาน หรือเครือข่ายประชาชน เนื่องจากผู้รับบริการเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงกว่ากลุ่มอื่น

2.1.3 ข้อมูลการพัฒนาองค์กรสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากมุมมองของบุคคลภายนอกที่สามารถแสดงความคิดเห็นตามที่ได้รับรู้มา แต่บุคคลภายนอกนั้นอาจไม่รู้ถึงสถานการณ์ภายใน ดังนั้นจึงควรมีแบบสอบถามสำหรับบุคลากรภายในองค์กรด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลการพัฒนาที่ตรงกับสถานการณ์ของบุคลากรภายในองค์กร โดยจัดระบบการเก็บข้อมูลที่ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลใดๆ ทั้งสิ้น และต้องไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปถึงผู้ให้ข้อมูล โดยเด็ดขาด ทั้งนี้ เพื่อจริยธรรมทางการวิจัย

2.1.4 ควรมีการศึกษาวิจัยสื่อที่กรมสอบสวนคดีพิเศษทำขึ้นเผยแพร่แก่ประชาชน ตามหลักการสำรวจประสิทธิภาพของสื่อ อาจใช้หลักกลยุทธ์การตลาด (8Ps ; Product, Place, Price, Promotion, Packaging, Personal, Public Relation, Power) เพื่อให้ได้ทราบถึงแนวทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะส่งผลต่อการสร้างเสริมความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษอีกทางหนึ่ง



## 2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดีพิเศษ

### 2.2.1 ด้านการนำองค์กร

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างบรรยากาศการทำงานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ และหลักจริยธรรมให้บุคลากรทุกระดับโดยเฉพาะระดับผู้นำ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติตาม
- 2) การทบทวนบทบาทหน้าที่องค์กร ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนภารกิจ
- 3) การปรับปรุงองค์ประกอบคณะกรรมการคดีพิเศษ วิธีการสรรหาและคัดเลือกคณะกรรมการ และการเพิ่มอำนาจหน้าที่เชิงนโยบายในการกำกับดูแลการบริหารองค์กร
- 4) การขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรอิสระ ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

### 2.2.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

- 1) สร้างระบบการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สำคัญ และรายงานความคืบหน้าแก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ให้ประชาชนทุกระดับสามารถเข้าถึงได้และจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบในทุกช่องทางการสื่อสาร
- 2) พิจารณาช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มการสื่อสารเรื่องคดีต่อสาธารณะเป็นระยะๆ และใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

### 2.2.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน

สนับสนุนและสร้างแนวทางการติดตามคุณภาพการบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที โดยเฉพาะเรื่องการดำเนินคดี และให้มีการสำรวจความคิดเห็นทันทีหลังจากใช้บริการในงานที่สำคัญ และสื่อสารให้ประชาชนได้ทราบเป็นระยะๆ

### 2.2.4 ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

สนับสนุนรูปแบบและวิธีการจัดการความรู้ที่หลากหลายและทั่วถึงในทุกงาน ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในทุกส่วนงานอย่างถูกต้อง ทันสมัย และน่าเชื่อถือ โดยให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้

### 2.2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 1) สนับสนุนการสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีคุณภาพ มีหลักเกณฑ์ เพื่อนำไปสู่การเลื่อนระดับอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับทุกสายงาน
- 2) ปรับวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับตำแหน่งความเชี่ยวชาญ และการกำหนดกรอบอัตราการรับโอนตำแหน่งให้เฉพาะทางมากขึ้น
- 3) จัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางมากขึ้น ทั้งความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ด้วยการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์จากผู้รู้ หรือจากบทเรียนคดีสำคัญๆ โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย





- 4) การกำหนดกรอบเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ การให้รางวัล และการลงโทษ

### 2.2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการทำงานเชิงรุก ไม่ยึดติดการทำงานแบบราชการ เพื่อสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ที่ถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็ว
- 2) สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงบูรณาการ ที่มุ่งเน้นการประสานงานและการทำงานเป็นทีม
- 3) กำหนดกรอบการทำงานให้มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันทุกตำแหน่งในระดับเดียวกัน รวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ให้เกิดความรอบรู้ในงาน เพื่อป้องกันการแทรกแซงการทำงาน

### 2.2.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน

- 1) สนับสนุนระบบการตรวจประเมิน และติดตามผลงานแนวใหม่ด้วยระบบ OKRS (Objective and Key Results) คือ เครื่องมือที่มุ่งเน้นวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่เหมาะสมในการท้าทายให้บุคลากรต้องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และต้องไม่ยากจนเกิดความรู้สึกท้อถอยตั้งแต่เริ่มต้น โดยมีกรอบเวลาที่ชัดเจน กำหนดวิธีการทำงานให้สำเร็จด้วยวิธีการใหม่ๆ ผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิด และกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถประเมินได้
- 2) มีการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยมีการประเมินทั้งจากบุคคลภายนอกและบุคคลภายใน
- 3) สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนการสร้างผลลัพธ์ และคุณค่าในงานที่ผู้รับบริการพึงพอใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร

## 2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นและการปฏิรูปองค์กร

2.3.1 การนำข้อมูลจากการสำรวจไปใช้ให้เกิดประโยชน์ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความเชื่อมั่นไปใช้ในการพัฒนาองค์กรโดยการจัดทำแผนการพัฒนาความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในมิติต่างๆ และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผน มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผน โดยอาจกำหนดเป็นแผนพัฒนาระยะ 3 ปี จากนั้นจึงทำการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน เพื่อจะให้เห็นความแตกต่างที่เกิดจากการพัฒนา ความเชื่อมั่น และจะได้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนาในระยะต่อไปได้อย่างชัดเจนเช่น กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นได้อย่างไรบ้าง

2.3.2 การทบทวนการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างการทำงาน เนื่องจากมีแนวโน้มว่าจะมีการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในลักษณะเดียวกันกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานอัยการสูงสุด กรมสอบสวนคดีพิเศษถือเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย จึงควรทบทวนการปฏิบัติหน้าที่และศึกษาแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างและการทำงานเช่นเดียวกัน

## 2.4 ข้อคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุมการนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2564

ผู้เข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการสำรวจให้ข้อคิดเห็นการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการทำงานกับประชาชนซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อสาธารณชน งานวิจัยครั้งนี้ค่อนข้างชัดเจน บางสิ่งบางอย่างต้องใส่รายละเอียดเพิ่ม แต่สำหรับการทำวิจัย บางอย่างไม่สามารถบอกรายละเอียดได้ ผลวิจัยที่ได้สะท้อนมุมมองจากคนภายนอกสู่ภายใน และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้รู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษมากขึ้น ต้องนำเสนอ (present) และสื่อสารว่ากรมสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสะท้อนว่า ผลการสำรวจความเชื่อมั่นจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยร่วมงานกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความเชื่อมั่นระดับสูง แสดงว่า กลุ่มที่ได้ร่วมงานกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ จะเห็นวิธีการทำงานและให้ความเชื่อมั่นมากกว่าบุคคลภายนอกที่ไม่เคยร่วมงานกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดังนั้นต้องทำการสื่อสารให้ทั่วถึงและกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน และในส่วนของผลการสำรวจความเชื่อมั่น มักขึ้นกับช่วงเวลา สถานการณ์ที่แตกต่างกัน หรือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่น ดังนั้นจึงควรวิเคราะห์ข้อมูลว่าเวลาใดหรือปัจจัยใดที่ทำให้ผลการสำรวจได้ผลลัพธ์ที่มีความเสถียร แน่นนอน (stable) ซึ่งอาจต้องคำนึงถึงการออกแบบการวิจัยในรูปแบบการควบคุมตัวแปร (adjusted) ที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่น เป็นต้น ทั้งนี้ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมประชุมการนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2564 สามารถสรุปได้ ดังนี้

**2.4.1 แผนการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ** โดยภาพรวม ข้อค้นพบที่เป็นข้อเสนอแนะนั้นเป็นสิ่งที่กรมสอบสวนคดีพิเศษกำลังดำเนินการ โดยกองนโยบายและยุทธศาสตร์และฝ่ายเลขานุการวิจัย สามารถนำผลการสำรวจความเชื่อมั่นและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยมาทำแผนเพื่อยกระดับความเชื่อมั่น ให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเสนอข้อเสนอแนะผนวกกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Public Sector Management Quality Award; PMQA) ซึ่งตรงกับนโยบายของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่จัดทำตัวชี้วัดที่พึงประสงค์ในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ ซึ่งหลายประเด็นสอดคล้องกับผลการสำรวจ โดยดำเนินการใน 4 ประเด็น คือ

- 1) การแก้ปัญหาของกรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีอะไรบ้าง
- 2) ข้อเสนอแนะของงานวิจัยครั้งนี้มีหลายรูปแบบ ให้จัดลำดับความสำคัญ (priority)
- 3) ให้พิจารณาแนวโน้มในอนาคตว่าจะเตรียมองค์กรรองรับอาชญากรรมสมัยใหม่อย่างไร และสิ่งที่เตรียมการไว้ทันต่อบริบทอนาคตด้วยหรือไม่ ถ้ายังไม่ต่อบริบทกองนโยบายและยุทธศาสตร์ควรพิจารณาเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- 4) บุคลากรภายในองค์กรต้องเปลี่ยนแปลง (change) หรือปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ขณะนี้มีการวิจัยเพื่อ นำความคิดเห็นภายนอกมากำหนด จึงควรศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภายในเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ทั้งมิติของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง โดยนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับใช้ในทางปฏิบัติ

**2.4.2 ปัจจัยการพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพ** กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือเจ้าหน้าที่ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปปรับใช้ในการทำแผนพัฒนาองค์กรอย่างจริงจังและการนำไปใช้ (implementation) ของให้นำไปปฏิบัติตามแผน ตามข้อเสนอแนะงานวิจัย พบว่า คนภายนอกยังเห็นส่วนที่บกพร่องบางประการ โดยพิจารณาองค์ประกอบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ (process) บุคลากร (people) สถานที่ (place) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (performance) ดังนี้



- 1) ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปมองว่าเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น หรือ มีกรณีที่จะต้องใช้บริการจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือต้องติดต่อกับกรมสอบสวนคดีพิเศษนั้น มักจะพบกับ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นประเด็นด้านกระบวนการ (process)
- 2) ผู้รับบริการยังไม่สะดวกในการเข้าถึง รวมถึงการเข้าถึงสื่อ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นประเด็น ด้านสถานที่ (place)
- 3) เจ้าหน้าที่ยังไม่ให้ข้อมูล หรือยังไม่ให้ข้อมูลตามที่คาดหวัง สิ่งเหล่านี้ถือเป็นประเด็น ด้านบุคลากร (people)
- 4) สิ่งที่ประชาชนมองคือผลงานที่ออกมา ซึ่งประชาชนเห็นว่าคดียังมีความล่าช้า มีการ แทรกแซงคดี หรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ได้รับรู้ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นประเด็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (performance)

สำหรับการให้ประชาชนเข้าถึงได้ การสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) เป็นเรื่องสำคัญควรนำเสนอประกอบกับผลงานที่ได้ดำเนินการ เป็นเรื่องของสาธารณชนและการคืนกำไรสู่สังคม การนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะมาทำให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ที่ต้องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอก และภายใน จะทำให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานที่ประชาชนเข้าถึง ฟังได้ และในที่สุดจะก่อให้เกิด ความเชื่อมั่นกับประชาชนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ จะทำอย่างไรให้ประชาชน ได้รู้จัก เข้าถึง และศรัทธา กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรศึกษางานวิจัยย้อนหลังมาถึงปัจจุบันว่า กลุ่มเป้าหมายของกรมสอบสวนคดีพิเศษคือใคร ช่องทางการสื่อสาร แบบใดจะเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายใด (distribution) งานบางอย่างมีหลายระดับ มีการสื่อสารคนละแบบ และการนำเสนอเนื้อหา (content) ที่ประชาชนอยากรู้ มีข้อเสนอที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องการสื่อสาร รวมถึง การสื่อสารสะท้อนกลับ (two-way communication) เป็นปัจจัยที่สำคัญมาก จะส่งผลทำให้งานวิจัยที่ทำการออกมาได้ นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

**2.4.3 การตั้งเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จ (OKRs; Objective Key Results)** เป็นสิ่งที่ กรมสอบสวนคดีพิเศษกำลังริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับการนำ OKRs มาปรับปรุงการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจ อีกวิธีหนึ่ง การตั้งเป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จจะช่วยให้การทำงานนอกกรอบราชการ ทำความเข้าใจมากกว่า มุ่งกระบวนการเป็นสำคัญประการเดียว เน้นการทำงานเป็นทีม เป็นแนวระนาบที่ไม่ใช่การทำงานแบบแนวตั้ง (KPI; Key performance indicator) ถ้าผู้บริหารกรมสอบสวนคดีพิเศษให้ความสำคัญของการตั้งเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จ จะทำให้บุคลากรมีแนวคิด (Mindset) แนวระนาบ เกิดประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากขึ้น

**2.4.4 การเทียบเคียงหน่วยงานใกล้เคียงเพื่อกำหนดมาตรฐานอ้างอิง (benchmarking)** การ พิจารณาอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษกับหน่วยงานอื่นที่ทำงานใกล้เคียงกันเป็นเรื่องที่สำคัญ ทำให้เห็นว่า ควรก้าวต่อ (adjust) ปรับปรุงอย่างไร หน่วยงานที่ควรเทียบเคียง (benchmark) เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.) สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) โดยการทบทวนถึงภารกิจที่มีความซ้ำซ้อนกัน ภารกิจ ที่มีความแตกต่างกัน และภารกิจที่ควรเสริมหรือสนับสนุนให้การปฏิบัติภารกิจด้านอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีความครอบคลุมและเข้มแข็งยิ่งขึ้น



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

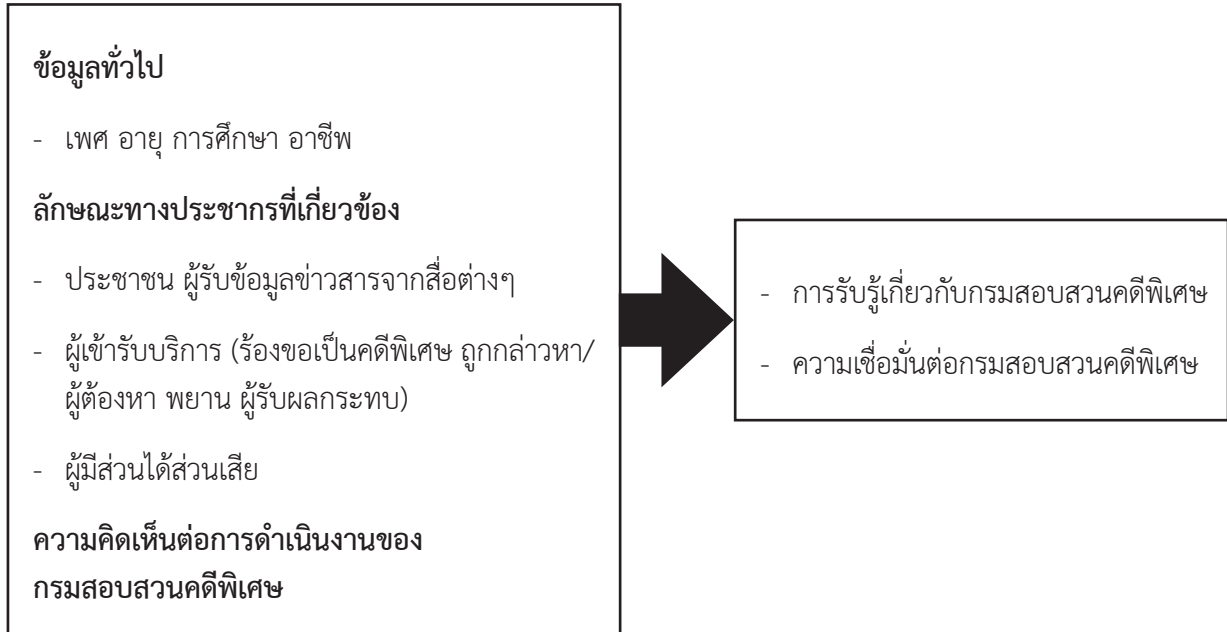
หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ เพื่อสร้างความโปร่งใส ศรัทธาและความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงการตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่เชื่อมโยงสอดคล้องและเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติ ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2562 - 2565) ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตามเป้าประสงค์ที่ 3 เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของสังคมในการปราบปราม สืบสวนสอบสวน โดยประเมินจากตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม สืบสวนสอบสวน จากการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในภาพรวมในแต่ละปี พบว่า ความเชื่อมั่นมีเพิ่มขึ้นหรือลดลง มีผลต่างร้อยละ 5 - 10 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงเวลาที่ทำการสำรวจ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มเครือข่ายการทำงาน เครือข่ายภาคประชาชนและกลุ่มประชาชนทั่วไป ในแต่ละกลุ่มยังมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะในช่วงของการมีข่าวสำคัญ ๆ จากสื่อต่างๆ อีกด้วย (*กรมสอบสวนคดีพิเศษ, สวนคดีพิเศษ โอลิมปิก อ่างอิง: นิต้าโพล 2563*)

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ประกอบกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีคุณภาพสูง ตลอดจนการสื่อสารที่รวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสื่อสารทางดิจิทัล และโลกเสมือนจริง ที่เชื่อมโยงถึงกันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามหลักการและเหตุผลดังกล่าว ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมให้กับประชาชนต่อไป

### 2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- 2.1 เพื่อทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมให้กับประชาชน

### 3. กรอบดำเนินการสำรวจ



แผนภาพที่ 2 กรอบดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

### 4. ขอบเขตของการสำรวจ

4.1 การดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประกอบด้วย การสำรวจความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ การได้เข้ารับบริการ ความเกี่ยวข้องในเรื่อง การประสานงาน การปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงาน รวมทั้งการมีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล โดยการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### 4.2 ดำเนินการตามข้อ 4.1 ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

4.2.1 กลุ่มประชาชน ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

4.2.2 กลุ่มผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา ผู้ต้องหา พยาน ผู้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน

4.2.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน แหล่งข่าวบุคคล และประชาชนทั่วไป

4.3 ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษตาม ข้อ 4.1 – 4.2 ดังกล่าว โดยการสำรวจเชิงปริมาณ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด





## 5. วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย

5.1 การสำรวจเชิงปริมาณ เกี่ยวกับการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ประชาชนทั่วไป” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

5.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

## 6. รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจ

6.1 การสำรวจเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ การได้เข้ารับบริการ ความเกี่ยวข้องในเรื่องการประสานงาน การปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงาน รวมทั้งการมีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล โดยการตอบแบบสอบถามในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ Google form สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มประชาชน กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประกาศของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยจำนวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

6.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บุคคลซึ่งเป็นผู้แทนกลุ่มตัวอย่าง ตามข้อ 4.2 อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 10 ตัวอย่าง โดยการกำหนดบุคคลซึ่งเป็นผู้แทนที่จะสัมภาษณ์ร่วมกันระหว่างคณะวิจัยกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจ

6.3 คณะนักวิจัยที่ปรึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือในการสำรวจตามข้อ 6.1 – 6.2 ได้แก่ แบบสำรวจเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แล้วนำเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในการจ้างที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาร่วมกันให้ได้ข้อยุติ แล้วจึงจัดเก็บข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) และดำเนินการสัมภาษณ์

6.4 จัดประชุมนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ภายในกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเจ้าหน้าที่และบุคลากรภายนอกกรมสอบสวนคดีพิเศษ รวมทั้งสิ้น จำนวน 63 คน โดยใช้การประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Meeting เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2564

## 7. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นเวลา 90 วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา ซึ่งได้ดำเนินการลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2564

## บทที่ 2

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ มีการทบทวนแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้เป็นไปตาม กระบวนการยุติธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับความยุติธรรม ดังนี้

#### 1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐด้าน กระบวนการยุติธรรม มาตรา 68 วรรคหนึ่ง “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงาน ในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มี ประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร” มาตรา 68 วรรคสอง “รัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการ ยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใดๆ”

หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 65 “รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึงด้วย”

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีที่ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้ ในหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ กำหนดให้มีการปฏิรูปประเทศไทย เพื่อ 1) การพัฒนาที่ยั่งยืนตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง มีสมดุลระหว่างการพัฒนาด้านวัตถุและการพัฒนาด้านจิตใจ 2) สังคมมีความสงบสุข เป็นธรรม ขจัดความเหลื่อมล้ำ 3) ประชาชนมีความสุข คุณภาพชีวิตดี มีส่วนร่วมพัฒนาประเทศและการปกครองใน ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

มาตรา 255 กำหนดให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านกระบวนการยุติธรรม ที่ระบุไว้ดังนี้

1) ให้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจน เพื่อประชาชน ได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า และมีกลไกช่วยเหลือประชาชนผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้รวมตลอดทั้งการสร้างกลไกเพื่อให้มีการบังคับตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นธรรม ในสังคม

2) ปรับปรุงระบบการสอบสวนคดีอาญาให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างพนักงานสอบสวนกับ พนักงานอัยการอย่างเหมาะสม กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ชัดเจน เพื่อมิให้คดีขาดอายุความ และสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการ

ในการสอบสวนคดีอาญา รวมทั้งกำหนดให้การสอบสวนต้องใช้ประโยชน์จากนิติวิทยาศาสตร์ และจัดให้มีบริการทางด้านนิติวิทยาศาสตร์มากกว่าหนึ่งหน่วยงานที่มีอิสระจากกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับการในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างมีทางเลือก

3) เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมให้มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว

4) ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่ อำนาจ และภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เหมาะสม และแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ มีหลักประกันว่าข้าราชการตำรวจจะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้รับความเป็นธรรมในการแต่งตั้งและโยกย้าย และการพิจารณาบำเหน็จความชอบตามระบบคุณธรรมที่ชัดเจน ซึ่งในการพิจารณาแต่งตั้งและโยกย้ายต้องคำนึงถึงความอาวุโสและความรู้ความสามารถประกอบกันเพื่อให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระไม่ตกอยู่ใต้อาณัติของบุคคลใด ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

## 2. แนวคิดทฤษฎีเรื่องการพัฒนางานบริหารจัดการภาครัฐ

แนวคิดทฤษฎีเรื่องการพัฒนางานบริหารจัดการภาครัฐมีมาอย่างต่อเนื่องยาวนานทั่วโลก ดังปรากฏในประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของโลกตะวันออกและตะวันตก และปัจจุบันนี้ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น เพราะมีปัจจัยด้านการแข่งขันการให้บริการกับภาคธุรกิจและภาคประชาสังคมที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วตามภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมที่ปรับตัวรวดเร็ว ก้าวกระโดด หรือฉับพลันอย่างในกรณีโรคระบาดโควิด 19

ประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการอบรม แนะนำ กำกับ ประเมินผลงาน และให้รางวัลหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการพัฒนางานบริหารจัดการภาครัฐ คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ซึ่งในการสำรวจวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ จะนำมาอธิบายประกอบการวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะประกอบการประยุกต์ใช้เพื่อวางแผนปรับปรุงการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเสนอเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

- 1) แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- 2) แนวทางระบบราชการ 4.0
- 3) แนวทางหลักธรรมาภิบาล

### 2.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารองค์กรแห่งคุณภาพ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) เป็นรางวัลแห่งชาติที่นำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management: TQM) มาใช้เพื่อประเมินองค์กร และมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับองค์กรที่มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ลักษณะเดียวกับรางวัลเดมมิงของประเทศญี่ปุ่น รางวัลคุณภาพนี้รัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตรารางวัลเป็นกฎหมายเมื่อ ค.ศ.1987 โดยตั้งชื่อรางวัลเพื่อเป็นเกียรติให้กับเลขาธิการกระทรวงพาณิชย์ คือ นาย Malcolm Baldrige รางวัลนี้เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองและความแข็งแกร่งที่ยั่งยืน บริหารจัดการโดยสถาบันแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานและเทคโนโลยีของกระทรวงพาณิชย์ (The U.S. Commerce Department's National Institute of Standards and Technology : NIST) เพื่อเป็นการกระตุ้นองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจเรื่องคุณภาพการทำงานยกระดับความสามารถการบริหารจัดการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด



ประเภทกลุ่มองค์กรที่ได้รางวัล มี 6 กลุ่มประกอบด้วย 1) องค์กรการผลิต (Manufacturing) 2) องค์กรการบริการ (Service) 3) องค์กรธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) 4) องค์กรฝึกอบรม (Education) 5) องค์กรดูแลด้านสุขภาพ (Health Care) และ 6) องค์กรไม่แสวงผลกำไร (Non-profit)

กรอบแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้รับพัฒนาขึ้นมาจากค่านิยมร่วม (core value) และมโนทัศน์ (concept) ที่หล่อหลอมให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.1** เกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา

ค่านิยม 11 ข้อ ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	
ประเทศไทย	สหรัฐอเมริกา
1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์	1. มุมมองในเชิงระบบ/Systems perspective
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน	2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์/Visionary leadership
3. การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคลากร	3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ /Customer-focused excellence
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย	4. ให้ความสำคัญกับบุคคล/Valuing people
5. ความสามารถในการปรับตัว	5. ปรับตัวไว อดทนยืดหยุ่น Agility and resilience
6. การมุ่งเน้นอนาคต	6. การเรียนรู้ระดับองค์กร/Organizational learning
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม	7. การมุ่งเน้นผลสำเร็จและนวัตกรรม /Focus on success and innovation
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง	8. จัดการโดยใช้ข้อมูลจริง /Management by fact
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม	9. ร่วมทำประโยชน์ต่อสังคม/Societal contributions
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า	10. คุณธรรมและความโปร่งใส/ Ethics and transparency
11. มุมมองในเชิงระบบ	11. ส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์/ Delivering value and results

**2.2 การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)**

สำนักงาน ก.พ.ร.ได้นำ PMQA มาใช้เป็นตัวชี้วัดกับหน่วยงานราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน เป็นเครื่องมือการพัฒนายกระดับคุณภาพพระบาราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้าน และอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 หมวด คือ

**(1) การนำองค์การ**

เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวัง ในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

**(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

เป็นการประเมินวิธีการกำหนด และถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ



**(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

**(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

**(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์การ

**(6) การจัดการกระบวนการ**

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

**(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ**

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ





ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา

เกณฑ์คุณภาพรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย	เกณฑ์คุณภาพรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา
<p><b>หมวด 1 การนำองค์การ</b></p> <p>1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ</p> <p>1.2 การกำกับดูแลองค์การและสร้างคุณูปการสังคม</p>	<p><b>1. Leadership</b></p> <p>1.1 Senior Leadership</p> <p>1.2 Governance and Societal Contributions</p>
<p><b>หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</b></p> <p>2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์</p> <p>2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ</p>	<p><b>2. Strategy</b></p> <p>2.1 Strategy Development</p> <p>2.2 Strategy Implementation</p>
<p><b>หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b></p> <p>3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3.2 การสร้างความผูกพัน</p>	<p><b>3. Customers</b></p> <p>3.1 Customer Expectations</p> <p>3.2 Customer Engagement</p>
<p><b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b></p> <p>4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ</p> <p>4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้</p>	<p><b>4. Measurement, Analysis, and Knowledge Management</b></p> <p>4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance</p> <p>4.2 Information and Knowledge Management</p>
<p><b>หมวด 5 บุคลากร</b></p> <p>5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร</p> <p>5.2 ความผูกพันของบุคลากร</p>	<p><b>5. Workforce</b></p> <p>5.1 Workforce Environment</p> <p>5.2 Workforce Engagement</p>
<p><b>หมวด 6 การปฏิบัติการ</b></p> <p>6.1 กระบวนการทำงาน</p> <p>6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ</p>	<p><b>6. Operations</b></p> <p>6.1 Work Processes</p> <p>6.2 Operational Effectiveness</p>
<p><b>หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ</b> (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติได้ไม่เกิน 15 ตัวชี้วัด)</p> <p>7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ</p> <p>7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</p> <p>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล</p> <p>7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต</p> <p>7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน</p>	<p><b>7. Results</b></p> <p>7.1 Product and Process Results</p> <p>7.2 Customer Results</p> <p>7.3 Workforce Results</p> <p>7.4 Leadership and Governance Results</p> <p>7.5 Financial, Market, and Strategy Results</p>

## 2.3 แนวทางระบบราชการ 4.0

ระบบราชการไทยได้มีการปฏิรูปขนานใหญ่เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 ภาครัฐต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (better governance, happier citizens) เพื่อจะได้เป็นที่พึงให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจได้อย่างแท้จริง

การดำเนินงานปรับระบบราชการ 4.0 นั้น มี 3 ส่วน คือ

### 1) เปิดกว้างและเชื่อมโยง (open & connected government)

ระบบราชการต้องโปร่งใส บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลและเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ สามารถมีส่วนร่วมได้ มีการโอนถ่ายภารกิจให้ภาคส่วนต่าง ๆ รับผิดชอบดำเนินการ โดยจัดระบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องเป็นแนวระนาบแบบเครือข่าย พร้อมกับเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้เป็นเอกภาพ สอดประสานกันตั้งแต่ระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

### 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric government)

การทำงานของภาครัฐต้องไม่รอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อหรือร้องขอความช่วยเหลือ มุ่งทำงานเชิงรุก เน้นแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการประชาชน (proactive public services) รวมการเก็บข้อมูลทั้งหมดที่มีในองค์กร (Big data) เพื่อจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชนรายบุคคล (personalized/tailored services) พร้อมกับอำนวยความสะดวก เชื่อมโยงในหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง ให้บริการต่างๆ เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตามต้องการ ในเวลาและช่องทางที่สะดวกด้วยตนเอง

### 3) ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (smart & high performance government)

ระบบราชการยุคใหม่ต้องทำงานโดยคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เพื่อสร้างนวัตกรรมการทำงาน และนำความรู้แบบสหวิชาชีพมาใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันทำงาน สามารถตอบสนองสถานการณ์ได้อย่างฉับไว อันจะช่วยสร้างคุณค่า พัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง สร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการเกิดความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ สามารถเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล โดยน่านโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง คุ่มค่า สามารถเป็นผู้กำกับดูแลความเป็นกลาง วางระเบียบได้เหมาะสม ขจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคอันเป็นภาระของประชาชนและภาคธุรกิจ สามารถเป็นผู้ปฏิบัติงาน ที่ซื่อสัตย์สุจริต ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับได้ สามารถบูรณาการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ต้นจนจบ ใช้ทรัพยากรบริการต่าง ๆ ร่วมกันได้

ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัย 3 ข้อที่สำคัญ คือ

1) **การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่างๆ ในสังคม (collaboration)** การสานพลังเป็นวิธีการที่หลอมรวมการประสานงาน (coordination) และการทำงานด้วยกัน (cooperation) มีการจัดระบบวางแผนเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ทุกชนิดมาใช้ร่วมกัน รับผิดชอบความสำเร็จและความเสี่ยงร่วมกัน เพื่อให้การพัฒนาประเทศหรือแก้ไขความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนเกินกว่าที่ภาคส่วนใดจะสามารถดำเนินการได้โดยลำพัง กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเป็นการบริหารจัดการในรูปแบบประชารัฐ

2) **การสร้างนวัตกรรม (innovation)** เป็นการทำงานด้วยวิธีใหม่ที่สร้างผลกระทบสูงในการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะ ที่จะช่วยตอบสนองความต้องการประชาชนและรับมือกับความท้าทายของประเทศที่เกิดขึ้นตามสภาพการณ์อันเป็นพลวัตของสังคมโลก โดยนำวิธีห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (GovLab/Public Sector Innovation Lab) และความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาบูรณาการกับการมีส่วนร่วมของประชาชน



มีความเข้าใจความรู้สึกนึกคิดต่อกัน (emphathize) สร้างจินตภาพงาน (ideate) และพัฒนาต้นแบบ (prototype) ที่จะนำไปทดลองปฏิบัติงานจริง เพื่อขยายผล เป็นการประยุกต์ศาสตร์พระราชา “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา”

3) **การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (digitization)** คือ การนำเอาวิธีการจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูลโดยใช้ cloud computing ด้วยเครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่ ซึ่งทำให้สามารถติดต่อกันได้ตามเวลาปัจจุบัน (real time) สามารถวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อนได้ และสร้างผลกระทบอย่างสูงต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมประชาชนให้มีความคาดหวังต่อการบริการของราชการที่ต้องดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ด้วยความมั่นคงปลอดภัยและประหยัดคุ้มค่า

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐต้องปรับเปลี่ยนทางความคิด (mindset) เป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะสมรรถนะ ที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

ตารางที่ 2.3 สรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่

ระบบราชการแบบเดิม	ระบบราชการแบบใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานแม้มีการทำงาน ประสานงานกันระหว่างหน่วยงานแต่ยังไม่ใช้การบูรณาการ อย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการ ในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบ / เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันท่วงการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)

### ตารางที่ 2.3 สรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่ (ต่อ)

ระบบราชการแบบเดิม	ระบบราชการแบบใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐ เป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)
ต่างหน่วย ต่างทำงานกันตามลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethicability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (รางวัลเลิศรัฐ) ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพสูงในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้บูรณาการตัวชี้วัดโดยนำแนวคิด PMQA และระบบราชการ 4.0 เข้าไว้ด้วยกัน ดังแสดงในแผนภาพ 2.3

#### 2.4 แนวทางหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระบบราชการไทยนำ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชน ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



## หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่

- หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
- หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
- หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/ Value for money)
- หลักความเสมอภาค (Equity)
- หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
- หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability)
- หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
- หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
- หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
- หลักนิติธรรม (Rule of Law)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการจัดกลุ่มใหม่ (Regroup) เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศ โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีการเพิ่มหลัก แนวทางฉันทามติ ไว้กับหลักการมีส่วนร่วม และปรับถ้อยคำ เป็นหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) และต่อมาจึงมีแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการ เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน

โดยหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย มีดังนี้

### 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

**ประสิทธิภาพ (Efficiency)** ประหยัด คุ้มค่าต่อการลงทุน และบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกลดภาระค่าใช้จ่าย ยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

**ประสิทธิผล (Effectiveness)** มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การวางเป้าหมายที่ชัดเจนในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานเป็นระบบและมีมาตรฐาน จัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ ติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

**การตอบสนอง (Responsiveness)** ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย

### 2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

**ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)** ตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย จัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้ข้อมูลที่โทษ จัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบ





**เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)** ชื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น และเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ วางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยง่าย

**หลักนิติธรรม (Rule of Law)** ใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ความเสมอภาค (Equity)** ปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีแบ่งแยกชายหญิง ถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อ ทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ

### 3) **ประชารัฐ (Participatory State)** ประกอบด้วย

**การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)** รับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอ ปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน พยายามแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

**การกระจายอำนาจ (Decentralization)** มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการ ตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ

### 4) **ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)** ประกอบด้วย

**คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)** มีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน จริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

- I - Integrity ชื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ
- M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม
- R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- E - Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
- A - Accountability ตรวจสอบได้
- D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย
- Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

อาจกล่าวได้ว่า แนวทางการบริหารราชการแบบใหม่มีองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ ตามความคาดหวังของสังคม ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยา บรรณวิชาชีพ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อการธำรงไว้ซึ่ง ความเป็นธรรมในสังคมดังเช่นกรมสอบสวนคดีพิเศษ

### 3. กรมสอบสวนคดีพิเศษ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และสภาพสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหายและความไม่เป็นธรรมในสังคม เช่น การก่ออาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาล การใช้เทคโนโลยีและช่องว่างทางกฎหมายกบปิดการกระทำผิด การใช้อิทธิพลและเครือข่ายองค์กรโยงโย่งทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้การสืบสวนสอบสวนและดำเนินคดีได้ยากขึ้น จึงมีการก่อตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ (Department of Special Investigation) มีชื่อย่อว่า “DSI” สังกัดกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยมุ่งให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นศูนย์กลางของระบบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและมีการกิจในการดำเนินคดีเกี่ยวกับความผิดทางอาญาบางประเภทที่กำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

**ลักษณะของคดีพิเศษ** (<https://www.dsi.go.th/Files/CommitteeDSI/3.%20ลักษณะของคดีพิเศษ.pdf>)

ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดว่า “คดีพิเศษ” หมายถึง คดีความผิดทางอาญาตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 21 จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

**ประเภทที่ 1 คดีพิเศษตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (1) คือ** คดีความผิดทางอาญาตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 และที่กำหนดในกฎกระทรวงโดยการเสนอแนะของคณะกรรมการคดีพิเศษ โดยคดีความผิดทางอาญาตามกฎหมายดังกล่าว จะต้องมิลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ ได้แก่

- 1) คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน จำเป็นต้องใช้วิธีการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐานเป็นพิเศษ
- 2) คดีความผิดทางอาญาที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือระบบเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ
- 3) คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติที่สำคัญ หรือเป็นการกระทำขององค์กรอาชญากรรม
- 4) คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลที่สำคัญเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน และ
- 5) คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ซึ่งมีใช้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษเป็นผู้ต้องสงสัย

เมื่อมีหลักฐานตามสมควร ว่าจะได้กระทำความผิดอาญาหรือเป็นผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ต้องหา

ทั้งนี้ ตามประกาศคณะกรรมการคดีพิเศษ (กคพ.) (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 เรื่องกำหนดรายละเอียดของลักษณะการกระทำความผิดตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดให้คดีความผิดที่มีบทลงโทษตามกฎหมาย จำนวน 23 ฉบับ ตามบัญชีท้ายประกาศดังกล่าว มีรายละเอียดของลักษณะของการกระทำความผิด ดังนี้

- 1) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน
- 2) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน
- 3) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ
- 4) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยเครื่องหมายการค้า
- 5) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด
- 6) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- 7) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์
- 8) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิบัตร
- 9) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 10) คดีความผิดตามประมวลรัษฎากร
- 11) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร
- 12) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต
- 13) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- 14) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว
- 15) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์
- 16) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 17) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบัน



การเงิน 18) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย 19) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า 20) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ 21) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยป่าสงวนแห่งชาติ 22) คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ และ 23) คดีความผิดตามประมวลกฎหมายที่ดิน

**ประเภทที่ 2 คดีพิเศษตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (2) คือ คดีความผิดทางอาญาอื่น** นอกจาก ตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (1) **ตามที่คณะกรรมการคดีพิเศษมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของคณะกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่**

**ประเภทที่ 3 คดีพิเศษตามมาตรา 21 วรรคสอง คือ คดีความผิดทางอาญาที่มีการกระทำอันเป็นกรรมเดียว** ผิดต่อกฎหมายหลายบทและบทใดบทหนึ่งจะต้องดำเนินการโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 หรือคดีที่มีการทำความผิดหลายเรื่องต่อเนื่องหรือเกี่ยวพันกัน และความผิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องดำเนินการโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจสืบสวนสอบสวนสำหรับความผิดบทอื่นหรือเรื่องอื่นด้วย และให้ถือว่าคดีดังกล่าวเป็นคดีพิเศษ โดยคดีพิเศษประเภทนี้ เป็นการดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรม หรืออาชญากรรมที่มีการกระทำในลักษณะที่เป็นโครงสร้างเชื่อมโยงกัน

**ประเภทที่ 4 คดีที่ได้ทำการสอบสวนเสร็จโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ** ตามมาตรา 21 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 บัญญัติว่าบรรดาคดีใดที่ได้ทำการสอบสวนเสร็จแล้วโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ให้ถือว่าสอบสวนนั้นเป็นการสอบสวนในคดีพิเศษตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 โดยคดีพิเศษประเภทนี้ เป็นกรณีที่บัญญัติไว้เพื่อป้องกันการต่อสู้ในเรื่องอำนาจการสอบสวนในคดีพิเศษ ดังนั้น หากความปรากฏภายหลังจากที่ได้ทำการสอบสวนเสร็จสิ้นโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษแล้วว่าขาดเงื่อนไขหรือองค์ประกอบอย่างหนึ่งอย่างใดของการเป็นคดีพิเศษ กฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษให้ถือว่าสอบสวนนั้น เป็นการสอบสวนในคดีพิเศษ ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 แล้วเพื่อให้เกิดเป็นการสอบสวนที่ชอบด้วยกฎหมาย ทำให้กระบวนการดำเนินคดีอาญาในคดีนั้นสามารถดำเนินการต่อไปได้

**ประเภทที่ 5 คดีพิเศษที่ค้างดำเนินการและคดียังไม่ถึงที่สุด** เป็นคดีพิเศษที่ค้างดำเนินการและคดียังไม่ถึงที่สุดอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ใช้บังคับ ซึ่งยังคงให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานผู้มีอำนาจสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมายนั้น ๆ ต่อไปจนคดีถึงที่สุด เว้นแต่คณะกรรมการคดีพิเศษจะมีมติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ทั้งนี้ ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547

จะเห็นได้ว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบริหารจัดการการทำงานเพื่อความสงบสุขของประชาชนและสังคม โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นยุทธศาสตร์ในการปฏิรูประบบราชการตามหลักการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนและประเทศชาติได้รับความเป็นธรรมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการสำรวจแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งในเชิงปริมาณ ประกอบด้วยวิธีการศึกษา ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การดำเนินการ การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา และในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

##### 1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

##### 1.1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น

1) *กลุ่มผู้เข้ารับบริการ* ได้แก่ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา ผู้ต้องหา พยาน ผู้แทน หรือผู้รับมอบอำนาจ ประชาชนที่มาติดต่อขอคำแนะนำด้านกฎหมาย หรือคดีพิเศษ หน่วยงานหรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

2) *กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความถูกต้อง* มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน หน่วยงานภาครัฐ หรือ เอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด/สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)/สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)/สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3) *เครือข่ายภาคประชาชน* รวมถึงแหล่งข่าวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข่าว หรือผู้ให้ข้อมูลข่าว รวมถึงประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

##### 1.1.2 กลุ่มประชาชนทั่วไป เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ

##### 1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 *การสำรวจเชิงปริมาณ* ขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามกลุ่มเป้าหมายไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนด (Term of reference; TOR) ของการสำรวจครั้งนี้ ซึ่งตามหลักทางสถิติเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2.2 *การสำรวจเชิงคุณภาพ* ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 10 ตัวอย่าง จากรายชื่อหน่วยงาน เครือข่ายการทำงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายภาคประชาชน

## 2. การดำเนินงานสำรวจ

การดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณสุขชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ การได้เข้ารับบริการ ความเกี่ยวข้องในเรื่องการประสานงาน การปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล รูปแบบการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณสุขชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) โดยการสำรวจเชิงปริมาณ และการสำรวจเชิงคุณภาพ

**2.1 การสำรวจเชิงปริมาณ** โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณสุขชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ การได้เข้ารับบริการ ความเกี่ยวข้องในเรื่องการประสานงาน การปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากลโดยการตอบแบบสอบถามในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป ดังนี้

**2.1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล ทั้งที่เป็นกลุ่มผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และจากศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษ เขตพื้นที่ เขต 1- เขต 9 ทั่วประเทศ และศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการโทรศัพท์ตามหมายเลขที่ผู้รับบริการได้ให้ไว้ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยหากยินยอมให้ความร่วมมือ กลุ่มตัวอย่างจะอนุญาตให้เชื่อมไอดีไลน์ (ID Line) แก่ผู้วิจัยเพื่อส่งลิงก์แบบสอบถามต่อไป ในการนี้ได้ยึดหลักความยินยอมของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ สำหรับหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือหน่วยงานที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษตามรายชื่อหน่วยงานในตารางที่ 3.1 และเครือข่ายภาคประชาชน รวมถึงแหล่งข่าวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข่าวหรือผู้ให้ข้อมูลข่าว รวมถึงประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ พร้อม QR code หรือตามลิงค์ <https://forms.gle/9iugXKVfHOkaA8kK7>





### ตารางที่ 3.1 รายชื่อหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ชื่อหน่วยงาน
สำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด
สำนักงานคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
สำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.)
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.)
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
สำนักอำนวยการ-สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ
สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กรมทรัพย์สินทางปัญญา
กรมสรรพสามิต
กรมศุลกากร
กรมสรรพากร
กรมป่าไม้
กรมที่ดิน
กรมอุทยาน สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
กรมการขนส่งทางบก

โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากการเก็บข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 446 ตัวอย่าง

**2.1.2 กลุ่มประชาชนทั่วไป** เป็นการสุ่มแบบกระจายพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรปราการ และสมุทรสาคร) และครอบคลุมเขตพื้นที่การปฏิบัติการคดีพิเศษทั้ง 9 เขต และเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใน 5 ภูมิภาคของประเทศ โดยการประสานงานผ่านเครือข่ายศูนย์บริการการศึกษา ประจำภูมิภาค พร้อมทั้งชมรมนักศึกษาและชมรมศิษย์เก่า ตลอดจนส่งช่องทางการเข้าถึงไปยังฐานข้อมูล ประกอบด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ของสมาชิกโครงการวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ทุกภูมิภาค ใช้การประสานงานกันด้วยระบบออนไลน์ โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์พร้อม QR code ตาม <https://forms.gle/N26Lm2ENxUrveN6o7> ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างประชาชน



ทั่วไปที่ได้จากการเก็บข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 1611 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณทั้งสิ้น จำนวน 2,057 ตัวอย่าง

**2.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ** เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก รายบุคคล จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้แทนของภาคส่วนต่างๆ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 16 ตัวอย่าง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดังแสดง ในตารางที่ 3.2

**ตารางที่ 3.2** รายการผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)
ผู้แทนวุฒิสภา	1
ผู้แทนกระทรวงยุติธรรม	1
คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม	1
คณะกรรมการกฤษฎีกา	1
นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์/กฎหมาย/นักสิทธิมนุษยชน/นักพัฒนาองค์กร	4
ผู้แทนสื่อมวลชนด้านสื่อสิ่งพิมพ์/ออนไลน์/วิทยุโทรทัศน์	3
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานกิจการยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวง ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	5

เนื่องจากในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส-19 (Covid-19) ในขณะนี้ การสัมภาษณ์เชิงลึก รายบุคคลจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันซูม (Zoom) ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2564 โดยการบันทึกการสัมภาษณ์เก็บเป็นความลับ และทำการลบข้อมูลหลังจากทำการวิเคราะห์เนื้อหาเสร็จ และการรายงานผลไม่มีการระบุรายบุคคลใด ๆ ทั้งสิ้น และนำเสนอความคิดเห็นในภาพรวม

### 3. การประชุมสัมมนานำเสนอผลการสำรวจ

การประชุมสัมมนานำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในวันศุกร์ที่ 10 กันยายน 2564 ผ่านการประชุมทางไกล หรือการประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Meeting เพื่อนำเสนอผลการสำรวจและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ และบุคลากรที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานภายนอกที่ร่วมงานกันในกระบวนการยุติธรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษต่อไป ซึ่งมีบุคลากรเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นจำนวน 63 คน

## 4. เครื่องมือการสำรวจ

**4.1 การสร้างเครื่องมือ** การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ คณะนักวิจัยที่ปรึกษาได้ทำการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐด้านการบริหารราชการยุติธรรม มาตรา 68 “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงาน ในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร” และประยุกต์หลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ในมิติ การประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการความรู้ และการสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนเป็นกรอบในการพัฒนาเครื่องมือคณะนักวิจัย ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการสำรวจ ได้แก่ แบบสำรวจเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) โดยพัฒนามาจากแบบสำรวจที่เคยทำการสำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2563 โดยอ้างอิงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้

**4.1.1 แบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน** แบบสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบ่งเป็น

1) **แบบสำรวจสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จังหวัด ที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน และความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเกี่ยวกับความเชื่อมั่น หรือไม่เชื่อมั่น ต่อการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงาน ปัญหา/อุปสรรคจากการมารับบริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม

**ส่วนที่ 3** ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในภาพรวม ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในด้านการเข้าถึงการบริการ การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีให้ประชาชนรับรู้อย่างเหมาะสม การสื่อสาร ความยุติธรรม ความเท่าเทียม ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค เป็นธรรมกับทุกฝ่าย เป็นอิสระปราศจากการแทรกแซงทางการเมืองและผู้มีอิทธิพลหรือกระแสดัดตนจากสังคม ใช้หลักสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายกำหนด โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่ยอมรับ มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการแนะนำการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ เชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินคดี สถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม การบังคับใช้กฎหมายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การจัดทำสำนวน หรือเอกสารต่างๆ ให้พนักงานอัยการ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้

## 2) แบบสำรวจสำหรับประชาชน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จังหวัดที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน และความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

**ส่วนที่ 2** การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ ช่องทางที่ได้รับรู้ภารกิจด้านคดีพิเศษ ความรู้คดีที่เป็นภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ การรับรู้เกี่ยวกับการสอบสวนคดีพิเศษ ผลงานเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม

**ส่วนที่ 3** ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในภาพรวม ความเชื่อมั่นในประเด็นช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การแจ้งระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน การเปิดเผยข้อมูลให้รับรู้ การให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมผ่านช่องทางสื่อสารรูปแบบต่างๆ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ในการป้องกันอาชญากรรมประเภทต่างๆ อำนวยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ดำเนินคดีโดยอิสระไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับคดีหรือถูกกดดันจากกระแสสังคม บังคับใช้กฎหมายดำเนินคดีอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้เท่าทันต่ออาชญากรรมที่เป็นคดีพิเศษ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย มีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้ และเรื่องที่เชื่อมั่น หรือไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

**4.1.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก** ประเด็นสัมภาษณ์แบ่งเป็น 1) สถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ 2) นโยบาย และปัจจัยเอื้อต่อกระบวนการยุติธรรม 3) จุดเด่น/จุดด้อยของกรมสอบสวนคดีพิเศษ 4) การสื่อสาร 5) การพัฒนาองค์กร 6) ความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และ 7) อุปสรรค/ข้อจำกัด และแนวทางป้องกัน/แก้ไข

**4.2 การตรวจสอบเนื้อหาของเครื่องมือ** เครื่องมือที่พัฒนาแล้วได้นำเสนอกรมสอบสวนคดีพิเศษพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา ภาษา ประเด็น เพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปออกแบบให้สอดคล้องกับเนื้อหา และความเหมาะสมของแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) สำหรับแบบสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

**4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ** การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจทำการทดสอบค่าสหสัมพันธ์พีแอลฟา (Coefficient alpha) ของแบบสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 และแบบสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำหรับประชาชนทั่วไป ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.963 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงสำหรับการนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

**4.4 เกณฑ์การแปลความหมาย** ลักษณะคำถามประกอบด้วยแบบเลือกตอบคำตอบเดียว หรือมากกว่า 1 คำตอบและคำถามลักษณะให้คะแนนการรับรู้ และแบบมาตราส่วน ใช้เกณฑ์ดังนี้

การวัดความรู้ โดยการเลือกตอบในข้อคำถามเชิงบวก เลือกตอบถูกต้องได้ 1 คะแนน หากไม่เลือก หรือตอบผิดได้ 0 คะแนน หากเป็นข้อคำถามเชิงลบ และเลือกข้อนั้น จัดว่าตอบผิดได้ 0 คะแนน ไม่เลือกตอบข้อนั้น จัดว่าตอบถูกต้องได้ 1 คะแนน เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนความรู้ ใช้เกณฑ์การตัดสินคะแนนมีการประยุกต์เกณฑ์การประเมินของบลูม (Bloom, 1971) แบ่งเป็น 3 ระดับคะแนน ดังนี้



ตอบถูกร้อยละ	0 - 59	หมายถึงความรู้ระดับน้อย
ตอบถูกร้อยละ	60 - 79	หมายถึงความรู้ระดับปานกลาง
ตอบถูกร้อยละ	80 ขึ้นไป	หมายถึงความรู้ระดับมาก

การวัดการรับรู้แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ไม่รู้เลย	ให้ 1 คะแนน
ไม่ค่อยรู้	ให้ 2 คะแนน
พอรู้บ้าง	ให้ 3 คะแนน
รู้เป็นอย่างดี	ให้ 4 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลคะแนนด้านการรับรู้ ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้เทียบเคียงกับการจัดระดับที่คิดเป็น 5 ช่วง

$$\text{ดังนี้} \quad \frac{(4 - 1)}{5} = 0.60$$

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.60	หมายถึง การรับรู้ที่น้อยที่สุด
	1.76 - 2.20	หมายถึง การรับรู้ที่น้อย
	2.21 - 2.80	หมายถึง การรับรู้ปานกลาง
	2.81 - 3.40	หมายถึง การรับรู้มาก
	3.41 - 4.00	หมายถึง การรับรู้มากที่สุด

การวัดความเชื่อมั่น แบ่งเกณฑ์ตามระดับความเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เชื่อมมั่นน้อยที่สุด เชื่อมมั่นน้อย เชื่อมมั่นปานกลาง เชื่อมมั่นมาก และเชื่อมมั่นมากที่สุด ดังนี้

เชื่อมมั่นน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
เชื่อมมั่นน้อย	ให้ 2 คะแนน
เชื่อมมั่นปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เชื่อมมั่นมาก	ให้ 4 คะแนน
เชื่อมมั่นมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลคะแนนระดับความเชื่อมั่นเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ คิดเป็นช่วง ดังนี้  $\frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ความเชื่อมมั่นน้อยที่สุด
	1.81 - 2.60	หมายถึง ความเชื่อมมั่นน้อย
	2.61 - 3.40	หมายถึง ความเชื่อมมั่นระดับปานกลาง
	3.41 - 4.20	หมายถึง ความเชื่อมมั่นระดับมาก
	4.21 - 5.00	หมายถึง ความเชื่อมมั่นระดับมากที่สุด



การแปลผลความเชื่อมั่นในภาพรวม แบ่งเกณฑ์ตามระดับความเชื่อมั่นเป็น 10 ระดับ จาก 1 ถึง 10 คะแนน  
เกณฑ์การแปลผลคะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม แบ่งเป็น 5 ระดับ คิดเป็นช่วง ดังนี้  $\frac{(10 - 1) = 1.8}{5}$

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.80	หมายถึง ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
	2.81 – 4.60	หมายถึง ความเชื่อมั่นน้อย
	4.61 – 6.40	หมายถึง ความเชื่อมั่นระดับปานกลาง
	6.41 – 8.20	หมายถึง ความเชื่อมั่นระดับมาก
	8.21 – 10.00	หมายถึง ความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มเนื้อหาเพื่อหาค่าความถี่ และคำร้อยละต่อไป

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงบรรยายใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ หรือจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยใช้สถิติอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Linear regression) ใช้ค่า R-square ( $R^2$ ) และสมการถดถอยเชิงเส้น ในการทำนายความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในห้วงเวลาที่ทำการสำรวจ





## บทที่ 4

### รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน ผลการสำรวจประกอบด้วย

1. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในเชิงปริมาณ
  - 1.1 การวิเคราะห์ผลการสำรวจในเชิงปริมาณ และภาพรวม
    - 1.1.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ
    - 1.1.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ
    - 1.1.3 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ
2. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในเชิงคุณภาพ
  - 2.1 การวิเคราะห์ผลการสำรวจในเชิงคุณภาพ

#### 1. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในเชิงปริมาณ

##### 1.1 การวิเคราะห์ผลการสำรวจในเชิงปริมาณ และภาพรวม

- 1.1.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

##### 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่ปัจจุบัน ดังตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ		จำนวน (n=446)*	ร้อยละ
เพศ	ชาย	194	44.0
	หญิง	248	56.0
อายุ	≤ 30 ปี	85	19.3
	31 – 40 ปี	184	41.3
	41 – 50 ปี	114	25.6
	51 – 60 ปี	44	9.7
	> 60 ปีขึ้นไป	19	4.3
การศึกษา	ประถมศึกษา	6	1.4
	มัธยมศึกษา/ปวช.	28	6.2
	อนุปริญญา/ปวส.	53	12.2
	ปริญญาตรี	229	51.5
	ปริญญาโท	120	27.1
	ปริญญาเอก	7	1.6
อาชีพหลัก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	276	61.9
	ธุรกิจส่วนตัว	38	8.5
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	34	7.6
	เกษตรกร/ประมง	12	2.7
	พนักงานบริษัท	49	11.0
	นักเรียน/นักศึกษา	3	0.7
	อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	15	3.4
	เจ้าหน้าที่องค์กรระหว่างประเทศ	1	0.2
	เกษียณอายุ	5	1.1
	อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ว่างงาน เป็นต้น	13	2.9
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร	147	35.1
	ปริมณฑล	108	26.4
	ภาคเหนือ	41	9.2
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	45	12.4
	ภาคกลาง	48	11.5
	ภาคใต้	24	5.4

หมายเหตุ: \*ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่มีข้อมูล

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 และส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.6, 19.3, 9.7 และ 4.3 ตามลำดับ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 51.5 ปริญญาโท อนุปริญญา/ปวส. มัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาเอก และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.1, 12.2, 6.2, 1.6 และ 1.4 ตามลำดับ อาชีพหลักส่วนใหญ่รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง หรือลูกจ้าง อาชีพอิสระ หรือฟรีแลนซ์ เกษตรกร หรือประมง คิดเป็นร้อยละ 11.0, 8.5, 7.6, 3.4 และ 2.7 ตามลำดับ นอกจากนี้มีจำนวนเล็กน้อยที่เป็นนักเรียน หรือนักศึกษา เจ้าหน้าที่องค์กรระหว่างประเทศ และอื่นๆ เช่น แม่บ้าน และว่างงาน ที่อยู่ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ ปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 26.4, 12.4, 11.5, 9.2 และ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	จำนวน (n=446)*	ร้อยละ
หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ	107	24.5
ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย	99	22.7
เครือข่ายภาคประชาชน	75	17.2
ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ	41	9.4
ประชาชนที่มาติดต่อ/ขอคำแนะนำด้านกฎหมาย /คดีพิเศษ	38	8.7
สำนักงานอัยการสูงสุด/สำนักงาน ป.ป.ช./สำนักงาน ป.ป.ท./สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	36	8.2
หน่วยงาน/ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน	21	4.8
หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/หน่วยงานระหว่างประเทศที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ	6	1.4
พยาน	6	1.4
ผู้แทน/ผู้รับมอบอำนาจ	4	0.9
แหล่งข่าวบุคคล (ผู้เกี่ยวข้องกับข่าว/ผู้ให้ข้อมูลข่าว)	3	0.7
ผู้ถูกกล่าวหา /ผู้ต้องหา	1	0.2

หมายเหตุ: \*ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มเลือกตอบได้มากกว่า 1 สถานะ และบางรายไม่มีข้อมูล

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกรมสอบสวนคดีพิเศษส่วนใหญ่เกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย เครือข่ายภาคประชาชน ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ประชาชนที่มาติดต่อ/ขอคำแนะนำด้านกฎหมาย/คดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด/สำนักงาน ป.ป.ช./สำนักงาน ป.ป.ท./สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงาน/ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 22.7, 17.2, 9.4, 8.7, 8.2, และ 4.8 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีจำนวนอีกเล็กน้อยที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/หน่วยงานระหว่างประเทศ ที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ พยาน ผู้แทน/ผู้รับมอบอำนาจ แหล่งข่าวบุคคล (ผู้เกี่ยวข้องกับข่าว/ผู้ให้ข้อมูลข่าว) และผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา



## 2) ความเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ความเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=446)*	ร้อยละ**	ความถี่ของ ความเห็น	ร้อยละ***
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญพิเศษ	175	40.8	175	13.3
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	158	36.8	158	12.0
การอธิบาย/ให้คำปรึกษา/แนะนำ	121	28.2	121	9.2
เครื่องมือการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันสมัย	99	23.1	99	7.5
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	96	22.4	96	7.3
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต	90	21.0	90	6.8
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้	83	19.3	83	6.3
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	78	18.2	78	5.9
ปฏิบัติงานรวดเร็ว (เช่น จับกุมผู้กระทำความผิด)	77	17.9	77	5.8
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ในการให้บริการ	72	16.8	72	5.5
ปฏิบัติงานด้วยทีมสหวิชาชีพ	70	16.3	70	5.3
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	68	15.9	68	5.2
ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค	64	14.9	64	4.9
กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	43	10.0	43	3.3
อื่นๆ (เช่น ความล่าช้า ไม่ติดต่อกลับ เป็นต้น)	21	4.7	21	1.6
<b>ความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น</b>			<b>1,315</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ: \*ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก  
ร้อยละ\*\* คำนวณจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)  
ร้อยละ\*\*\* คำนวณจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยคิดเทียบจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความ



เชี่ยวชาญพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การอธิบาย/ให้คำปรึกษา/แนะนำ การมีเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ชื่อสัตย์สุจริต คิดเป็นร้อยละ 36.8, 28.2, 23.1, 22.4, และ 21.0 ตามลำดับ นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นน้อยกว่าคิดเป็นร้อยละ 20 และความเชื่อมั่นที่น้อยที่สุด คือ กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 10.0

ทั้งนี้ เมื่อคิดเทียบร้อยละจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 13.3 รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การอธิบาย/ให้คำปรึกษา/แนะนำ การมีเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ชื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้คิดเป็นร้อยละ 12.0, 9.2, 7.5, 7.3, 6.8 และ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ปัญหาอุปสรรคจากการรับบริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=446)*	ร้อยละ**	ความถี่ของ ปัญหา	ร้อยละ***
กระบวนการและขั้นตอน (เช่น การรับเป็นคดีพิเศษ การขอข้อมูล การให้บริการ ฯลฯ) มีความยุ่งยาก	167	38.7	167	15.1
ประชาชนไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียน /ติดตามความคืบหน้าของคดี	166	38.4	166	15.0
หลักเกณฑ์ในการเป็นคดีพิเศษ มีข้อจำกัดมาก	125	28.9	125	11.3
การติดต่อ ประสานงานค่อนข้างยาก และใช้เวลานาน	123	28.5	123	11.1
ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เนื่องจากมีสำนักงานเพียงไม่กี่จังหวัด)	119	27.5	119	10.7
การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า	91	21.1	91	8.2
สถานที่ของหน่วยงานในพื้นที่ และกำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด	82	19.0	82	7.4
ขาดการประสานงานด้านข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในการส่งมอบเอกสาร /พยานหลักฐาน	78	18.1	78	7.0
การให้คำปรึกษา/ตอบคำถามไม่ชัดเจน	46	10.6	46	4.2
เครื่องมือ/อุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่สามารถรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน	40	9.3	40	3.6
เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูล /ให้ข้อมูลไม่ตรงประเด็น	32	7.4	32	2.9
เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ	19	4.4	19	1.7
อื่นๆ	19	4.4	19	1.7
<b>ความถี่ของปัญหาอุปสรรคจากการบริการรวมทั้งสิ้น</b>			<b>1,107</b>	<b>100</b>

**หมายเหตุ:** \*ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก  
ร้อยละ\*\* คำนวณจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)  
ร้อยละ\*\*\* คำนวณจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.4 แสดงปัญหาอุปสรรคจากการรับบริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยคิดเทียบจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า กระบวนการและขั้นตอน (เช่น การรับเป็นคดีพิเศษ การขอข้อมูล การให้บริการ ฯลฯ) มีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ ประชาชนไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียนหรือติดตามความคืบหน้าของคดีหลักเกณฑ์ในการเป็นคดีพิเศษมีข้อจำกัดมาก การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก/ใช้เวลานาน ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เนื่องจากมีสำนักงานเพียงไม่กี่จังหวัด) และการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 38.4, 28.9, 28.5, 27.5 และ 21.1 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างน้อยกว่าร้อยละ 20 คิดว่าปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ด้านสถานที่ของหน่วยงานในพื้นที่ และกำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด การขาดการประสานงานด้านข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในการส่งมอบเอกสารหรือพยานหลักฐาน การให้คำปรึกษา/ตอบคำถามไม่ชัดเจน เครื่องมือ/อุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่สามารถรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูล หรือให้ข้อมูลไม่ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ หากพิจารณาปัญหาอุปสรรคจากการมารับบริการ โดยการคิดเทียบร้อยละจากความถี่รวมทั้งสิ้น พบว่า กระบวนการและขั้นตอน (เช่น การรับเป็นคดีพิเศษ การขอข้อมูล การให้บริการ ฯลฯ) มีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมาคือ ประชาชนไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียนหรือติดตามความคืบหน้าของคดี หลักเกณฑ์ในการเป็นคดีพิเศษมีข้อจำกัดมาก การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก/ใช้เวลานาน ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เนื่องจากมีสำนักงานเพียงไม่กี่จังหวัด) และการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 15.0, 11.3, 11.1, 10.7 และ 8.2 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.5 ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม

รายการ	จำนวน (n=446)*	ร้อยละ
คดีแชร์ลูกโซ่	55	24.5
คดีฉ้อโกง	44	19.6
คดีแชร์ลูกโซ่ Nice review	37	16.5
คดีธรรมกาย	37	16.5
คดีค้ำมนุษย์	12	5.4
คดีฆาตกรรม	11	4.9
คดียาเสพติด	10	4.5
คดีเกี่ยวกับนายทุนทำผิดกฎหมาย	6	2.7
คดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ	5	2.2

หมายเหตุ: \*เป็นข้อมูลสรุปจากข้อความปลายเปิด

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม คือ คดีแชร์ลูกโซ่ คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ คดีฉ้อโกง คิดเป็นร้อยละ 19.6 ส่วนคดีแชร์ลูกโซ่ Nice Review และคดีธรรมกาย คิดเป็น ร้อยละ 16.5 เท่ากัน นอกจากนั้นเป็นคดีความผิดเกี่ยวกับการค้ำมนุษย์ คดีฆาตกรรม คดียาเสพติด ประมาณร้อยละ 5 ส่วนคดีเกี่ยวกับนายทุนทำผิดกฎหมาย และคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ ร้อยละ 2.7 และ 2.2 ตามลำดับ





### 3) ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยคะแนนความเชื่อมั่นจาก 1 ถึง 5 ระดับ คือ เชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด เชื่อมั่นน้อย เชื่อมั่นปานกลาง เชื่อมั่นมาก และเชื่อมั่นมากที่สุด ตามลำดับ ดังแสดงผลในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ จนเป็นที่ยอมรับ	3.630	(±0.84)	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน	3.627	(±0.86)	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ	3.594	(±0.85)	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ตามหลักสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายกำหนด	3.492	(±0.87)	เชื่อมั่นมาก
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน	3.491	(±0.85)	เชื่อมั่นมาก
กรมสอบสวนคดีพิเศษรวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินคดี จนสามารถทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความบริสุทธิ์ หรือพิสูจน์ความผิด และนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษได้	3.464	(±0.91)	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.448	(±0.92)	เชื่อมั่นมาก
กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมายที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	3.445	(±0.92)	เชื่อมั่นมาก
กรมสอบสวนคดีพิเศษจัดทำสำนวน หรือเอกสารต่างๆ ให้พนักงานอัยการ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์	3.444	(±0.88)	เชื่อมั่นมาก
กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้	3.426	(±0.92)	เชื่อมั่นมาก

## ตารางที่ 4.6 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก (เช่น สายด่วน/เว็บไซต์/จดหมาย/แอปพลิเคชัน ฯลฯ)	3.395	(±0.86)	เชื่อมั่นปานกลาง
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.365	(±0.86)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นช่องทางทำให้ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหาสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง	3.350	(±0.91)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.309	(±0.97)	เชื่อมั่นปานกลาง
ประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม	3.293	(±0.94)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพล / กระแสกดดันจากสังคม	3.187	(±1.00)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการสื่อสาร/แจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	3.176	(±1.02)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีให้ผู้เกี่ยวข้องกับคดี และประชาชนได้รับรู้ อย่างเหมาะสม	3.165	(±0.95)	เชื่อมั่นปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.432</b>	<b>(±0.74)</b>	<b>เชื่อมั่นมาก</b>

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก(3.432±0.74) คิดเป็นร้อยละ 68.64 โดยค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่อยู่ในระดับมากสุดในการสำรวจครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ (3.63 ±0.85) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน (3.627±0.86) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ (3.594±0.85) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ตามหลักสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายกำหนด (3.492±0.87) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน (3.491±0.85)

กรมสอบสวนคดีพิเศษรวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินคดีจนสามารถทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความบริสุทธิ์ หรือพิสูจน์ความผิด และนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษได้ (3.464±0.91) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (3.448±0.92) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมายที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย (3.445±0.92) กรมสอบสวนคดีพิเศษจัดทำสำนวน หรือเอกสารต่างๆ ให้พนักงานอัยการ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ (3.444±0.88) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้ (3.426±0.92) ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนความเชื่อมั่นในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษมีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก (เช่น สายด่วน/เว็บไซต์/จดหมาย/แอปพลิเคชัน ฯลฯ) (3.395±0.86) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ (3.365±0.86) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นช่องทางทำให้ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง (3.350±0.91) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (3.309±0.97) ประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม (3.293±0.94) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพล/กระแสดันจากสังคม (3.187±1.00) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการสื่อสาร /แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ (3.176±1.02) และกรมสอบสวนคดีพิเศษมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีให้ผู้เกี่ยวข้องกับคดี และประชาชนได้รับรู้อย่างเหมาะสม (3.165±0.95) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.7 เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=446)*	ร้อยละ
การดำเนินคดีที่ล่าช้าและขาดการติดตาม	79	38.9
ยึดหลักความโปร่งใสและไม่มีการแทรกแซงการดำเนินคดี	41	20.2
การเข้าถึงได้ยากและขาดการประชาสัมพันธ์	26	12.8
คดีที่เกี่ยวข้องกับนักการเมืองและผู้มีอำนาจ	17	8.4
ความรู้ความสามารถของบุคลากร	15	7.4
ด้านพยานหลักฐานมีความครบถ้วนและเหมาะสม	11	5.4
การประพฤติปฏิบัติตัวของพนักงานที่เหมาะสม	7	3.5
การดำเนินคดีที่เป็นกระแสดังคม	7	3.5

หมายเหตุ: \*จัดกลุ่มจากข้อความปลายเปิด

จากตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.9 เห็นว่า การดำเนินคดีที่ล่าช้าและขาดการติดตาม รองลงมาคือ ยึดหลักความโปร่งใสและไม่มีการแทรกแซงการดำเนินคดี การเข้าถึงได้ยากและขาดการประชาสัมพันธ์ คดีที่เกี่ยวข้องกับนักการเมืองและผู้มีอำนาจ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านพยานหลักฐานมีความครบถ้วนและเหมาะสม คิดเป็น ร้อยละ 20.2, 12.8, 8.4, 7.4, และ 5.4 ตามลำดับ นอกจากนี้ คือ เรื่องการประพฤติปฏิบัติตัวของพนักงานที่เหมาะสม และการดำเนินคดีที่เป็นกระแสดังคม มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 3.5



#### ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=446)*	ร้อยละ
ต้องการให้ดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการทำคดีที่ชัดเจน	59	34.1
ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ	43	24.9
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย	21	12.1
มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	16	9.3
มุ่งช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง	14	8.1
ปฏิบัติงานให้เป็นอิสระ ไม่เอื้ออำนวยให้การเมือง	12	6.9
สร้างเครือข่ายเพื่อให้สามารถบริการได้ครอบคลุม	8	4.6

หมายเหตุ: \*จัดกลุ่มจากข้อความปลายเปิด

จากตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ต้องการให้ดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการทำคดีที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 24.9 และ 12.1 ตามลำดับ นอกจากนี้คือ ควรมีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ควรมุ่งช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง ควรมีการปฏิบัติงานให้เป็นอิสระ ไม่เอื้ออำนวยให้การเมือง และควรสร้างเครือข่ายเพื่อให้สามารถบริการได้ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 9.3, 8.1, 6.9, และ 4.6 ตามลำดับ

#### 1.1.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

##### 1) ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรของประชาชนทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก ที่อยู่ปัจจุบัน และความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดังตารางที่ 4.9

#### ตารางที่ 4.9 ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรของประชาชนทั่วไป

รายการ	จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	665	41.5
	หญิง	937	58.5
อายุ	≤ 20 ปี	14	0.9
	21 – 30 ปี	164	10.2
	31 – 40 ปี	370	23.1
	41 – 50 ปี	378	23.6
	51 – 60 ปี	362	22.6
	> 61 ปี	316	19.7



ตารางที่ 4.9 ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรของประชาชนทั่วไป (ต่อ)

รายการ		จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ
การศึกษา	ประถมศึกษา	26	1.6
	มัธยมศึกษา/ปวช.	217	13.5
	อนุปริญญา/ปวส.	99	6.2
	ปริญญาตรี	792	49.3
	ปริญญาโท	415	25.9
	ปริญญาเอก	56	3.5
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ	558	35.6
	ธุรกิจส่วนตัว	198	12.6
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	196	12.5
	เกษตรกร/ประมง	68	4.3
	พนักงานบริษัท/เอกชน/สหกรณ์	230	14.7
	นักเรียน/นักศึกษา/กำลังศึกษาอุดมศึกษา	46	2.9
	อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์/ผู้นำชุมชน/จิตอาสา	137	8.7
	เกษียณอายุ	94	6.0
	ลูกจ้างรัฐ/ลูกจ้างส่วนท้องถิ่น	10	.6
	พนักงานมหาวิทยาลัย/ครู/อาจารย์สอนพิเศษ	30	1.9
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร	443	27.6
	ปริมณฑล	441	27.4
	ภาคเหนือ	137	8.5
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	185	11.5
	ภาคกลาง	249	15.5
	ภาคใต้	153	9.5
ความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ประชาชนที่ได้รับข่าวสาร	1278	79.5
	ประชาชนที่ได้รับความรู้	374	23.3
	เครือข่ายภาคประชาชน	198	12.3
	อื่น ๆ	45	2.8

หมายเหตุ: \*ประชาชนบางรายไม่มีข้อมูล



จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี อายุ 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป อายุ 21-30 ปีและน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.1, 22.6, 19.7, 10.2 และ 0.9 ตามลำดับ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ปริญญาโท มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาเอก และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.9, 13.5, 6.2, 3.2 และ 1.6 ตามลำดับ อาชีพหลักส่วนใหญ่รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชนหรือสหกรณ์ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างหรือลูกจ้าง อาชีพอิสระหรือฟรีแลนซ์ เกษียณอายุ เกษตรกรหรือประมง นักเรียนหรือนักศึกษาที่กำลังศึกษาอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัยหรือครู/อาจารย์สอนพิเศษ ลูกจ้างรัฐหรือลูกจ้างส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 14.7, 12.6, 12.5, 8.7, 6.0, 4.3, 2.9, 1.9 และ 0.6 ตามลำดับ ที่อยู่ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 27.6 รองลงมาคือ ปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 27.4, 15.5, 11.5, 9.5 และ 8.5 ตามลำดับ ความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นประชาชนที่ได้รับข่าวสารมากที่สุดร้อยละ 79.5 รองลงมาประชาชนที่ได้รับความรู้ เครือข่ายภาคประชาชน และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.3, 12.3 และ 2.8 ตามลำดับ

## 2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตารางที่ 4.10 การรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษและช่องทางสื่อที่ทำให้รู้จักหรือได้ยิน

รายการ	จำนวน (n=1,611)*	ร้อยละ**	ความถี่แต่ละ ช่องทาง	ร้อยละ***
<b>การรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ</b>				
รู้จัก	1,540	96.1	-	-
ไม่รู้จัก	62	3.9	-	-
<b>ช่องทางสื่อที่ทำให้รู้จักหรือได้ยิน</b>				
โทรทัศน์	1368	84.9	1368	34.1
สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟสบุ๊ก/ทวิตเตอร์ ฯลฯ)	960	59.6	960	23.9
หนังสือพิมพ์	515	32.0	515	12.8
การบอกเล่า/บอกต่อ	361	22.4	361	9.0
เว็บไซต์ <a href="http://www.dsi.go.th">www.dsi.go.th</a>	351	21.8	351	8.8
วิทยุ	242	15.0	242	6.0
การอบรม/สัมมนา	142	8.8	142	3.5
วารสาร DSI (e-book)	69	4.3	69	1.7
อื่นๆ	3	2.6	3	0.07
<b>ความถี่รวม</b>			<b>4,011***</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ: \*บางรายไม่มีข้อมูล

ร้อยละ\*\* คำนวณจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) (ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

ร้อยละ\*\*\* คำนวณจากความถี่รวมจากการรับรู้จากสื่อในแต่ละช่องทาง





จากตาราง 4.10 ศึกษาเรื่องการรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 96.1 และไม่รู้จักคิดเป็นร้อยละ 3.9 และเมื่อศึกษาถึงช่องทางที่ทำให้รู้จัก หรือได้ยินชื่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ สามารถพิจารณาโดยการคิดเทียบจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก พบว่า การรับรู้ผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมาคือ สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟสบุ๊ก/ทวิตเตอร์ ฯลฯ) หนังสือพิมพ์ การบอกเล่าหรือบอกต่อ เว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ([www.dsi.go.th](http://www.dsi.go.th)) วิทยู การอบรม/สัมมนา และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 59.6, 32.0, 22.4, 21.8, 15.0, 8.8 และ 2.6 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาโดยการคิดเทียบร้อยละจากความรู้รวมของการรับรู้จากสื่อทุกชนิด พบว่า การรับรู้ผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟสบุ๊ก/ทวิตเตอร์ ฯลฯ) หนังสือพิมพ์ การบอกเล่าหรือบอกต่อ เว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ([www.dsi.go.th](http://www.dsi.go.th)) วิทยู การอบรม/สัมมนา และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.9, 12.8, 9.0, 8.8, 6.0, 3.5 และ 1.7 ตามลำดับ

### 3) การรับรู้ของประชาชนต่อภารกิจหลักด้านคดีอาญาที่มีความพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การรับรู้ของประชาชนต่อภารกิจหลักด้านคดีอาญาที่มีความพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แบ่งเป็น 4 ระดับ จากไม่รู้เลย ไม่ค่อยรู้ พอรู้บ้าง และรู้เป็นอย่างดี ได้ผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภารกิจหลักด้านคดีอาญาที่มีความพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ระดับการรับรู้	จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ
ไม่รู้เลย	45	2.8
ไม่ค่อยรู้	214	13.4
พอรู้บ้าง	1178	73.6
รู้เป็นอย่างดี	209	13.1
	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X} \pm SD$ )	การแปลผล
คะแนนเฉลี่ยการรับรู้ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	2.30 ( $\pm 0.51$ )	ระดับปานกลาง

หมายเหตุ: \*บางรายไม่มีข้อมูล

จากตารางที่ 4.11 ประชาชนส่วนใหญ่พอรู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษบ้าง คิดเป็นร้อยละ 73.6 ที่ไม่ค่อยรู้ และรู้เป็นอย่างดี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 13.4 และ 13.1 ตามลำดับ ไม่รู้จักเลย ร้อยละ 2.8 เมื่อคิดค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในการรับรู้ในระดับปานกลาง ( $2.30 \pm 0.51$ )

ตารางที่ 4.12 คดีที่ประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษที่เป็นภารกิจการดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน* (n=1611)	ร้อยละ**	ความถี่ ของความ คิดเห็น	ร้อยละ***
คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ	1072	66.9	1072	14.2
คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน	1032	64.4	1032	13.6
คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวการสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน	860	53.7	860	11.4
คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติที่สำคัญหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม	798	49.8	798	10.5
คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่เป็นผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ต้องหา	774	48.3	774	10.2
คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	690	43.1	690	9.1
คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการคลัง	676	42.2	676	8.9
คดีความผิดทางอาญาทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสังคม	610	38.1	610	8.1
คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ	538	33.6	538	7.1
คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง	343	21.4	343	4.5
คดีความผิดทางอาญาทั่วไป	183	11.4	183	2.4
<b>ความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น</b>			<b>7,576</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ: \*ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก  
ร้อยละ\*\* คำนวณจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)  
ร้อยละ\*\*\* คำนวณจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น

จากตารางที่ 4.12 คดีซึ่งประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษที่เป็นภารกิจการดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษสามารถพิจารณาโดยการคิดเทียบจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก พบว่า มีเพียงคดี 2 ประเภทที่จัดว่าประชาชนมีความรู้ที่อยู่ในเกณฑ์ดี คือ ร้อยละ 60 ขึ้นไป คือ คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ (ร้อยละ 66.9) และ คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน (ร้อยละ 64.4) ส่วนคดีที่ประชาชนรู้ว่าเป็นคดีพิเศษรองลงมา คือ ความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวการสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ซึ่งมีพนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษเป็น



ผู้ต้องสงสัย คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการคลัง คิดเป็นร้อยละ 53.7, 49.8, 48.3, 43.1 และ 42.2 ตามลำดับ

สำหรับคดีอาญาที่ประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษ คือ คดีความผิดทางอาญาทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสังคม คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง และคดีความผิดทางอาญาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.1, 33.6, 21.4 และ 11.4 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนต่อคดีพิเศษที่คิดว่าเป็นภารกิจการดำเนินคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษโดยการคิดเทียบร้อยละจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น พบว่า คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาคือ คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้/เป็นสนับสนุน คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ซึ่งมีใช้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษเป็นผู้ต้องสงสัย คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการคลัง คิดเป็นร้อยละ 13.6, 11.4, 10.5, 10.2, 9.1 และ 8.9 ตามลำดับ

สำหรับคดีอาญาที่ประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษโดยการคิดเทียบร้อยละจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น พบว่า คดีความผิดทางอาญาทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสังคม คิดเป็นร้อยละ 8.1 รองลงมาคือ คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง และคดีความผิดทางอาญาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 7.1, 4.5 และ 2.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** การรับรู้ของประชาชนต่อคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการ

รายการ	จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ**	ความถี่ การรับรู้	ร้อยละ***
คดีความผิดเกี่ยวกับการทุจริตของนักการเมือง/ ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่	854	53.3	854	14.5
คดีการค้ามนุษย์	852	53.2	852	14.4
คดีความผิดว่าด้วยการกักเงินที่เป็นการ ฉ้อโกงประชาชน (แชร์ลูกโซ่)	737	46.0	737	12.5
คดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ	624	39.0	624	10.6
คดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคา ต่อหน่วยงานของรัฐ (ฮั้ว)	572	35.7	572	9.7
คดีบุกรุกป่า	428	26.7	428	7.3
คดีหนีอกระบบ	409	25.5	409	7.0
คดีการเงินการธนาคาร	375	23.4	375	6.4
คดีความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	354	22.1	354	6.0
คดีละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	344	21.5	344	5.9
คดีสิ่งแวดล้อม	303	18.9	303	5.2
อื่นๆ ไปรระบุ	30	1.9	30	0.5
<b>ความถี่ของการรับรู้รวมทั้งสิ้น</b>			<b>5,882</b>	<b>100</b>

**หมายเหตุ:** \*ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก  
ร้อยละ\*\* คำนวณจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)  
ร้อยละ\*\*\* คำนวณจากความถี่ของความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น

จากตาราง 4.13 สามารถพิจารณาโดยการคิดเทียบจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก พบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการมากที่สุด คือ คดีความผิดเกี่ยวกับการทุจริตของนักการเมืองหรือข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ คดีค้ามนุษย์ คดีความผิดว่าด้วยการกักเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน (แชร์ลูกโซ่) คดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ คดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ (ฮั้ว) คดีบุกรุกป่า คดีหนีอกระบบ คดีความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คดีละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา คดีสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 53.2, 46.0, 39.0, 35.7, 26.7, 25.5, 22.1, 21.5, 18.9 และ 1.9 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาโดยการคิดเทียบร้อยละจากความถี่รวมของการรับรู้จากสื่อทุกชนิด พบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการมากที่สุด คือ คดีความผิดเกี่ยวกับการทุจริตของนักการเมืองหรือข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 14.5 รองลงมาคือ คดีการค้ามนุษย์ คดีความผิดว่าด้วยการกักเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน (แชร์ลูกโซ่) คดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ คดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ (ฮั้ว) คดีบุกรุกป่า คดีหนีอกระบบ คดีความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คดีละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา คดีสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.4, 12.5, 10.6, 9.7, 7.3, 7.0, 6.4, 6.0, 5.9, 5.2 และ 0.5 ตามลำดับ



#### 4) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไปที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ วัดจากคะแนนความเชื่อมั่น 5 ระดับ จาก 1 ถึง 5 คือ ความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ตามลำดับ ผลความเชื่อมั่นแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้เท่าทันต่ออาชญากรรมที่เป็นคดีพิเศษ	3.472	(±0.89)	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	3.472	(±0.91)	เชื่อมั่นมาก
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน	3.422	(±0.87)	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้	3.386	(±0.91)	เชื่อมั่นปานกลาง
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.208	(±0.91)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้	3.195	(±1.02)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมายดำเนินคดีอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	3.149	(±0.98)	เชื่อมั่นปานกลาง
เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.139	(±0.98)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (เช่น สายด่วน เว็บไซต์ จดหมาย และแอปพลิเคชัน ฯลฯ)	3.136	(±0.98)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม และทั่วถึง	3.080	(±1.02)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจของสาธารณชนให้ประชาชนได้รับรู้	3.051	(±0.94)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษแจ้งระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบโดยชัดเจน	2.963	(±0.99)	เชื่อมั่นปานกลาง

## ตารางที่ 4.14 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่น	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการให้ความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนผ่านช่องทางการสื่อสาร รูปแบบต่าง ๆ	2.962	(±0.98)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการส่งเสริมการสร้างเครือข่าย ภาคประชาชนในการร่วมมือป้องกันอาชญากรรมประเภท ต่าง ๆ	2.941	(±1.00)	เชื่อมั่นปานกลาง
กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีโดยอิสระ ไม่ถูกแทรกแซง ทางการเมือง หรือผู้มีอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับคดี หรือถูก กดดันจากกระแสสังคมใดๆ	2.938	(±1.11)	เชื่อมั่นปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.170</b>	<b>(±0.82)</b>	<b>เชื่อมั่นปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.14 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไปที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ( $3.170 \pm 0.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 63.40 โดยความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันต่ออาชญากรรมที่เป็นคดีพิเศษ ( $3.472 \pm 0.89$ ) และเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย ( $3.472 \pm 0.91$ ) รองลงมาคือ กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน ( $3.422 \pm 0.87$ ) ส่วนความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ สามารถนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ ( $3.386 \pm 0.91$ ) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ( $3.208 \pm 0.91$ ) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้ ( $3.195 \pm 1.02$ ) กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมายดำเนินคดีอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ( $3.149 \pm 0.98$ ) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ( $3.139 \pm 0.98$ ) กรมสอบสวนคดีพิเศษมีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ( $3.136 \pm 0.98$ )





**ตารางที่ 4.15** ความคิดเห็นของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ
ผลการดำเนินคดีต่างๆที่ดำเนินคดีเรียบร้อยแล้วมีความเที่ยงธรรม	589	36.6
ด้านกระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีการติดตามผล	344	21.4
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้	312	19.4
ไม่มีความน่าเชื่อถือ	237	14.7
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ด้วยความเสมอภาค	98	6.1
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ	56	3.5
เครื่องมือการปฏิบัติหน้าที่มีความทันสมัยและเหมาะสม	56	3.5
การอธิบาย/ให้คำปรึกษา/แนะนำ	34	2.1
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	25	1.6
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	0.6
อื่นๆ	32	2.0

หมายเหตุ: \*จัดกลุ่มจากข้อคำถามปลายเปิด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เรื่องที่ประชาชนเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุดคือ ผลการดำเนินคดีต่างๆ ที่ดำเนินคดีเรียบร้อยแล้วมีความเที่ยงธรรม คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีการติดตามผล ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม/ซื่อสัตย์ สุจริตด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญพิเศษ เครื่องมือการปฏิบัติหน้าที่มีความทันสมัยและเหมาะสม การอธิบาย/ให้คำปรึกษา/แนะนำ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและบุคลิกภาพที่เหมาะสม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 21.4, 19.4, 6.1, 3.5, 3.5, 2.1, 1.6 และ 0.6 ตามลำดับ และอื่นๆ อีกร้อยละ 2.0 นอกจากนี้ ประชาชนคิดเป็นร้อยละ 14.7 คิดว่าไม่มีความน่าเชื่อถือ



**ตารางที่ 4.16** ความคิดเห็นของประชาชนที่ไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ
ด้านพยานหลักฐานมีความครบถ้วนและเหมาะสม	22	1.38
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการให้บริการ	14	0.87
ด้านการปฏิบัติงานรวดเร็ว (เช่น จับกุมผู้กระทำผิด)	367	22.89
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ	98	6.11
ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค	57	3.55
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	147	9.16
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต	256	15.96
กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	79	4.93
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้	269	16.77
เครื่องมือการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันสมัย	21	1.31
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	11	0.69
อื่นๆ	5	0.31

หมายเหตุ: \*จัดกลุ่มจากข้อความปลายเปิด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงานรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 22.89 รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค ด้านพยานหลักฐาน มีความครบถ้วนและเหมาะสม เครื่องมือการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.77, 15.96, 9.16, 6.11, 4.93, 3.55, 1.38, 1.31, 0.87, 0.69 และ 0.31 เป็นต้น

## ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	จำนวน (n=1611)*	ร้อยละ
ต้องการให้ดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการทำคดีที่ชัดเจน	783	50.48
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย	214	13.82
ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ	438	28.29
ปฏิบัติดีงานให้เป็นอิสระ ไม่เอื้ออำนาจให้รัฐบาล	22	1.42
มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	246	15.89
มุ่งช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง	23	1.48
สร้างเครือข่ายเพื่อให้สามารถบริการได้ครอบคลุม	14	0.90

หมายเหตุ: \*จัดกลุ่มจากข้อความปลายเปิด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มากที่สุดคือ ต้องการให้ดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการทำคดีที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 50.48 รองลงมา ได้แก่ ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย มุ่งช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง ปฏิบัติดีงานให้เป็นอิสระ ไม่เอื้ออำนาจให้รัฐบาล สร้างเครือข่ายเพื่อให้สามารถบริการได้ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 28.29, 15.89, 13.82, 1.48, 1.42 และ 0.90 ตามลำดับ

### 1.1.3 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และภาพรวม

#### 1) การเปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลพื้นฐานกับความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การเปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลพื้นฐานทางประชากรด้านเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ กับความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ดังตารางที่ 4.18 – 4.23 ดังนี้



**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทางประชากรรายกลุ่ม

รายการ		ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)			
		ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ประชาชนทั่วไป	
เพศ	ชาย	6.77	(2.27)	6.20	(2.47)
	หญิง	6.80	(2.34)	6.90	(2.27)
อายุ	≤ 20 ปี	-	-	6.21	(2.12)
	21 – 30	6.65	(2.57)	6.71	(2.34)
	31 – 40 ปี	6.85	(2.29)	6.33	(2.60)
	41 – 50 ปี	6.44	(2.40)	6.71	(2.26)
	51 – 60 ปี	7.44	(1.71)	6.73	(2.34)
	> 60 ปีขึ้นไป	7.00	(1.90)	6.65	(2.33)
การศึกษา	ประถมศึกษา	6.50	(2.88)	7.46	(2.58)
	มัธยมศึกษา/ปวช.	6.59	(2.72)	6.85	(2.57)
	อนุปริญญา/ปวส.	7.63	(1.98)	7.10	(2.31)
	ปริญญาตรี	6.43	(2.54)	6.56	(2.35)
	ปริญญาโท	7.07	(1.80)	6.50	(2.28)
	ปริญญาเอก	7.00	(1.20)	5.88	(2.46)
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7.25	(1.90)	6.80	(2.16)
	ธุรกิจส่วนตัว	6.18	(2.58)	6.38	(2.51)
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	5.85	(3.01)	6.71	(2.54)
	เกษตรกร/ประมง	7.33	(2.77)	7.34	(2.60)
	พนักงานบริษัท	5.43	(2.62)	6.21	(2.27)
	นักเรียน/นักศึกษา	(NA)*	(NA)*	6.76	(2.12)
	อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	6.07	(2.74)	5.96	(2.67)
	เจ้าหน้าที่องค์กรระหว่างประเทศ	(NA)*	(NA)*	-	-
	เกษียณอายุ	5.40	(2.70)	6.94	(2.30)
	ลูกจ้างรัฐ/ลูกจ้างส่วนท้องถิ่น	-	-	6.20	(3.01)
	พนักงานมหาวิทยาลัย/ ครู/อาจารย์สอนพิเศษ	-	-	7.43	(2.01)
	อื่นๆ	6.17	(2.99)		

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทางประชากรรายกลุ่ม (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)				
	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ประชาชนทั่วไป		
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร	6.91	(2.09)	6.40	(2.54)
	ปริมณฑล	7.05	(2.06)	6.26	(2.37)
	ภาคเหนือ	6.13	(3.05)	6.76	(2.19)
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6.50	(2.55)	6.51	(2.35)
	ภาคกลาง	6.53	(2.73)	6.80	(2.33)
	ภาคใต้	6.78	(2.38)	7.02	(2.18)

หมายเหตุ: \*ข้อมูลมีจำนวนความถี่น้อย

จากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทางประชากร ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และที่อาศัย ในปัจจุบัน พบว่า เพศหญิงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น ( $6.80 \pm 2.34$ ) สูงกว่าเพศชาย ( $6.77 \pm 2.27$ ) ทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น ( $6.90 \pm 2.27$ ) สูงกว่าเพศชาย ( $6.20 \pm 2.47$ )

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด ( $7.44 \pm 1.71$ ) อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป, 31-40 ปี, อายุ 21-30 ปี และ อายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นรองลงมาตามลำดับ ( $7.00 \pm 1.90$ ,  $6.85 \pm 2.29$ ,  $6.65 \pm 2.57$  และ  $6.44 \pm 2.40$ ) ส่วนสำหรับประชาชนทั่วไปอายุ 51-60 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุดเช่นกัน ( $6.73 \pm 2.34$ ) รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ตามลำดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากัน ( $6.71 \pm 2.34$ ,  $6.71 \pm 2.26$ ) ตามลำดับอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ( $6.21 \pm 2.12$ ) มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ( $7.63 \pm 1.98$ ) รองลงมา คือ ปริญญาโท ปริญญาเอก มัธยมศึกษา/ปวช. ประถมศึกษา และ ปริญญาตรี ( $7.07 \pm 1.80$ ,  $7.00 \pm 1.20$ ,  $6.59 \pm 2.72$ ,  $6.50 \pm 2.88$  และ  $6.43 \pm 2.54$ ) ตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไป การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด ( $7.46 \pm 2.58$ ) รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส. มัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ( $7.10 \pm 2.31$ ,  $6.85 \pm 2.57$ ,  $6.56 \pm 2.35$ ,  $6.50 \pm 2.28$  และ  $5.88 \pm 2.46$ ) ตามลำดับ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ( $7.33 \pm 2.77$ ) รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ รับจ้าง/ลูกจ้าง พนักงานบริษัท และ เกษียณอายุ ( $7.25 \pm 1.90$ ,  $6.18 \pm 2.58$ ,  $6.07 \pm 2.74$ ,  $5.85 \pm 3.01$ ,  $5.43 \pm 2.62$  และ  $5.40 \pm 2.70$ ) ตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไป อาชีพพนักงานมหาวิทยาลัย/ครู/อาจารย์สอนพิเศษ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ( $7.43 \pm 2.01$ ) รองลงมาคือ เกษตรกร/ประมง เกษียณอายุ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/ลูกจ้าง ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท ลูกจ้างรัฐ/ลูกจ้างส่วนท้องถิ่น และ อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $7.34 \pm 2.60$ ,  $6.94 \pm 2.30$ ,  $6.80 \pm 2.16$ ,  $6.76 \pm 2.12$ ,  $6.71 \pm 2.54$ ,  $6.38 \pm 2.51$ ,  $6.21 \pm 2.27$ ,  $6.20 \pm 3.01$  และ  $5.96 \pm 2.67$ ) ตามลำดับ



ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาศัยในเขตปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ( $7.05 \pm 2.06$ ) รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ ( $6.91 \pm 2.09$ ,  $6.78 \pm 2.38$ ,  $6.53 \pm 2.73$ ,  $6.50 \pm 2.55$  และ  $6.13 \pm 3.05$ ) ตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไปที่อาศัยในภาคใต้มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ( $7.08 \pm 2.18$ ) รองลงมาคือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ( $6.80 \pm 2.33$ ,  $6.76 \pm 2.19$ ,  $6.51 \pm 2.35$ ,  $6.40 \pm 2.54$  และ  $6.26 \pm 2.37$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไปกับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ		จำนวน (n)	ความเชื่อมั่น เฉลี่ย	ค่าองศา อิสระ	t-test	P-value
<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>						
เพศ	ชาย	194	6.77	493	0.128	0.898
	หญิง	247	6.80			
<b>ประชาชนทั่วไป</b>						
เพศ	ชาย	664	6.20	1250.24	5.78	0.001
	หญิง	936	6.90			

จากตารางที่ 4.19 ปัจจัยด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศชายและหญิงในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษไม่มีความแตกต่างกัน แต่สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป เพศชายมีความเชื่อมั่นเฉลี่ยต่ำกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t=5.78$ ,  $df=1250.24$ ,  $p<0.001$ )





**ตารางที่ 4.20** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านอายุ และการศึกษาของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไปกับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม(a-b)**	ค่าองศาอิสระ	F-test	P-value
<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		4	1.629	0.166
กลุ่มอายุ (ระหว่างกลุ่ม)*				
41-50 ปี <sup>(a)</sup> - 51-60 ปี <sup>(b)</sup>	- 0.998			0.016
<b>ประชาชนทั่วไป</b>		5	1.507	0.185
กลุ่มอายุ (ระหว่างกลุ่ม)*				
31-40 ปี <sup>(a)</sup> - 41-50 ปี <sup>(b)</sup>	- 0.385			0.027
- 51-60 ปี	- 0.399			0.023
<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		5	3.006	0.011
ระดับการศึกษา (ระหว่างกลุ่ม)*				
ปริญญาตรี <sup>(a)</sup> - อนุปริญญา/ปวส. <sup>(b)</sup>	- 1.204			0.001
- ปริญญาโท	- 0.641			0.014
<b>ประชาชนทั่วไป</b>		5	3.304	0.006
ระดับการศึกษา (ระหว่างกลุ่ม)*				
ประถมศึกษา <sup>(a)</sup> - ปริญญาโท <sup>(b)</sup>	0.965			0.044
- ปริญญาเอก	1.587			0.005
มัธยมศึกษา - ปริญญาเอก	0.978			0.006
อนุปริญญา/ปวส. - ปริญญาตรี	0.539			0.033
- ปริญญาโท	0.604			0.023
- ปริญญาเอก	1.226			0.002
ปริญญาตรี - ปริญญาเอก	0.687			0.036

หมายเหตุ: \*ข้อมูลแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

\*\* (a-b) ค่าเฉลี่ยตัวแปรซ้ายมือ (a) ลบด้วยค่าเฉลี่ยตัวแปรขวามือ (b)

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลพื้นฐานทางประชากรระหว่างกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นกรมสอบสวนคดีพิเศษต่ำกว่าอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.016$ ) สำหรับประชาชนทั่วไป อายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นกรมสอบสวนคดีพิเศษต่ำกว่าอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.027$  และ  $0.023$ ) ตามลำดับ



เมื่อเปรียบเทียบด้านการศึกษาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาโท มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$  และ  $0.014$ ) ตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไป พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.044$  และ  $0.005$ ) ตามลำดับ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.006$ ) ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.033$   $0.023$  และ  $0.002$ ) ตามลำดับ และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.036$ )

**ตารางที่ 4.21** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านอาชีพของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป กับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม(a-b)**	ค่าองศาอิสระ	F-test	P-value
<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		8	5.653	.000
<b>อาชีพ (ระหว่างกลุ่ม)*</b>				
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ <sup>(a)</sup> - ธุรกิจส่วนตัว <sup>(b)</sup>	1.077			0.005
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	1.403			0.001
- พนักงานบริษัท	1.825			0.000
- อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	1.190			0.045
เกษตรกร/ประมง				
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	1.480			0.049
- พนักงานบริษัท	1.902			0.008
<b>ประชาชนทั่วไป</b>		9	3.959	0.00
<b>อาชีพ (ระหว่างกลุ่ม)*</b>				
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ <sup>(a)</sup> - ธุรกิจส่วนตัว <sup>(b)</sup>	0.426			0.028
- พนักงานบริษัท	0.592			0.001
- อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	0.841			0.000
ธุรกิจส่วนตัว				
- เกษตรกร/ประมง	- 0.959			0.004
- พนักงานมหาวิทยาลัย/ครู/สอนพิเศษ	- 1.055			0.022
รับจ้าง/ลูกจ้าง				
- พนักงานบริษัท	0.500			0.029
- อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	0.749			0.004
เกษตรกร/ประมง				
- พนักงานบริษัท	1.126			0.001
- อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	1.375			0.000

**ตารางที่ 4.21** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านอาชีพของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป กับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ต่อ)

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม(a-b)**	ค่าองศาอิสระ	F-test	P-value
พนักงานบริษัท	- เกษียณอายุ	- 0.723		0.012
	- พนักงานมหาวิทยาลัย/ ครู/สอนพิเศษ	- 1.220		0.007
นักเรียน/นักศึกษา	- อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	0.798		0.046
อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	- เกษียณอายุ	- 0.973		0.002
	- พนักงานมหาวิทยาลัย/ ครู/สอนพิเศษ	- 1.470		0.002

หมายเหตุ: \*ข้อมูลแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

\*\* (a-b) ค่าเฉลี่ยตัวแปรซ้ายมือ (a) ลบด้วยค่าเฉลี่ยตัวแปรขวามือ (b)

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลพื้นฐานทางประชากรระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/ลูกจ้าง พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.005$ ,  $0.001$ ,  $0.001$ , และ  $0.045$  ตามลำดับ) ผู้ที่ทำการเกษตร/ประมง มีความเชื่อมั่นสูงกว่าอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.049$  และ  $0.008$  ตามลำดับ)

สำหรับประชาชนทั่วไปที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.028$ ,  $0.001$ ,  $0.001$ ) ตามลำดับ ผู้ที่ทำการเกษตร/ประมง มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ,  $0.001$ ) ตามลำดับ เช่นเดียวกับอาชีพพนักงานบริษัท มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าเกษียณอายุ พนักงานมหาวิทยาลัย/ครูสอนพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.012$ ,  $0.007$ ) ตามลำดับ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าพนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.029$ , และ  $0.004$ ) ตามลำดับ อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าเกษียณอายุ พนักงานมหาวิทยาลัย/ครูสอนพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.012$ , และ  $0.002$ ) ตามลำดับ นักเรียน/นักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.046$ )

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภูมิภาคที่อาศัยของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป กับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

รายการ	ความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระหว่าง กลุ่ม (a-b)**	ค่า องศา อิสระ	F-test	P-value
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		5	0.968	0.437
ภูมิภาคที่อาศัย (ระหว่างกลุ่ม)				
กรุงเทพมหานคร <sup>(a)</sup> - ปริมณฑล <sup>(b)</sup>	-0.143			0.623
- ภาคเหนือ	0.781			0.133
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.410			0.420
- ภาคกลาง	0.379			0.280
- ภาคใต้	0.128			0.743
ประชาชนทั่วไป		5	3.463	0.004
ภูมิภาคที่อาศัย (ระหว่างกลุ่ม)*				
กรุงเทพมหานคร <sup>(a)</sup> - ภาคใต้ <sup>(b)</sup>	-0.625			0.002
ปริมณฑล - ภาคกลาง	-0.540			0.023
- ภาคใต้	-0.766			0.000

หมายเหตุ: \*ข้อมูลแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

\*\* (a-b) ค่าเฉลี่ยตัวแปรซ้ายมือ (a) ลบด้วยค่าเฉลี่ยตัวแปรขวามือ (b)

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภูมิภาคที่อาศัยกับระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ต่าง ๆ ระดับความเชื่อมั่นที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า พื้นที่อาศัยกับความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F=3.463$ ,  $df=5$ ,  $p<0.004$ ) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า ภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่า กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.002$ ) ภาคกลาง และภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากกว่าปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.023$ ,  $0.001$ ) ตามลำดับ



## 2) การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไปในภาพรวม

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มีข้อคำถามในการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในภาพรวมของกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการ หน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเครือข่ายทำงาน เครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนทั่วไป โดยแบ่งระดับการวัดเป็น 10 ระดับ ซึ่งแปลผลเป็น 5 ช่วง ผลการสำรวจแสดงในตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป ในภาพรวม

รายการ	จำนวน	ความเชื่อมั่นเฉลี่ย (X±SD)	แปลผลระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	193	6.264 (±2.71)	ปานกลาง	62.64
เครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	154	7.240 (±1.68)	มาก	72.40
เครือข่ายภาคประชาชน	68	7.191 (±2.16)	มาก	71.91
ประชาชนทั่วไป	1607	6.613 (±2.38)	มาก	66.13
ค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ย (±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	2022	6.776 (±2.32)	มาก	67.76

ตารางที่ 4.23 ความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และของประชาชนทั่วไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (6.776±2.32) หรือคิดเป็นร้อยละ 67.76 กลุ่มเครือข่ายทำงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือ เครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 71.91 และ 66.13 ตามลำดับ ผู้รับบริการมีระดับความเชื่อมั่นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.64

**ตารางที่ 4.24** เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษของกลุ่มผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนทั่วไป

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม	องศาอิสระ	F- test	P-value
ความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่ม (ระหว่างกลุ่ม)		3	6.241	<0.01
เครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง – ผู้รับบริการ	0.976			<0.01
– เครือข่ายภาคประชาชน	0.049			>0.05
– ประชาชนทั่วไป	0.627			<0.01
ประชาชนทั่วไป – ผู้รับบริการ	0.927			<0.01

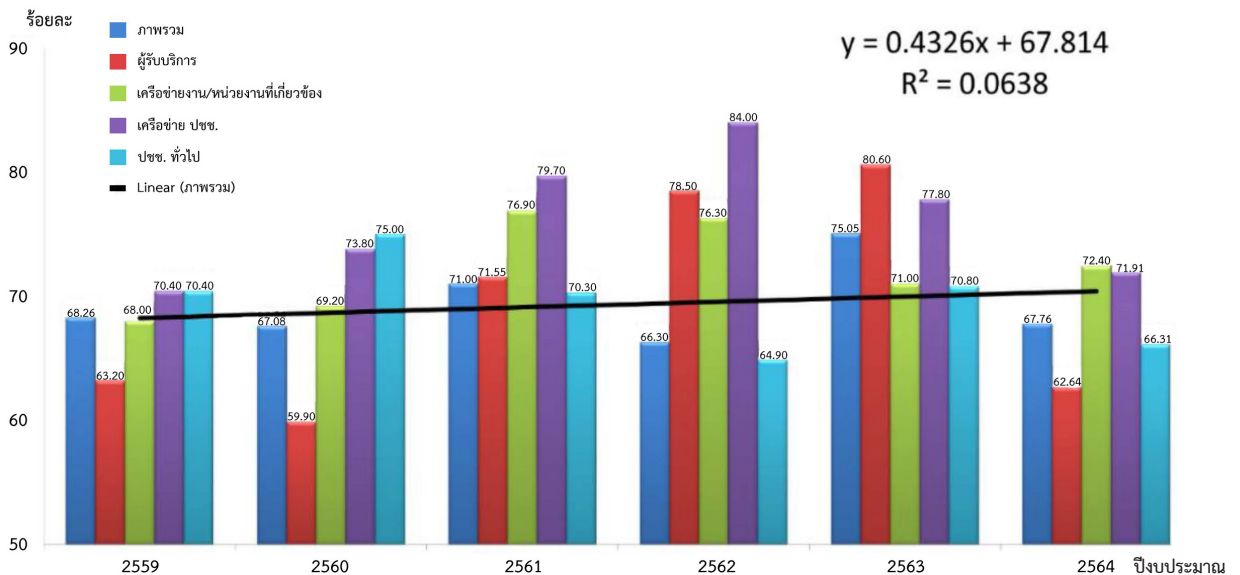


ตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป พบว่า กลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นสูงกว่าทุกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F= 6.241, df=3, p<0.01$ ) ยกเว้นกับกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนที่ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.01$ )

### 3) การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2564

การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2564 โดยพิจารณาแนวโน้มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง 2564 ดังแผนภาพที่ 3

สมการ Linear trend  $Y = 0.4326X + 67.814$  ได้ค่า  $R^2 = 0.0638$



แผนภาพที่ 3 ผลระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564

ที่มา : ข้อมูลผลการสำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563 จากสวนดุสิตโพล และกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผลการการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564 พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559, 2560 และ 2564 กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มเครือข่ายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นมาก และโดยรวมจะเห็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไปจะมีค่าความเชื่อมั่นมากและน้อย ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ของแต่ละปีที่มีคดีพิเศษที่เป็นที่สนใจของประชาชน อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมเมื่อหาค่าแนวโน้มความเชื่อมั่นในช่วง 6 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564 พบว่า ค่าอำนาจพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.0638 ตามสมการถดถอย คือ  $Y_{(t)} = 67.814 + 0.4326_{(ความเชื่อมั่น)}$  นั่นคือ เวลาที่เพิ่มขึ้นแต่ละปี ค่าความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้น 0.4326 หน่วย



## 2. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในเชิงคุณภาพ

### 2.1 การวิเคราะห์ผลการสำรวจในเชิงคุณภาพ

จากการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ สมาชิกวุฒิสภา นักวิชาการด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรมสิทธิมนุษยชน อาชีวศึกษาด้านรัฐศาสตร์ ผู้แทนสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ วิทยุ หรือ สำนักข่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้แทนศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้แทนสำนักงาน ป.ป.ช. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 16 ราย ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2564 สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

#### 1) ด้านสถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมเห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษมีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานกลางที่มีอำนาจพิเศษตามกฎหมายที่นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งเพื่อดำเนินคดีที่มีความพิเศษ ซึ่งหมายถึงเป็นคดีใหญ่ที่มีความสำคัญ ซับซ้อน ทำหน้าที่จัดการกับผู้มีอิทธิพล การก่ออาชญากรรมโดยผู้มีอิทธิพล เพื่อสืบสานเจตนารมณ์ของการก่อตั้งหน่วยงานนี้ ตามรัฐธรรมนูญปี 2540 เนื่องจากภารกิจที่สำคัญและมีหลายมิติ จึงต้องอาศัยความกล้า ความรู้ความสามารถ ความชำนาญพิเศษ มีเครื่องมือการใช้หลักนิติวิทยาศาสตร์ในการสอบสวนคดีที่มีความยาวนาน มีการรื้อฟื้นคดีเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนการบูรณาการภารกิจของหน่วยงานเข้ากับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง มีเครือข่ายแนวร่วม มีอิสระในการทำงานเป็นพิเศษ “ระดมผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาที่เกี่ยวข้องกับคดีไม่ว่าจะเป็นนิติวิทยาศาสตร์ บัญชี เศรษฐศาสตร์ และด้านการสอบสวนด้วย” ซึ่งเจตนารมณ์ในการก่อตั้งหน่วยงานกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีบทบาทหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษนั้นอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งต้องมีความยุติธรรมเป็นหลัก ต้องใช้มาตรการเชิงรุก ทำให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย

การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ “ต้องทำแบบแฝงตัว” คือ การปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยการเรียนรู้สังคมและวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการค้นหาพยานหลักฐาน แต่อุปสรรคที่สำคัญในการทำงาน คือ บางคดีมีการแทรกแซงจากอิทธิพลทางการเมืองแทรกแซงอย่างชัดเจน และไม่มีกลไกการป้องกันการแทรกแซง เนื่องจากหน่วยงานนี้ไม่ใช่องค์กรอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อคิดเห็นว่า “ควรต้องแก้ไขกฎหมายองค์ประกอบของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่มาจากการควบคุมของคณะรัฐมนตรี โดยควรทำงานขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีเท่านั้นแบบองค์กรอิสระ” เพื่อความสำเร็จในการดูแลประชาชนด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรมเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างน่าเชื่อถือ ตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษทั้งในด้านความเชี่ยวชาญพิเศษในการสืบสวน สอบสวน ความทันสมัยทางด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเข้าถึงได้

#### (1) ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสนใจเป็นพิเศษ

ผู้ทรงคุณวุฒิแบ่งคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการได้แล้ว ซึ่งหมายถึง “คดีเชิงบวก” และคดีที่ยังไม่คืบหน้า หมายถึง “คดีเชิงลบ” ซึ่งคดีที่สนใจโดยเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล หรือนักการเมือง เช่น คดีที่พนักงานสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นผู้ต้องหา เพราะดำเนินคดีได้ยาก นอกจากนี้ คือคดีที่มีมูลค่าความเสียหายหลายร้อยล้าน กลุ่มผู้เสียหายมีความหลากหลาย เช่น คดีแชร์ลูกโซ่ คดีแชร์ Forex 3D คดีที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา คดีละเมิดลิขสิทธิ์ หรือคดีที่ใช้ระยะเวลายาวนาน เช่น คดีบุกรุกป่า คดีสิทธิบัตร คดีที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต

ประจำวัน และมีผลกระทบทางเศรษฐกิจ ทั้งการฟอกเงิน การฮั้วประมูล การคุ้มครองผู้บริโภค ภาษีอากร ซึ่งมีการทำเป็นขบวนการ คดีที่ต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยทำงานในการสืบสวนคดี กรมสอบสวนคดีพิเศษจะทำหน้าที่เป็นที่พึ่งของประชาชน เนื่องจากขีดความสามารถสูง

คดีที่เกิดการสูญเสียชีวิตที่ซับซ้อนยาวนาน เป็นคดีที่ผู้ต้องหาเสียชีวิต และไม่มีสิทธิแก้ต่างให้ตัวเอง เช่น คดีการหายตัวไปของบิลลี่ผู้นำกะเหรี่ยง ซึ่งต้องใช้หลักนิติวิทยาศาสตร์ในการรื้อฟื้น การสอบสวนและนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือคดีการขับไล่ชาวเลเราไวย์ที่มีกรณีพิพาทบุกรุกที่ดิน จังหวัดภูเก็ต เป็นคดีที่ต้องมีการนำสืบค้นหาคณะบุตรภรรยาของชาวเลเราไวย์ เพื่อนำมาตรวจ DNA ซึ่งต้องส่งไปตรวจที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้แผนที่ทางอากาศเป็นครั้งแรกของประเทศไทยในการขุดค้นกระดูกบุตรภรรยา เพื่อนำมาตรวจสารพันธุกรรม (DNA) ใช้ประกอบคดีในการขึ้นศาล เพื่อช่วยพิสูจน์ว่าชาติพันธุ์ของพวกเขายู่งนี้มาก่อนการออกเอกสารสิทธิ อีกคดีหนึ่งคือกรณีที่ดินชุมชนกะเหรี่ยงบางกลอย เป็นเรื่องที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ สามารถช่วยทำให้เข้าถึง และเกิดประโยชน์กับกลุ่มเปราะบาง กลุ่มชายขอบ กลุ่มชาติพันธุ์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิยังสนใจคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ การกระทำความผิดข้ามชาติ คดีที่เกี่ยวกับยาเสพติด ซึ่งส่งผลเสียต่อประเทศชาติ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของประเทศ การค้ามนุษย์ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาชญากรรม

ส่วนคดีที่ยังไม่สืบหน้า หรือ “คดีเชิงลบ” บางคดีไม่ทราบผลการดำเนินงาน บ้างก็ใช้อำนาจไม่ถูกต้อง หรือคดีส่วนหนึ่งยังไม่สามารถจัดการได้ เช่น คดีทนายบริษัทเครื่องดื่มชื่อดัง คดีธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ เนื่องจากมีการเมืองเข้าแทรกแซง อย่างไรก็ตามผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านให้ข้อสังเกตว่า คดีที่เข้าสู่การดำเนินการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนใหญ่จะมีข่าวตอนเริ่มต้นคดี “มีแต่คดีเข้า” แต่ช่วงปลายในกระบวนการส่งฟ้องศาลไม่มีการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ “ไม่มีคดีออก” ดังนั้น การสื่อสารกับสาธารณชนควรจัดให้เป็นนโยบายที่สำคัญ เพื่อให้เห็นความต่อเนื่องของคดีอย่างเป็นรูปธรรมในการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชน

## 2) นโยบายการจัดระบบบริหารงานกระบวนการยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า อำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีอยู่ในปัจจุบัน และโครงสร้างองค์กร เป็นอำนาจตามกฎหมายที่ให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจพิเศษ โดยอาศัยความร่วมมือกับพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งนี้ มีคณะกรรมการคดีพิเศษกำกับการดำเนินงานตามนโยบาย เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตามพันธกิจสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในการป้องกันปราบปราม กฎหมายยังได้ให้อำนาจไว้มากหากได้นำมาใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินการในคดีพิเศษ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการดำเนินงานตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

### (1) ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเชื่อมั่น

ผู้ทรงคุณวุฒิยกคำกล่าวอ้างว่า “ความล่าช้า คือความยุติธรรม” ซึ่งระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมที่ล่าช้าย่อมส่งผลเสียต่อประชาชนเป็นวงกว้าง จึงควรปรับปรุงด้านขั้นตอน ระเบียบการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพ ควรมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน เพื่อป้องกันการแทรกแซงในการทำงาน บุคลากรต้องมีสมรรถนะสอดคล้องตามคุณสมบัติที่กำหนด และปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ได้ตามเป้าหมาย การมีทีมงานที่มีคุณภาพ มีเครื่องมือและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน สามารถทำงานเชิงรุก ในการป้องกันเหตุล่วงหน้า ก่อนที่จะเกิดผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากจะเกิดผลดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชน ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเชื่อมั่นเกิดจากองค์ประกอบด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม เปิดเผยม โปร่งใส ความแข็งแกร่งทางคุณธรรม จริยธรรม ความเป็นมืออาชีพในการสืบสวน สอบสวน การทำงานที่รวดเร็ว ตรง ยึดหลักกฎหมาย และความเป็นหน่วยงานที่พึ่งได้

ทั้งนี้ องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย การจัดระบบการบริหารงาน การทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล ผู้ทรงคุณวุฒิกล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคดีพิเศษที่มีความสำคัญมาก มีหน้าที่จัดระบบบริหารงานในการสอบสวนคดีพิเศษ ด้วยการสร้างองค์ประกอบคณะกรรมการคดีพิเศษที่จะกำกับดูแล สั่งการ และควบคุมการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้เป็นกลาง มีอิสระ ปลอดจากการแทรกแซงจากภายนอก อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการไม่มีอำนาจสั่งการในเรื่องการดำเนินคดีได้

ด้านการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบการทำคดีของหน่วยงาน กรมสอบสวนคดีพิเศษนั้นมีการออกแบบการ “คานสมดุลและตรวจสอบ” คือให้มีการแยกบทบาทระหว่างการทำสำนวนคดีกับการสั่งฟ้องซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิกล่าวว่า “คนทำไม่ได้ฟ้อง คนฟ้องไม่ได้ทำ” ซึ่งแตกต่างจากการทำงานระบบสอบสวนของบางหน่วยงาน ในส่วนนี้จึงเกิดคำถามว่าความสมดุล และการตรวจสอบให้มีความพอดีควรจะต้องอยู่จุดใด “สิ่งที่คาดหวังตามอำนาจหน้าที่ในหลักการนั้นใช้ได้ มีการกำหนดคดีไว้ใน พ.ร.บ. และขยายตัวเป็น พ.ร.บ. เพิ่มอีกหลายฉบับก็เพื่อให้เกิดความคล่องตัว แต่ทำไมมีการตรวจสอบ ทำให้การดำเนินการอาจจะถูกแทรกแซงได้ แต่หลักการทฤษฎี โอเคแล้ว ฉะนั้นทำอย่างไรจะให้การปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย”

นอกจากนี้ การทำงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้นั้น ต้องให้ประชาชนรับรู้ความก้าวหน้าของคดีอย่างต่อเนื่อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิกล่าวว่า

“บางคดีเป็นคดีลับ เพื่อสืบสวน ไม่เป็นไร ...เข้าใจ แต่เมื่อออกข่าวแล้วว่าเกิดคดีนี้ขึ้น ... ต้องแสดงให้เห็นประชาชนเห็น คำนึงได้ตามเว็บไซต์ ว่าคดีนี้ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนไหน คณะกรรมการร่วมระหว่างพนักงานอัยการ...ต้องตั้งพนักงานอัยการเป็นคณะทำงานด้วย คณะทำงานมีความคิดเห็นอย่างไร พนักงานอัยการสั่งฟ้อง อยู่ในศาลไหน ศาลตัดสินแล้ว ทำให้ประชาชนเห็นขั้นตอน ...ไม่ต้องการเห็นเนื้อคดี แต่ขั้นตอนแต่ละคดี มันอยู่ตรงไหน ...จะได้ตรวจสอบว่า ...ไม่ได้ต้องคดี ไม่ได้สั่งแอบไม่ฟ้องเจ๊ๆ มีผลประโยชน์ เป้าคดีทิ้ง ถ้าทำกระบวนการนี้ให้โปร่งใส เอาแฟ้มเก่าที่มีอยู่แล้ว ปัจจุบันมีไม่รู้จักคดี...ต้องขึ้นเว็บให้หมด แล้วบอกว่าคดีนี้อยู่ตรงไหน ฟ้องไปแล้ว พนักงานอัยการสั่งไม่ฟ้องตรงไหน คดีอะไร ลงโทษอะไร ต้องสะสมทั้งคดีเก่า ให้เสร็จสิ้น แล้วคดีใหม่ต้องทำให้คนเห็นว่าเอาจริง”

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความคืบหน้าของคดีต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องถึงแม้จะเปลี่ยนผู้บริหาร เพราะ “การเปลี่ยนผู้บริหาร... แต่คดีไม่ได้หยุด” ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องรู้ และเข้าใจการทำงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อคลายความสงสัยของประชาชน โปร่งใส ต้องมีคำอธิบายในคดีที่มีข้อสงสัย การตรวจสอบได้ คือ พิจารณาที่ประสิทธิผลของคดีว่าเป็นอย่างไร มีคำอธิบายเหตุผลในขั้นตอนของคดี มีระบบการตรวจสอบ ระบบติดตามผลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ตามความเหมาะสม

สำหรับการบริหารงานบุคคลของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นพ้องต้องกันว่า การทำตามพันธกิจนั้น มีบุคลากรเพียงพอหรือไม่ ที่มีผู้มีประสิทธิภาพเพียงใด ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรให้สมกับความเป็นมืออาชีพ ทันยุคสมัย มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และยังมีความเห็นที่ว่า โครงสร้างองค์กรควรเป็นองค์กรอิสระ ควรปรับปรุงโครงสร้างบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานควรได้มาจากการสรรหาที่มีความเป็นอิสระ และมีกระบวนการที่โปร่งใส เพื่อสร้างหลักประกันป้องกันการแทรกแซง การพัฒนาบุคลากรมืออาชีพเพื่อไม่อยู่ภายใต้การแทรกแซงทางการเมือง หรือผู้มีอำนาจ การขับเคลื่อนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นได้ต้องไม่มีอิทธิพลใดๆ เข้ามาครอบงำ ป้องกันการใช้เป็นเครื่องมือทางการเมือง การบริหารงานต้องมีอำนาจพิเศษของคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ดูแลกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่ควรมีกฎพิเศษและอิสระในการสรรหา ให้มีบทบาทและ

ภารกิจที่ชัดเจน การตัดสินใจที่รวดเร็ว มีการร่วมประชุมที่สม่ำเสมอและมีความถี่ของการปฏิบัติการที่ทันกับสถานการณ์ และมีการวางนโยบายและแผนงานในการกำหนดทิศทางของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่นอกจากคณะกรรมการตัดสินใจ การเป็นคดีพิเศษแล้ว ควรรวมถึงมีคณะกรรมการพิทักษ์คุณธรรม เพื่อเป็นกลไกการปกป้องการบริหารงานบุคคล ด้วยความยุติธรรม มีการวิเคราะห์รูปแบบการทำงาน สร้างกรอบการทำงาน ซึ่งต้องมีการสรรหาและคัดเลือกผู้แทน ขององค์กรเข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการ

## (2) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตามนโยบายให้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพว่า การทำงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการสื่อสารสาธารณะ การเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชน ได้รับรู้ อาศัยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชน ภาคสังคม มาช่วยเสริมการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญ ทำให้ ประชาชนรับรู้ภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องรู้ และเข้าใจการทำงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจน มีการรายงานเป็นระยะ คดีเร็วหรือช้าไม่ใช่ประเด็นปัญหา หากแสดงให้เห็น ได้ว่าทำงานเต็มที่ หรือแม้แต่การประชุมของคณะกรรมการคดีพิเศษที่ชี้คดีนั้น มีบ่อยเพียงใด ควรทำอย่างรวดเร็วตาม วาระแห่งคดี

ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิยังเห็นว่า ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกันบนความหลากหลาย ของคนในองค์กร ทบทวน ยอมรับจุดด้อยและแก้ไขแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรพิเศษ ต้องเสริมความรู้ด้านอื่นๆ นอกจากความรู้ทางกฎหมาย เช่น เรื่องจริยธรรมให้เข้มแข็ง ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นิติวิทยาศาสตร์ รวมถึงการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ กำหนดหลักสูตรในแต่ละระดับ การใช้ระบบพี่เลี้ยง หรือโค้ชให้แก่กลุ่มที่มีความสามารถเป็นเลิศ (talent group) การถอดกรณีศึกษา เพื่อแบ่งปันและเสริมแรงด้านความรู้ ประสบการณ์ในการดำเนินคดี ทั้งภายใน ภายนอก เพิ่มการทำงานเชิงรุก คาดการณ์สถานการณ์ปัญหาที่มีแนวโน้มจะ เกิดขึ้นกับประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันไม่ให้ประชาชนและสังคมตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

## 3) ด้านจุดเด่นและจุดด้อยของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้แทนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเห็นว่า สิ่งที่เป็น จุดเด่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ อำนาจหน้าที่ขององค์กรในการดำเนินคดีที่มีความสลับซับซ้อน บุคลากรที่มีความ หลากหลายสามารถทำงานร่วมกัน เป็นที่รวมของคนเก่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำคดีหลายด้าน เป็นองค์กรกลาง ที่ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบสวนสอบสวน มีโอกาสที่ได้ทำหน้าที่รับผิดชอบในคดีสำคัญเพื่อแก้ปัญหาของสังคม

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นร่วมกันว่า จุดเด่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจพิเศษ ตามกฎหมาย ซึ่งได้ให้อำนาจไว้มาก ค่อนข้างอิสระ สามารถตรวจสอบเชิงลึกได้มากกว่าหน่วยงานอื่น ทำคดีที่สำคัญๆ อยู่ในความสนใจได้โดยไม่ต้องสร้างกระแส แต่ยังคงมีการทำงานแบบระบบราชการ ควรมีอิสระมากกว่าระบบราชการ ทั่วไป ในขณะที่เดียวกันอำนาจนั้นยังถูกมองว่า อยู่ภายใต้อำนาจทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลบางกลุ่ม เป็นจุดด้อย ที่ต้องเร่งแก้ไข

นอกจากจุดเด่นในเรื่องอำนาจตามกฎหมายแล้ว ด้วยความที่การมีบุคลากรที่มาจากหลากหลาย สาขา เป็นที่รวบรวมบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญจากหลายหน่วยงานทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงาน ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถนำข้อดีจากหลากหลายของบุคลากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการอบรมถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน จุดสำคัญของบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ควรมี คือ ต้องเป็นคนที่



คุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพ การปฏิบัติหน้าที่ตามพยานหลักฐาน ตามหน้าที่ของตน เป็นผู้นำทางจริยธรรมอย่างสูง มีอุดมการณ์เข้มแข็ง เพื่อเป็นกลไกป้องกันการแทรกแซงอำนาจจากผู้มีอำนาจ หรือผู้มีอิทธิพล อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายของบุคลากรก็เป็นจุดด้อยด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรเดิมทำให้ขาดความเป็นหนึ่งเดียวกัน

สิ่งที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ายังเป็นจุดที่ควรปรับปรุง คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่ท้าทาย เช่น กลไก รูปแบบต่างๆ ยังมีปัญหา เพราะ “ตามไม่ทัน เล่นพรรคเล่นพวก มีแฮ็กเกอร์ธนาคาร แต่เจ้าหน้าที่ไม่รู้แฮ็กเกอร์” วิธีการที่บางประเทศใช้เป็นกลยุทธ์โดยการ “จ้างโจรมาเป็นเจ้าหน้าที่” อาจเป็นลักษณะเฉพาะกิจเพื่อให้ทันสถานการณ์ เนื่องจากงานบางอย่างที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทางนั้นรอไม่ได้ และหากเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะพิเศษย่อมต้องใช้เวลาในการฝึกฝน หากเกิดอุปสรรคล่าช้า ไม่ทันเกมกลโกงย่อมเกิดความเสียหาย ซึ่งประเด็นนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิกล่าวว่า ยังเป็นจุดด้อยเรื่อง “บริหารการข่าว” เพราะ “หัวใจสอบสวน คือ การข่าว”

การปรับปรุงการทำงานจากเชิงรับให้เป็นเชิงรุก ควรทำการวิเคราะห์สถานการณ์ในอนาคตเพื่อคาดการณ์ (Scenario analysis) เพื่อให้เห็นทิศทางหรือรูปการณ์ของการกระทำ ความผิด หรืออาจมีแนวทางที่เหมาะสมในการใช้ความเป็นอัจฉริยะของบุคคลต่างๆ ที่มีความชำนาญทางอาชญากรรมที่มีลักษณะทางคดีที่ลึกลับซับซ้อน มาร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ (Management) ให้แก่บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เปรียบเสมือนผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งสามารถถ่ายทอดให้คนในองค์กร ในการถอดบทเรียนการจัดการความรู้ มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของการทำงานขององค์กร คือ ต้องปรับแนวคิดวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดแนวทางของการเป็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ ตามอุดมคติของการก่อตั้งองค์กร ต้องปลูกฝังวิถีคิดในการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ มีการวางกรอบการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษอาจให้ความรู้เกี่ยวกับวิธียาข้อมูล หลักฐานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยใช้ประเด็นที่ร้องเรียนกันมากๆ เป็นตัวตั้งในการให้ความรู้แก่ประชาชน

จุดด้อยหรืออุปสรรคที่เห็นได้อีกประการ คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจบทบาท กรมสอบสวนคดีพิเศษ การสื่อสารผลของคดีต่อสาธารณะที่จะทำให้ประชาชนรับรู้มีน้อยมาก ประชาชนยังไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานแบบโปร่งใส ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีการแบ่งปันข้อมูล สร้างความรู้สึกร่วมกันของประชาชนให้มากขึ้น จนเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อถือ

แนวทางการพัฒนาแก้ไขจุดด้อยหรืออุปสรรคที่ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ การแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

อันดับแรก คือ การป้องกันการถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือจากผู้มีอำนาจ การทำงานควรยึดหลักกฎหมายที่กรมสอบสวนคดีพิเศษถือปฏิบัติ เป็นกรอบในการทำงาน ไม่แปรผันตามอิทธิพลของกลุ่มผู้มีอำนาจ หรือกลุ่มผลประโยชน์ในสังคม เพิ่มบทบาทคณะกรรมการคดีพิเศษในการกำกับดูแลเชิงนโยบาย ให้มีการกำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบการทำงาน แต่ไม่ใช่อำนาจการแทรกแซงในการทำคดี

อันดับสอง คือ การพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ในการสร้างองค์ความรู้การปฏิบัติงาน ให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญพิเศษ กล้าหาญทางจริยธรรม เป็นต้นแบบของวิถีชีวิตพอเพียง พอประมาณ มีความยุติธรรม ทำแบบมืออาชีพ มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) และมีสมรรถนะสูง (high performance)

อันดับสาม คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ การให้ข้อมูลผลของการดำเนินคดีเป็นระยะอย่างเหมาะสม ใช้ช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย หากทางร่วมมือทำงานกับประชาชน ต้องขยายการทำงานกับเครือข่ายในระดับจังหวัด และภาคประชาชน เพื่อให้



ประชาชนสามารถเข้าถึงและไว้วางใจมากยิ่งขึ้น และยังอาศัยพลังประชาชน พลังสังคมที่เข้มแข็งเป็นกลไกในการป้องกันการแทรกแซงอำนาจได้อีกด้วย

#### 4) คุณภาพการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านมีความคิดเห็นโดยรวมว่า การสื่อสารถือเป็นกลไกสำคัญที่องค์กรต้องนำมาใช้เพื่อสร้างความเข้าใจภายในองค์กร และสร้างความมั่นใจในองค์กร ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ต้องมีการตั้งเป้าหมายของการรับรู้ และประสานการทำงานให้เป็นไปตามพันธกิจขององค์กร ในขณะเดียวกันการสื่อสารเรื่องทางคดีเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน โดยเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับความคืบหน้าของการดำเนินคดีแก่สาธารณชน ควรสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ มีความเที่ยงตรงเหมาะสมกับงาน และกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งบุคลากรก็ต้องมีบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารที่ดีด้วย

ในส่วนของการสื่อสารภายนอกนั้นเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สาธารณชน ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด ซึ่งกรมสอบสวนคดีพิเศษควรจัดระบบการสื่อสารและระบบข้อมูลที่จะเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง มีช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้ พฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ การสร้างความน่าเชื่อถือทางข้อมูล ความซื่อสัตย์โปร่งใสในการทำงาน การทำงานเชิงรุก การสร้างผลงานที่เป็นมืออาชีพ ก็เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจต่อสาธารณชนได้เป็นอย่างดี และเป็นพลังสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

คุณภาพของการสื่อสารนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและต้องเข้าถึงได้ง่าย เช่น การสืบค้นในเว็บไซต์ การทำข่าวประชาสัมพันธ์ (Press release) ควรมีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย อาจทำเป็นสารคดี มีการเผยแพร่รายงานประจำปีให้ทั่วถึง การใช้ช่องทางการสื่อสารในช่องทางใดนั้น ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารให้กับสาธารณชน สามารถแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองจากข้อมูลที่ได้รับ มีการถอดบทเรียนจากคดีมาสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจง่ายขึ้น และเข้าใจถึงบทบาทของภารกิจหน้าที่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ มีการบริหารจัดการเรื่องการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรเป็นนักสื่อสารองค์กรด้วย ซึ่งในความเป็นจริง การสื่อสารของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ถูกกระจายโดยนักข่าวที่มาทำข่าวที่กรมสอบสวนคดีพิเศษโดยปกติอยู่แล้ว การสื่อสารทางคดีเป็นเรื่องละเอียดอ่อน บางเรื่องสื่อสารได้ บางเรื่องเป็นความลับ บางคดีเป็นระยะเวลายาวนาน ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างทันที และทันสถานการณ์ ไม่สามารถสื่อสารเป็นระยะได้ ควรสื่อสารให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการดำเนินคดี แสดงให้เห็นกระบวนการทำงาน การสื่อสารกับผู้ร้องเรียนในทางคดีอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือต่อประชาชน สำหรับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารในเบื้องต้น สิ่งที่กรมสอบสวนคดีพิเศษควรทำ คือ การสื่อสารโดยใช้ภาษาที่ทำให้ประชาชนเข้าใจง่าย สื่อแล้วเข้าใจได้ทันทีว่าคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษกำลังดำเนินการคือคดีอะไร อยู่ในขั้นตอนใด นอกจากนั้นควรพยายามใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สิ่งสำคัญคือ ควรมีการฝึกอบรมเรื่องการสื่อสาร และการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร

ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประกอบด้วย ข้อมูลที่ทันสมัย เที่ยงตรง ระบบสารสนเทศที่ดี ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารเรื่องสำคัญทางคดี การประชาสัมพันธ์เชิงรุก รูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่าย เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร ตลอดจนกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างจริงจัง หากกรมสอบสวนคดีพิเศษได้จัดระบบการสื่อสารสู่สาธารณชนในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี ก็จะสามารถยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้เป็นจุดเด่นในการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษได้ ผลลัพธ์ที่ได้มาก็คือ ความยอมรับ ความศรัทธา และความเชื่อมั่น ต่อองค์กร



## 5) ด้านการพัฒนาองค์กร

ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเห็นโดยรวมว่าการพัฒนาองค์กรนั้น ควรมีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และการพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร พัฒนาระบบการเรียนรู้ และพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ จะเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล สร้างความมั่นใจต่อสาธารณชน ผู้รับบริการ และผู้ร่วมงานกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การฝึกอบรมพัฒนาความรู้แก่บุคลากร เพื่อสร้างสมรรถนะความรู้ ทักษะความชำนาญเชี่ยวชาญด้านการสืบสวน สอบสวน และด้านอื่นๆ โดยเฉพาะด้านคุณธรรมจริยธรรม และจิตวิญญาณการให้บริการ การสร้างบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษให้เป็นคนที่มีความเก่ง ความเชี่ยวชาญในงาน และมีจริยธรรมที่เข้มแข็งจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างคน รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นหนึ่งเดียว จะช่วยสร้างพลังความสามารถของบุคลากรให้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ดี เป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้การทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ มีประสิทธิภาพได้ผลงานตามเป้าหมาย

รูปแบบวิธีการฝึกอบรม ควรมีความหลากหลาย และสอดคล้องกับผู้เข้าอบรม ส่งเสริมสนับสนุนการนำความรู้มาใช้ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ดังนี้

(1) มีหลักสูตรอบรมทุกระดับทั้งในด้านการสืบสวน สอบสวน ด้านทักษะ จิตวิทยา คุณธรรม จริยธรรมที่มีวิธีการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ถอดรหัสความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

(2) มีการจัดการความรู้ และแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งส่วนที่เป็นทักษะความรู้ หรือเทคนิคที่สามารถเรียนรู้เพื่อใช้ในการทำงาน และวัดผลได้ (Hard skill) และทักษะด้านความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (Soft Skill) จัดให้มีเวทีการถ่ายทอดความรู้อยู่เสมอ และหาผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ มาถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการคดี และอื่นๆ

(3) มีการฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังวิธีคิดใหม่ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับองค์กร และเรียนรู้การทำงานนอกรอบ เพื่อสร้างวิธีการทำงานมิติใหม่ๆ ไม่ติดกรอบราชการ

(4) ให้โอกาสการเรียนรู้ พัฒนาศึกษาดูงาน และพัฒนาความเป็นมืออาชีพ สนับสนุนงบประมาณ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ พัฒนาสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมความรู้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังมีความเห็นที่สอดคล้องกัน เกี่ยวกับการสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้มีความเก่งและดี เป็นผู้นำ และพยายามป้องกันการโอนย้าย ผู้ที่ทำงานดี มีคุณธรรม ส่งเสริมระบบการสร้างคนดีในองค์กร รักษาและสนับสนุนคนดีที่มีความยุติธรรมไม่ตกเป็นเครื่องมือทางการเมือง เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่บุคลากร สนับสนุนการสร้างผู้นำที่ดีให้องค์กร และเป็นต้นแบบตัวอย่างที่ดีในองค์กร

## 6) ความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญนอกเหนือจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น เรื่องนิติวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มีการหล่อหลอมให้เป็นหนึ่งเดียวกัน (Unity) เนื่องจากกรมสอบสวนคดีพิเศษต้องทำคดีที่มีความซับซ้อนคดีเกี่ยวกับผู้มีอิทธิพล จึงต้องมีความเป็นกลาง มีอิสระ มีกลไกป้องกันการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจในทางการเมือง



มีความน่าเชื่อถือ ยุติธรรม โปร่งใส มีความกล้าหาญทางจริยธรรม มีความเชี่ยวชาญในการทำคดีพิเศษ สามารถอธิบายในคดีที่มีข้อสงสัย ตรวจสอบได้ มีคำอธิบาย เหตุผลในขั้นตอนของคดีว่าเป็นอย่างไร ยึดหลักฐานเป็นสำคัญ บุคลากรควรเป็นนักสื่อสารที่ดีด้วย ในปัจจุบันกรมสอบสวนคดีพิเศษยังคงติดกรอบการทำงานแบบราชการมากเกินไป ควรมีการทำแผนพัฒนาองค์กร ปรับบทบาทเป็นกึ่งราชการ คิดนอกกรอบ บางครั้งต้องมอบหมายงานบางอย่างให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน (Outsource) มาดำเนินการแทน โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นผู้กำหนดและควบคุมกำกับทุกส่วนในการปฏิบัติ ในทุกขั้นตอนของผู้รับจ้าง ผู้ทรงคุณวุฒิบางส่วนมีความเห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องทำตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กร โดยไม่รับคำสั่งที่นอกเหนือจากการทำงานที่ยุติธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และตรวจสอบได้ โดยเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีคุณสมบัติ ตามค่านิยมร่วมของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่บุคลากรต้องยึดมั่น คือ เกียรติศักดิ์ เชี่ยวชาญ ซื่อสัตย์ (DSI : D=Dignity เกียรติศักดิ์ S=Specialty เชี่ยวชาญ และ I=Integrity ซื่อสัตย์) ซึ่งสอดคล้องกับอักษรย่อของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (Department of Special Investigation : DSI)

โดยภาพรวม ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีความเห็นว่า ภาพลักษณ์ขององค์กร และบุคลากรที่ประชาชนผู้ใช้บริการคาดหวังมีผลต่อความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหาร และบุคลากรควรได้รับรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นหน่วยงานที่ประชาชนยอมรับ และให้ความสนใจติดตามผลงาน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการบริหารงานองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และพันธกิจของการก่อตั้งองค์กร

- (1) ภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่คาดหวังในสายตาของผู้บริหาร และตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ มี ดังนี้
  - (1.1) เป็นองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง โดยไม่รับคำสั่งใคร ต้องมีหลักในการทำงาน หลักกฎหมายที่ถูกต้องแม่นยำ ต้องอำนวยความสะดวกได้อย่างน่าเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจได้
  - (1.2) เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือมีความเข้มแข็ง โปร่งใส ตรวจสอบได้มีมาตรฐานความยุติธรรม
  - (1.3) ต้องทำคดีที่มีความซับซ้อนตามกฎหมาย โดยไม่หวั่นไหวต่อผู้มีอิทธิพล
  - (1.4) เป็นองค์กรที่ประชาชนคาดหวังในความเชี่ยวชาญการสอบสวน ที่ไม่เป็นเครื่องมือทางการเมืองของใคร
  - (1.5) เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน และยืนหยัดในความยุติธรรมเป็นสำคัญ
  - (1.6) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีบทบาทที่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสืบสวนสอบสวนโดยมีเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ
  - (1.7) เป็นองค์กรที่ต้องมีภาพลักษณ์ใหม่ โดยดูบริบทของสังคมไม่ติดกรอบราชการมากเกินไป ต้องผดุงความยุติธรรมในสังคมอย่างเสมอภาค
  - (1.8) เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและฟังได้
  - (1.9) เป็นองค์กรที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนด้วยความจริงใจปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้
  - (1.10) เป็นองค์กรที่ต้องทำคดีพิเศษ คดีที่มีความท้าทายของสังคมด้วยความเป็นสากล และเคารพสิทธิมนุษยชน
  - (1.11) เป็นองค์กรที่มีความเป็นกลาง อิสระ ปราศจากการแทรกแซง
  - (1.12) เป็นองค์กรที่รู้จักอำนาจหน้าที่ภารกิจ ทำงานเพื่อประโยชน์สุขของสังคมและประชาชน



การรับรู้ความคาดหวังที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ จะช่วยให้ผู้บริหาร และบุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อประชาชน และสังคมเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐานการทำงานอย่างถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสังคมตามวัตถุประสงค์การ ตอบสนองความคาดหวังได้เป็นอย่างดี

(2) ความคาดหวังต่อบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในประเด็นนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่า เนื่องจากกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญทางด้านความยุติธรรม ดังนั้น บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีคุณลักษณะ ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความเป็น Smart agent ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

(2.1) บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นความคาดหวังควรมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญพิเศษ ความกล้าหาญทางจริยธรรม ความพอประมาณในวิถีชีวิต และมีความยุติธรรม

(2.2) มีความสามารถและเรียนรู้อยู่เสมอด้วยการฝึกฝนอบรมอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างมืออาชีพ

(2.3) พัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สามารถสื่อสารได้ดี ถ่ายทอดความรู้ ความคิดที่ดีได้ โดยการเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีที่ทันต่อสถานการณ์ และความคาดหวังของประชาชน

(2.4) เป็นผู้มีความคิดใหม่ๆ ในการทำงานเชิงรุก ไม่ติดกรอบความเป็นราชการ กระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

(2.5) รู้จักวางตัวได้อย่างเหมาะสม สุขุมรอบคอบ รู้จักรักษาความลับ และข้อมูลสำคัญขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

(2.6) เป็นผู้ที่มีทักษะความแม่นยำ และความรอบรู้ในงานอย่างมืออาชีพ และมีจิตวิทยาในการทำงานกับประชาชน ทำให้ประชาชนไว้วางใจ เข้าถึง และพึงใจ

(2.7) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นกลางบนหลักกฎหมาย และความยุติธรรม

(2.8) เรียนรู้และใช้ความจริงใจในการทำงานกับประชาชนในพื้นที่ ศึกษาเข้าใจบริบทของชุมชน วัฒนธรรม ความแตกต่างของบุคคลในพื้นที่เป็นอย่างดี

(2.9) มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน ยุติธรรม โปร่งใส มีความกล้าหาญทางจริยธรรม ยืนหยัดบนความจริง และยึดความถูกต้อง

(2.10) เป็นผู้นำที่แม่นยำรู้จริงในงาน มุ่งมั่นในการรักษาความยุติธรรม และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติที่ดี ซื่อสัตย์ เป็นต้นแบบให้ลูกน้องเชื่อถือ ศรัทธา และทำให้ประชาชนมีความสุขอย่างเสมอภาค

ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การสร้างคนของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้ มีคุณภาพจะเป็นการสนับสนุนการทำงานให้เกิดผลควบคู่กับการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีระบบ สามารถเป็นแนวทางสร้างเชื่อมั่นในองค์กรได้



## 7) อุปสรรค ข้อจำกัด และแนวทางป้องกันแก้ไข

### (1) อุปสรรค และข้อจำกัด

ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และตัวแทนหน่วยงานต่างๆ มีความเห็นว่า อุปสรรคและข้อจำกัดของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ ภาพลักษณ์ และผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ควรแก้ไขและป้องกันที่สำคัญ ดังนี้

- (1.1) การถูกแทรกแซงทางการเมืองทำให้มีผลต่อการทำคดี
- (1.2) การทำงานติดกรอบราชการเกินไป ทำให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานบางเรื่อง
- (1.3) การสื่อสารกับสาธารณชนน้อย ช่องทางการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลและรูปแบบยังไม่มีหลากหลายทำให้ประชาชนไม่สามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงาน
- (1.4) การสร้างความมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ยังมีน้อย
- (1.5) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงรุกในหลายๆ ด้าน
- (1.6) นโยบายในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษบางเรื่อง และข้อจำกัดทางกฎหมาย ซึ่งเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- (1.7) การพัฒนาบุคลากรยังมีข้อจำกัด ด้วยรูปแบบวิธีการอบรมที่ไม่หลากหลาย ทำให้การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากร และผู้นำยังไม่ตอบสนองเป้าหมายการสร้างคุณภาพ
- (1.8) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานยังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีฐานข้อมูลในการทำงานสำคัญ เช่น ข้อมูลการทำคดีต่างๆ

(2) แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และตัวแทนหน่วยงานต่างๆ มีความเห็นว่าแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาเร่งด่วนที่ควรดำเนินการมีดังนี้

- (2.1) แก้กฏหมายให้หน่วยงานเป็นองค์กรอิสระ เพิ่มบทบาทให้คณะกรรมการคดีพิเศษ กำกับดูแลเชิงนโยบาย และป้องกันการแทรกแซงการดำเนินงานคดีต่างๆ ให้องค์กรสามารถดำเนินการกระบวนการด้านความยุติธรรมได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องหวั่นเกรงอิทธิพล ทั้งนี้ เพื่อดำรงรักษาความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่น
- (2.2) วางระบบการดำเนินคดี การสอบสวนให้มีความเป็นอิสระ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยให้สังคมได้รับรู้ รวมถึงให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการสนับสนุนความถูกต้อง และความเป็นธรรมในการทำคดีต่างๆ อย่างมีมาตรฐาน และเสมอภาคในทุกคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษรับผิดชอบ
- (2.3) วางระบบการสื่อสารสู่สาธารณะ เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในสายตาประชาชน ด้วยการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกช่องทาง
- (2.4) สร้างระบบการควบคุมติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน เรื่องการทำคดีที่ไม่อยู่บนพื้นฐานความยุติธรรม อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ รวมทั้งไม่เชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอีกด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป และการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้แบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และแบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ประชาชน” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (google form) สอบถามผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยการโทรศัพท์ติดต่อเพื่อส่งช่องทางติดต่อมายังแบบสอบถาม และส่งช่องทางติดต่อไปยังหน่วยงาน และเครือข่ายภาคประชาชนตามรายชื่อหน่วยงาน และเครือข่ายแบบเจาะจง (Purposive sampling) และประชาชนทั่วไป โดยส่งช่องทางติดต่อผ่านที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ โครงการวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยการสุ่มอย่างง่าย และส่งช่องทางติดต่อผ่านช่องทางเครือข่ายต่างๆ ของประชาชนทั่วไป การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ในส่วนของการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 วิเคราะห์ผลและรายงานผลการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงกันยายน 2564 มีผู้ตอบแบบสำรวจในส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 446 ตัวอย่าง และประชาชน จำนวน 1,611 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 2,057 ตัวอย่าง และการสำรวจเชิงคุณภาพ จำนวน 16 ตัวอย่าง

#### 1.1 สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 โดยมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 61.9 และปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 35.1

ในการวัดการรับรู้เกี่ยวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ จากเกณฑ์ 4 ระดับ พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ( $2.3 \pm 0.51$ ) โดยคดีซึ่งประชาชนคิดว่าเป็นคดีพิเศษที่เป็นภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า มีคดีเพียง 2 ประเภทที่การรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60 ถึงน้อยกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 66.9 และคดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนคดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวการสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติหรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ซึ่งมีใช้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษเป็นผู้ต้องสงสัย คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และคดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการคลัง ประชาชนยังมีความรู้ในเกณฑ์น้อย คิดเป็นร้อยละ 53.7, 49.8, 48.3, 43.1 และ 42.2 ตามลำดับ

สำหรับคดีอาญาที่ประชาชนเข้าใจว่าเป็นคดีพิเศษ คือ คดีความผิดทางอาญาทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสังคม คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง และคดีความผิดทางอาญาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.1, 33.6, 21.4 และ 11.4 ตามลำดับ

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ( $3.432 \pm 0.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 68.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษจนเป็นที่ยอมรับ ( $3.63 \pm 0.85$ ) เป็นข้อที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน ( $3.627 \pm 0.86$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ ( $3.594 \pm 0.85$ ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ตามหลักสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายกำหนด ( $3.492 \pm 0.87$ )

ส่วนเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การดำเนินคดีที่ล่าช้าและขาดการติดตามผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ต้องการการดำเนินคดีที่รวดเร็ว มีกรอบเวลาในการทำคดีที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 24.9 และ 12.1 ตามลำดับ

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 24.5 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 40.8 โดยเห็นว่า กระบวนการและขั้นตอนมีความยุ่งยากเป็นปัญหาและอุปสรรคจากการรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวมมากที่สุด คือ คดีแชร์ลูกโซ่ คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ คดีฉ้อโกง คิดเป็นร้อยละ 19.6 ส่วนคดีแชร์ลูกโซ่ Nice Review และคดีธรรมกาย คิดเป็นร้อยละ 16.5 เท่ากัน นอกจากนี้เป็นคดีค้ำมนุษย์ คดีฆาตกรรม และคดียาเสพติด ประมาณร้อยละ 5 ส่วนคดีเกี่ยวกับที่นายทุนกระทำความผิดกฎหมาย และคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ 2.2 ตามลำดับ

**1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 โดยมีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 ส่วนใหญ่รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 35.6 ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร



คิดเป็นร้อยละ 27.6 และส่วนใหญ่รู้จักกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 96.13 โดยรู้จักจากช่องทางโทรทัศน์มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 84.89

จากเกณฑ์การวัดความเชื่อมั่น 5 ระดับ พบว่า ประชาชนทั่วไปไม่มีความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง ( $3.17 \pm 0.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 63.40 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นระดับมากในข้อที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันต่ออาชญากรรมที่เป็นคดีพิเศษ ( $3.472 \pm 0.89$ ) และการที่เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย ( $3.472 \pm 0.91$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน ( $3.422 \pm 0.87$ )

สำหรับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า ผลการดำเนินคดีต่างๆ ที่ดำเนินคดีเรียบร้อยแล้วมีความโปร่งใส เพียงธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.62 รองลงมา คือ กระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีการติดตามผล และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 21.39 และ 19.40 ตามลำดับ และสำหรับความไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คือ ไม่เชื่อมั่นด้านการปฏิบัติงานรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 22.89 รองลงมา คือ ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ชื่อสัตย์ สุจริต คิดเป็นร้อยละ 16.77 และ 15.96 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประชาชนเสนอแนะให้กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการดำเนินคดีที่ชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.48 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ และมีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 28.29 และ 15.89 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า เพศและภูมิภาคที่อยู่อาศัยไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนทั่วไป เพศหญิงมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t=5.78$ ,  $df=1250.24$ ,  $p<0.001$ ) ส่วนประชาชนทั่วไปในภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่ากรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.002$ ) ภาคกลางและภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากกว่าปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.023$ ,  $0.001$ ) ตามลำดับ และประชาชนทั่วไปในภาคใต้มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด ( $7.08 \pm 2.18$ ) เขตปริมณฑลมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษต่ำสุด ( $6.26 \pm 2.37$ )

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ อายุ 51-60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอายุ 41-50 ปี ( $p<0.016$ ) การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาโท มีความเชื่อมั่นสูงกว่าระดับปริญญาตรี ( $p<0.001$  และ  $0.014$ ) ตามลำดับ อาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/ลูกจ้าง พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $p<0.005$ ,  $0.001$ ,  $0.001$  และ  $0.045$ ) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับประชาชนทั่วไป พบว่า อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอายุ 31-40 ปี ( $p<0.027$  และ  $0.023$ ) ตามลำดับ การศึกษาระดับประถมศึกษามีความเชื่อมั่นสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ( $p<0.044$  และ  $0.005$ ) ตามลำดับ อาชีพรับราชการ/ พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $p<0.028$ ,  $0.001$ ,  $0.001$  และ  $0.004$ ) ตามลำดับ



การวัดระดับความเชื่อมั่นจากเกณฑ์ 10 ระดับ จากกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มย่อย ได้แก่ ผู้รับบริการ เครือข่ายหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนทั่วไป พบว่า ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ( $6.776 \pm 2.32$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 67.76 โดยกลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา คือ เครือข่ายภาคประชาชน ประชาชนทั่วไป และผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 71.91, 66.13 และ 62.64 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่มย่อย พบว่า กลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการ และสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ )

จากเกณฑ์การวัดความเชื่อมั่น 5 ระดับ พบว่า ประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ( $3.17 \pm 0.82$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นระดับมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันต่ออาชญากรรมที่เป็นคดีพิเศษ ( $3.472 \pm 0.89$ ) เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นระดับมากต่อการที่เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย ( $3.472 \pm 0.91$ ) รองลงมา คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน ( $3.422 \pm 0.87$ )

ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ผลการดำเนินคดีต่างๆ ที่ดำเนินคดีเรียบร้อยแล้วมีความโปร่งใส เทียบธรรม คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมา คือ กระบวนการทำงานที่รวดเร็ว และมีการติดตามผล ร้อยละ 21.39 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ร้อยละ 19.40

ความไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คือ ไม่เชื่อมั่นด้านการปฏิบัติงานรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 22.89 รองลงมา คือ ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ชื่อสัตย์ สุจริต คิดเป็นร้อยละ 16.77 และ 15.96 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประชาชนเสนอแนะให้กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องดำเนินคดีรวดเร็ว มีกรอบเวลาในการดำเนินคดีที่ชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.48 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินคดีต่างๆ และมีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 28.29 และ 15.89 ตามลำดับ

**1.1.3 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป**  
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า เพศ และภูมิภาคที่อาศัย ไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนทั่วไป เพศหญิงมีความเชื่อมั่นสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t=5.78$ ,  $df=1250.24$ ,  $p < 0.001$ ) ส่วนประชาชนทั่วไปในภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่ากรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.002$ ) ภาคกลาง และภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากกว่าปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.023$ ,  $0.001$ ) ตามลำดับ และประชาชนทั่วไปในภาคใต้มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด ( $7.08 \pm 2.18$ ) ในขณะที่ประชาชนในเขตปริมณฑลมีความเชื่อมั่นต่ำสุด ( $6.26 \pm 2.37$ )

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ อายุ 51-60 ปี มีความเชื่อมั่นสูงกว่าอายุ 41-50 ปี ( $p < 0.016$ ) ระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาโท มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าระดับปริญญาตรี ( $p < 0.001$  และ  $0.014$ ) ตามลำดับ

อาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/ลูกจ้าง พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $p < 0.005, 0.001, 0.001,$  และ  $0.045$ ) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานด้านอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชนทั่วไป พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับประชาชนทั่วไป พบว่าอายุ 41–50 ปี และอายุ 51–60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอายุ 31–40 ปี ( $p < 0.027$  และ  $0.023$ ) ตามลำดับ การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ( $p < 0.044$  และ  $0.005$ ) ตามลำดับ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจมีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษสูงกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ( $p < 0.028, 0.001, 0.001,$  และ  $0.004$ ) ตามลำดับ

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มีข้อคำถามการวัดระดับความเชื่อมั่นจากเกณฑ์ 10 ระดับ โดยการวิเคราะห์แยกกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการ เครือข่ายหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนทั่วไป พบว่า ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ( $6.776 \pm 2.32$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 67.76 โดยกลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา คือ เครือข่ายภาคประชาชน ประชาชนทั่วไป และผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 71.91, 66.13 และ 62.64 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่มย่อย พบว่า กลุ่มเครือข่ายทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการ และสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ )

ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของสาธารณสุขชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564 พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559, 2560 และ 2564 กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มเครือข่ายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นมาก และโดยรวมจะเห็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ สำหรับประชาชนทั่วไปจะมีค่าความเชื่อมั่นมากและน้อย ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ของแต่ละปีที่มีคดีพิเศษที่เป็นที่สนใจของประชาชน อย่างไรก็ตาม ในภาพรวม เมื่อหาค่าแนวโน้มความเชื่อมั่นในช่วง 6 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559–2564 พบว่า ค่าอำนาจพยากรณ์ ( $R^2$ )=0.0638 ดังสมการถดถอย คือ  $Y_{(t)} = 67.814 + 0.4326$  (ความเชื่อมั่น) นั่นคือ เวลาที่เพิ่มขึ้นแต่ละปี ค่าความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้น 0.4326 หน่วย

## 1.2 สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้แทนจากองค์กรและภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ วุฒิสภา กระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม คณะกรรมการกฤษฎีกา นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์/กฎหมาย/นักสิทธิมนุษยชน/นักพัฒนาองค์กร และสื่อมวลชนด้านสื่อสิ่งพิมพ์/ออนไลน์/วิทยุโทรทัศน์ และผู้แทนหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานกิจการยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2564 รวมทั้งสิ้น 16 ราย สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

**1.2.1 สถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ** กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานที่กฎหมายให้อำนาจในการดำเนินคดีพิเศษ ซึ่งเป็นอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อสังคม และเศรษฐกิจในวงกว้างและมูลค่าความเสียหายสูง ถือเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญซึ่งมีหลายมิติที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความชำนาญพิเศษ เครื่องมือหรือกลไกพิเศษในการสืบสวนสอบสวน การพิสูจน์พยานหลักฐานต่างๆ รวมทั้งเครื่องมือทาง

นิติวิทยาศาสตร์ หรือการรื้อฟื้นคดีเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจน การบูรณาการภารกิจของหน่วยงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีเครือข่ายการทำงานร่วมกันที่มีความอิสระใน การทำงานที่เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องทำงานเชิงรุกที่มีการลงพื้นที่อย่างจริงจัง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการ ค้นหาพยานหลักฐาน โดยการแฝงตัวอยู่ในพื้นที่เพื่อการสืบสวนสอบสวนและอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน แต่ การดำเนินงานดังกล่าวอาจมีอุปสรรคที่สำคัญ โดยเฉพาะการถูกแทรกแซงทางการเมือง ซึ่งยังไม่มีกลไกในการป้องกัน การแทรกแซง ดังนั้น จึงควรแก้ไขให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรอิสระเพื่อให้มีหลักประกันความเป็นอิสระใน การปฏิบัติหน้าที่ อันจะทำให้การอำนวยความยุติธรรมเป็นไปด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่เป็นที่พึ่งของประชาชนซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ

**1.2.2 นโยบายการจัดระบบบริหารงานกระบวนการยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ** อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างการทำงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดนั้น มีความเชื่อมโยงและอาศัยความร่วมมือ กับพนักงานอัยการ (สำนักงานอัยการสูงสุด) และพนักงานสอบสวน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการคดีพิเศษกำกับการดำเนินงานตามนโยบาย เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตามพันธกิจ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติในการป้องกัน ปราบปราม โดยกฎหมายได้ให้อำนาจพิเศษไว้ หากได้นำมาใช้ให้ เหมาะสมกับการดำเนินการในคดีพิเศษ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการดำเนินงานตามเป้าหมายได้

การดำเนินคดีพิเศษด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ จะทำให้สาธารณชนเกิดความ เชื่อมั่น ซึ่งกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีโครงสร้างการบริหารที่มีความเป็นอิสระ เพื่อป้องกันการแทรกแซงในการปฏิบัติ หน้าที่ บุคลากรต้องมีสมรรถนะสอดคล้องกับคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถปฏิบัติภารกิจให้เกิดผลลัพธ์ ได้ตามเป้าหมาย การทำงานเป็นทีมแบบสหวิชาชีพ ด้วยเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยี ต่างๆ สามารถทำงานเชิงรุก ในการป้องกันเหตุล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก มีการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชน อันเป็นการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาที่มี ประสิทธิภาพ และสำหรับปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ประกอบด้วย ความ ยุติธรรม ความแข็งแกร่งหรือความกล้าหาญทางคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์ โปร่งใส และความเป็นมืออาชีพใน การสืบสวนสอบสวนด้วยความรวดเร็ว อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายด้วยความเที่ยงตรง และ เป็นที่พึ่งของประชาชน

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย การจัดระบบการบริหารงาน ระบบการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ โดย เฉพาะบทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคดีพิเศษซึ่งมีหน้าที่จัดระบบบริหารงานคดีพิเศษถือเป็นกลไกที่สำคัญ มาก จึงควรมีองค์ประกอบของคณะกรรมการคดีพิเศษที่จะกำกับดูแล สั่งการ และควบคุมการทำงานของกรมสอบสวน คดีพิเศษที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซงจากภายนอก

ด้านการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบการดำเนินคดีพิเศษของ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรมีการสร้างสมดุลในการสืบสวนสอบสวนร่วมกันอย่างเหมาะสม รวมทั้งการทำสำนวนคดี และการทำความเข้าใจทางคดีต้องมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกแทรกแซงจาก ภายนอก ซึ่งการจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ความก้าวหน้าในการดำเนินคดี อย่างต่อเนื่อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ด้านความต่อเนื่องของคดี ควรมีกลไกให้เกิดความต่อเนื่องแม้มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรระดับ ผู้บริหาร แต่ต้องมีการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับทราบ และแสดงให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานที่

ต้องอาศัยความพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อคลายความสงสัยของประชาชน ต้องมีคำอธิบายในคดีที่มีข้อสงสัย มีคำอธิบายเหตุผลในชั้นตอนของคดี มีระบบการติดตามผล และระบบการตรวจสอบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ตามความเหมาะสม

ด้านการบริหารงานบุคคลของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรคำนึงถึงสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรและภาระงาน บุคลากรควรมีความเป็นมืออาชีพ ทักษะสมัย มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโครงสร้างองค์กรควรเป็นองค์กรอิสระ ควรปรับปรุงโครงสร้างบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงควรมาจากการสรรหาที่มีความเป็นอิสระ และมีกระบวนการที่โปร่งใส เพื่อป้องกันการแทรกแซง การพัฒนาบุคลากรมืออาชีพให้มีความแข็งแกร่งทางคุณธรรมจริยธรรม และเพื่อไม่อยู่ภายใต้การแทรกแซงทางการเมือง หรือผู้มีอำนาจ ซึ่งการขับเคลื่อนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นได้ต้องไม่มีอิทธิพลใดๆ เข้ามาครอบงำ คณะกรรมการคดีพิเศษจึงต้องมีองค์ประกอบที่เหมาะสม และมาจากการสรรหาที่มีความเป็นอิสระ อันจะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่บริหารคดีพิเศษ ให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีหลักประกันความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ

สำหรับประเด็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรในองค์กรมีความเป็นหนึ่งเดียวกันบนความหลากหลายนั้น ต้องมีการทบทวน ยอมรับจุดด้อยหรือปัญหาพร้อมกันแล้วแก้ไขแบบมีส่วนร่วม ประกอบกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรพิเศษ เสริมความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากความรู้ทางกฎหมาย อันจะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนได้ เช่น จริยธรรมที่เข้มแข็ง ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นิติวิทยาศาสตร์ รวมถึงการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ กำหนดหลักสูตรในแต่ละระดับ การถอดบทเรียนกรณีศึกษา เพื่อแบ่งปันและเสริมแรงด้านความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินคดี ทั้งภายในและภายนอก เพิ่มการทำงานเชิงรุก คาดการณ์สถานการณ์ปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นกับประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันไม่ให้ประชาชนและสังคมตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

**1.2.3 จุดเด่นและจุดด้อยของกรมสอบสวนคดีพิเศษ** กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มีอำนาจตามกฎหมายให้ดำเนินคดีพิเศษตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 เป็นการเฉพาะ ซึ่งคดีในความรับผิดชอบของกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นคดีที่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีมูลค่าความเสียหายสูง มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และความมั่นคงของชาติ เป็นคดีที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก หรือเป็นการกระทำความผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรม ดังนั้น กฎหมายจึงให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจและกลไกในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษด้วยทีมสหวิชาชีพ และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ตามที่กล่าวมานี้ถือเป็นจุดเด่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การมีบุคลากรที่มีความหลากหลายซึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ ทำให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นที่รวมของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำคดีหลายด้าน และบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรมสูง มีอุดมการณ์ที่เข้มแข็ง เพื่อเป็นกลไกป้องกันการแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่โดยผู้มีอำนาจ หรือผู้มีอิทธิพล อย่างไรก็ตามความหลากหลายของบุคลากรก็เป็นจุดด้อยด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรเดิม ทำให้การหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่กระทำได้ยาก ทำให้ขาดความเป็นหนึ่งเดียวกัน หรือขาดเอกภาพ

สำหรับจุดด้อยของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การทำงานแบบระบบราชการที่มีขั้นตอนมากเกินไป คล่องตัว ดังนั้น กรมสอบสวนคดีพิเศษจึงควรมีการปฏิบัติงานที่มีความคล่องตัวมากกว่าระบบราชการทั่วไป การครอบงำภายใต้อำนาจทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพล หรือการยึดติดกับระบบราชการ จึงเป็นจุดด้อยที่ต้องเร่งแก้ไข ตัวอย่างการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ท้าทาย เช่น อาชญากรรมที่มี กลโกงในรูปแบบต่างๆ ยังคงเป็นปัญหาที่ปรากฏอย่าง



ต่อเนื่อง ควรจ้างมืออาชีพจากสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงโดยเร็วเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะงานบริหารการข่าวที่เป็นหัวใจของการสอบสวนที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพอย่างมาก

นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษอย่างทั่วถึง ควรสื่อสารผลของการดำเนินคดีต่อสาธารณะให้ประชาชนรับรู้ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีการแบ่งปันข้อมูล และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น อันจะทำให้ประชาชนให้การยอมรับ เกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

แนวทางการพัฒนาแก้ไขจุดด้อยหรืออุปสรรค คือ การแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1) การป้องกันการถูกแทรกแซงทางการเมืองหรือจากผู้มีอำนาจ ยึดหลักกฎหมายที่กรมสอบสวนคดีพิเศษถือปฏิบัติ ไม่แปรผันตามอิทธิพลของกลุ่มผู้มีอำนาจ หรือกลุ่มผลประโยชน์ในสังคม เพิ่มบทบาทคณะกรรมการคดีพิเศษในการกำกับดูแลเชิงนโยบาย ให้มีการกำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบการทำงาน และไม่แทรกแซงการทำคดี

2) การพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ในการสร้างองค์ความรู้การปฏิบัติงานให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญพิเศษ กล้าหาญทางจริยธรรม เป็นต้นแบบของวิถีชีวิตพอเพียง พอประมาณ มีความยุติธรรม ทำแบบมืออาชีพ มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) และมีสมรรถนะสูง (high performance)

3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ การให้ข้อมูลผลของการดำเนินคดีเป็นระยะอย่างเหมาะสม ใช้ช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย หาทางร่วมมือทำงานกับประชาชน ต้องขยายการทำงานกับเครือข่ายในระดับจังหวัด และภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและไว้วางใจมากยิ่งขึ้น และยังอาศัยพลังประชาชน พลังสังคมที่เข้มแข็งเป็นกลไกในการป้องกันการแทรกแซงอำนาจได้อีกด้วย

**1.2.4 คุณภาพการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร** การสื่อสารถือเป็นกลไกสำคัญที่องค์กรต้องนำมาใช้ เพื่อสร้างความเข้าใจภายในองค์กร และสร้างความมั่นใจในองค์กร ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ต้องมีการตั้งเป้าหมายของการรับรู้ และประสานการทำงานให้เป็นไปตามพันธกิจขององค์กร ในขณะเดียวกันการสื่อสารเรื่องทางคดีเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน โดยเฉพาะการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินคดีแก่สาธารณชน ควรสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ มีความเที่ยงตรงเหมาะสมกับงาน และกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งบุคลากรก็ต้องมีบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารที่ดีด้วย ระบบการสื่อสารและระบบข้อมูลที่จะเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ควรจัดให้มืออย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และเข้าถึงได้ง่าย อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือทางข้อมูล ความซื่อสัตย์และโปร่งใสในการทำงาน การทำงานเชิงรุก และการสร้างผลงานอย่างเป็นมืออาชีพ

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประกอบด้วย ข้อมูลที่ทันสมัย เที่ยงตรง ระบบสารสนเทศที่ดี ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารเรื่องสำคัญทางคดี การประชาสัมพันธ์เชิงรุก รูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่าย เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร ตลอดจนกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างจริงจัง ย่อมเกิดการยอมรับ ศรัทธา และเชื่อมั่นต่อองค์กร

**1.2.5 ด้านการพัฒนาองค์กร** การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และการพัฒนาระบบงานกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร พัฒนาระบบการเรียนรู้ และพัฒนาบุคลากร



ที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างความมั่นใจต่อสาธารณชน ผู้รับบริการ และผู้ร่วมบูรณาการกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การฝึกอบรมพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากร เพื่อสร้างสมรรถนะความรู้ ทักษะความชำนาญ ด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีความเข้มแข็งทางจริยธรรมเป็นหัวใจสำคัญ ในการสร้างคน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกภาพ สร้างพลังความสามารถของบุคลากรให้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้การทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ มีประสิทธิภาพได้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมาย

สำหรับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรนั้น ควรมีหลักสูตรอบรมทุกระดับทั้งในด้าน 1) การสืบสวนสอบสวน ด้านทักษะ จิตวิทยา คุณธรรม จริยธรรมที่มีวิธีการเรียนรู้ ถอดรหัสความรู้ แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน 2) การจัดการความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งทักษะความรู้ เทคนิคที่ใช้ในการทำงาน และวัดผลได้ (Hard skill) และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (Soft Skill) มีเวทีการถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้ บุคลากรต้องเห็นคุณค่าและความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วม เช่น ร่วมเป็นวิทยากรถ่ายทอด แบ่งปัน ตลอดจนหาผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ด้านการบริหารคดีพิเศษ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) ปลุกฝังวิถีคิดแบบสร้างสรรค์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับองค์กร และเรียนรู้การทำงานนอกกรอบ เพื่อสร้างวิธีการทำงานมิติใหม่ๆ ที่ไม่ยึดติดกับระบบราชการ และ 4) สร้างโอกาสการเรียนรู้ พัฒนาศึกษาดูงาน และพัฒนาความเป็นมืออาชีพอย่างจริงจัง สนับสนุนงบประมาณ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อสร้างนวัตกรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ สร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความกล้าหาญที่รักษาความยุติธรรม เป็นคนดี เป็นผู้นำ รักษาและสนับสนุนคนดีที่มีความยุติธรรม เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่บุคลากร สนับสนุนการสร้างผู้นำที่ดีให้องค์กร และเป็นต้นแบบตัวอย่างที่ดีในองค์กร

**1.2.6 ความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ** เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษซึ่งมีแตกต่างจากคดีอาชญากรรมทั่วไป การใช้หลักนิติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการดำเนินคดี โดยเฉพาะการดำเนินคดีเกี่ยวกับผู้มีอิทธิพล ต้องมีความเป็นอิสระ เป็นกลาง และมีกลไกป้องกันการถูกแทรกแซงการดำเนินคดีจากผู้มีอำนาจในทางการเมืองหรือผู้มีอิทธิพล มีช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ สามารถอธิบายได้ถึงคดีที่มีข้อสงสัย มีคำอธิบาย และเหตุผลในขั้นตอนของคดี ยึดถือพยานหลักฐานในคดีเป็นสำคัญ ไม่ติดกรอบการทำงานแบบราชการมากเกินไป ควรมีการทำแผนพัฒนาองค์กร ปรับบทบาทเป็นกึ่งราชการ คิดนอกกรอบ บางครั้งต้องมอบหมายงานบางอย่างหรือบางส่วนให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน (Outsource) มาดำเนินการแทน โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นผู้กำหนดและควบคุมกำกับในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ และไม่รับคำสั่งอื่นที่นอกเหนือจากการทำงาน ซึ่งต้องมีความยุติธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม ตามค่านิยมร่วมของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่บุคลากรต้องยึดมั่น คือ เกียรติศักดิ์ เชี่ยวชาญ ซื่อสัตย์ (DSI : D=Dignity เกียรติศักดิ์ S=Specialty เชี่ยวชาญ และ I=Integrity ซื่อสัตย์)

### 1) ภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่คาดหวัง

(1) เป็นองค์กรอิสระ ทำหน้าที่ตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้ง ยึดมั่นในหลักกฎหมาย อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน



- (2) เป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานความยุติธรรม
- (3) ต้องดำเนินคดีที่มีความซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล
- (4) เป็นองค์กรที่ประชาชนคาดหวังในความเชี่ยวชาญด้านการสอบสวน ไม่ตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองหรือกลุ่มผู้มีอิทธิพลใดๆ
- (5) เป็นองค์กรที่ยืนหยัดในความยุติธรรม ซื่อสัตย์ ปราศจากทุจริตคอร์รัปชัน
- (6) มีบทบาทแตกต่างจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีเครื่องมือและเทคโนโลยีทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
- (7) มีภาพลักษณ์ใหม่ ตามบริบทของสังคมไม่ยึดติดกับระบบราชการเกินไป และผดุงความยุติธรรมอย่างเสมอภาค
- (8) เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและฟังได้
- (9) คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนด้วยความจริงใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (10) เป็นองค์กรที่ต้องดำเนินคดีพิเศษที่มีความท้าทายด้วยความเป็นสากล และเคารพสิทธิมนุษยชน
- (11) เป็นองค์กรอิสระ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ปราศจากการแทรกแซง
- (12) เป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ และภารกิจในการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของสังคมและประชาชน

## 2) ความคาดหวังต่อบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ

บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความเป็น Smart agent ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

- (1) บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นความคาดหวังควรมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษ ความกล้าหาญทางจริยธรรม ความพอประมาณในวิถีชีวิต และมีความยุติธรรม
- (2) มีความสามารถและเรียนรู้ด้วยการฝึกฝนอบรมอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างมืออาชีพ
- (3) พัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิดได้ดี และเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อสถานการณ์และความคาดหวังของประชาชน
- (4) เป็นผู้มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงานเชิงรุก ไม่ยึดติดกับระบบราชการ กระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ



- (5) รู้จักวางตัวได้อย่างเหมาะสม สุขุมรอบคอบ รู้จักรักษาความลับของทางราชการ และข้อมูลสำคัญขององค์กรได้อย่างเหมาะสม
- (6) เป็นผู้ที่มิทักชะความแม่นยำและความรอบรู้ในงานอย่างมืออาชีพ และมีจิตวิทยาในการทำงานกับประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ เข้าถึง และฟังได้
- (7) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นกลางบนหลักกฎหมาย และความยุติธรรม
- (8) เรียนรู้และใช้ความจริงใจในการทำงานกับประชาชนในพื้นที่ ศึกษาเข้าใจบริบทของชุมชน วัฒนธรรม ความแตกต่างของบุคคลในพื้นที่เป็นอย่างดี
- (9) มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน ยุติธรรม โปร่งใส มีความกล้าหาญทางจริยธรรม ยืนหยัดบนความจริง และยึดความถูกต้อง
- (10) เป็นผู้นำที่แม่นยำจริงจังในงาน มุ่งมั่นในการรักษาความยุติธรรม และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี ซื่อสัตย์ เป็นต้นแบบให้ผู้ที่บังคับบัญชาเชื่อถือ ศรัทธา และทำให้ประชาชนมีความสุขอย่างเสมอภาค

การสร้างคนของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้มีคุณภาพ จะเป็นการสนับสนุนการทำงานให้เกิดผลควบคู่กับการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีระบบ สามารถเป็นแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรได้

#### 1.2.7 อุปสรรค ข้อจำกัด และแนวทางป้องกันแก้ไข

1) **อุปสรรค และข้อจำกัด ที่มีผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ ภาพลักษณ์ และผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ควรแก้ไขและป้องกันที่สำคัญ** ดังนี้

- (1) การถูกแทรกแซงทางการเมืองทำให้มีผลต่อการดำเนินคดี
- (2) การทำงานยึดติดกับกรอบระบบราชการมากเกินไป ทำให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานบางเรื่อง
- (3) มีการสื่อสารกับสาธารณชนไม่ทั่วถึง ช่องทางการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลและรูปแบบยังไม่มีหลากหลายทำให้ประชาชนไม่สามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงาน
- (4) การสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ยังมีน้อย
- (5) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงรุกในหลายๆ ด้าน
- (6) นโยบายในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษบางเรื่อง และข้อจำกัดทางกฎหมายบางประการ เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- (7) การพัฒนาบุคลากรยังมีข้อจำกัด ด้วยรูปแบบวิธีการอบรมที่ไม่หลากหลาย ทำให้การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากรและผู้นำน้อยไม่ตอบสนองเป้าหมายการสร้างคุณภาพ



(8) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานยังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีฐานข้อมูลในการทำงานสำคัญ เช่น ข้อมูลการทำคดีต่างๆ

## 2) แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา กรมสอบสวนคดีพิเศษควรดำเนินการ ดังนี้

(1) แก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคดีพิเศษในการกำกับดูแลเชิงนโยบาย และป้องกันการถูกแทรกแซง เพื่อให้กรมสอบสวนคดีพิเศษสามารถอำนวยความสะดวกทางอาญาได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องหวั้นเกรงอิทธิพล ทั้งนี้ เพื่อดำรงรักษาความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

(2) วางระบบการดำเนินคดีให้มีความเป็นอิสระ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยให้สังคมได้รับรู้ รวมถึงให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการสนับสนุนความถูกต้อง และความเป็นธรรมในการทำคดีต่างๆ อย่างมีมาตรฐาน และเสมอภาคในทุกคดีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษรับผิดชอบ

(3) วางระบบการสื่อสารสู่สาธารณะ เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษในสายตาประชาชน ด้วยการจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกช่องทาง

(4) สร้างระบบการควบคุมติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนเรื่องการดำเนินคดีที่ไม่อยู่บนพื้นฐานความยุติธรรม อันจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ รวมทั้งความไม่เชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอีกด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

### 2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการวิจัย

2.1.1 ในการสำรวจระดับความเชื่อมั่นเพื่อเปรียบเทียบผลของการศึกษาในแต่ละปี ควรมีการออกแบบระเบียบวิธีการวิจัย และเครื่องมือการสำรวจที่ทำเป็นแบบมาตรฐาน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน (Measurement error) ที่อาจเกิดขึ้นได้

2.1.2 ควรมีการวางแผนการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ช่วงที่เข้ามาติดต่อประสานงาน หรือการแจ้งล่วงหน้าถึงการติดต่อขอทำแบบสำรวจ จะช่วยให้ได้รับความร่วมมือมากขึ้น หรืออาจประสานการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลในช่วงการสำรวจในปีนั้นๆ และควรใช้แบบสอบถามแยกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นหน่วยงานหรือเครือข่ายประชาชน เนื่องจากผู้รับบริการเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงกว่ากลุ่มอื่น

2.1.3 ข้อมูลการพัฒนาองค์กรสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากมุมมองบุคคลภายนอก ที่สามารถแสดงความคิดเห็นตามที่ได้รับรู้มา แต่อาจไม่รู้ลึกถึงสถานการณ์ภายใน ดังนั้นควรมีแบบสอบถามสำหรับบุคลากรภายในองค์กรด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลการพัฒนาที่ตรงกับสถานการณ์ของบุคลากรภายในองค์กร โดยจัดระบบการเก็บข้อมูลที่ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลใดๆ ทั้งสิ้น และต้องไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปถึงผู้ให้ข้อมูลโดยเด็ดขาด ทั้งนี้ เพื่อจริยธรรมทางการวิจัย



**2.1.4 ควรมีการศึกษาวิจัยสื่อที่กรมสอบสวนคดีพิเศษทำขึ้นเผยแพร่แก่ประชาชน** ตามหลักการสำรวจประสิทธิภาพของสื่อ อาจใช้หลักกลยุทธ์การตลาด (8Ps ; Product, Place, Price, Promotion, Packaging, Personal, Public Relation, Power) เพื่อให้ได้ทราบถึงแนวทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพที่จะส่งผลต่อการสร้างเสริมความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษอีกทางหนึ่ง

**2.1.5 ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัย หรือกรณีศึกษา** เพื่อพัฒนางานสืบสวน สอบสวน เพื่อการสร้างเสริมความรู้ พัฒนาทักษะการสืบค้นองค์ความรู้ และมีเวทีภายในองค์กรสำหรับการเผยแพร่ข้อค้นพบ การวิจัย ตลอดจนการสร้างฐานข้อมูลทางวิชาการของหน่วยงาน

## 2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดีพิเศษ

### 2.2.1 ด้านการนำองค์กร

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างบรรยากาศการทำงานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ และหลักจริยธรรมให้บุคลากรทุกระดับโดยเฉพาะระดับผู้นำ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติตาม
- 2) การทบทวนบทบาทหน้าที่องค์กร ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนภารกิจ
- 3) การปรับปรุงองค์ประกอบคณะกรรมการคดีพิเศษ วิธีการสรรหาและคัดเลือกคณะกรรมการ และการเพิ่มอำนาจหน้าที่เชิงนโยบายในการกำกับดูแลการบริหารองค์กร
- 4) การขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรอิสระ ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

### 2.2.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

- 1) สร้างระบบการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สำคัญ และรายงานความคืบหน้าแก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ให้ประชาชน ทุกระดับสามารถเข้าถึงได้ และมีบุคลากรที่รับผิดชอบในทุกช่องทางการสื่อสาร
- 2) พิจารณาช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มการสื่อสารเรื่องคดีต่อสาธารณะเป็นระยะๆ และใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

### 2.2.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน

สนับสนุนและสร้างแนวทางการติดตามคุณภาพการบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที โดยเฉพาะเรื่องการดำเนินคดี และให้มีการสำรวจความคิดเห็นทันทีหลังจากใช้บริการในงานที่สำคัญ และสื่อสารให้ประชาชนได้ทราบเป็นระยะๆ

### 2.2.4 ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

สนับสนุนรูปแบบและวิธีการจัดการความรู้ที่หลากหลายและทั่วถึงในทุกงาน ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในทุกส่วนงานอย่างถูกต้อง ทันสมัย และน่าเชื่อถือ โดยให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้



## 2.2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 1) สนับสนุนการสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีคุณภาพ มีหลักเกณฑ์ เพื่อนำไปสู่การเลื่อนระดับอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับทุกสายงาน
- 2) ปรับวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับตำแหน่งความเชี่ยวชาญ และการกำหนดกรอบอัตราการรับโอนตำแหน่งให้เฉพาะทางมากขึ้น
- 3) จัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางมากขึ้น ทั้งความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ด้วยการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์จากผู้รู้ หรือจากบทเรียนคดีสำคัญๆ โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 4) การกำหนดกรอบเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ การให้รางวัล และการลงโทษ

## 2.2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการทำงานเชิงรุก ไม่ยึดติดการทำงานแบบราชการ เพื่อสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ที่ถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็ว
- 2) สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงบูรณาการ ที่มุ่งเน้นการประสานงานและการทำงานเป็นทีม
- 3) กำหนดกรอบการทำงานให้มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันทุกตำแหน่งในระดับเดียวกัน รวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ให้เกิดความรอบรู้ในงาน เพื่อป้องกันการแทรกแซงการทำงาน

## 2.2.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน

- 1) สนับสนุนระบบการตรวจประเมิน และติดตามผลงานแนวใหม่ด้วยระบบ OKRS (Objective and Key Results) คือ เครื่องมือที่มุ่งเน้นวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่เหมาะสมในการทำให้อุบัติการณ์ต้องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และต้องไม่ยากเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกท้อถอยตั้งแต่เริ่มต้น โดยมีกรอบเวลาที่ชัดเจน กำหนดวิธีการทำงานให้สำเร็จด้วยวิธีการใหม่ๆ ผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดและกำหนดตัววัดผลที่สามารถประเมินได้
- 2) มีการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยมีการประเมินทั้งจากบุคคลภายนอกและบุคคลภายใน
- 3) สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนการสร้างผลลัพธ์ และคุณค่าในงานที่ผู้รับบริการพึงพอใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร

## 2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นและการปฏิรูปองค์กร

2.3.1 กรมสอบสวนคดีพิเศษควรนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความเชื่อมั่นไปใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการจัดทำแผนการพัฒนาความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษในมิติต่างๆ แล้วมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติการตามแผน มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการตามแผน โดยอาจกำหนดเป็นแผนพัฒนาระยะ 3 ปี จากนั้นจึงทำการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน เพื่อจะให้เห็นความแตกต่างที่เกิดจากการพัฒนา ความเชื่อมั่น และจะได้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนาในระยะต่อไปได้อย่างชัดเจนขึ้น เช่น กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ กรมสอบสวนคดีพิเศษควรพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นได้อย่างไรบ้าง





2.3.2 เนื่องจากมีแนวโน้มว่าจะมีการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในลักษณะเดียวกันกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานอัยการสูงสุด กรมสอบสวนคดีพิเศษถือเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย จึงควรทบทวนการปฏิบัติหน้าที่และศึกษาแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างและการทำงานเช่นเดียวกัน



## บรรณานุกรม

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ลักษณะของคดีพิเศษ (<https://www.dsi.go.th/Files/CommitteeDSI/3.%20ลักษณะของคดีพิเศษ.pdf>) สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564

ประกาศ กคพ. (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง กำหนดรายละเอียดของลักษณะของการกระทำความผิดที่เป็นคดีพิเศษ ตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนพิเศษ 32 ง 5 กุมภาพันธ์ 2562

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก 30 เมษายน 2562

พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 /ตอนที่ 8 ก/หน้า 19 มกราคม 2547

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560  
พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547

สังวรณั ้งดกระโทก. (2562). การประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์มบอลดริจในการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) American Society for Quality <https://asq.org/quality-resources/malcolm-baldrige-national-quality-award> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเรือ่ประโยชน์สุขของประชาชนหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 <https://www.opdc.go.th/content/NjcxNA> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564

<https://opdc.go.th/file/reader/aXx8NTB8fGZpbGVfdXBsb2Fk> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564

<https://www.dsi.go.th/Files/CommitteeDSI/3.%20ลักษณะของคดีพิเศษ.pdf> สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2564

2021-2022 BALDRIGE EXCELLENCE FRAMEWORK (BUSINESS/NONPROFIT) <https://asq.org/quality-press/display-item?item=T1660E> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564



## ภาคผนวก



ภาพการประชุมสัมมนานำเสนอผลการสำรวจ  
ความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ  
วันที่ 10 กันยายน 2564  
ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)



Recording... You are viewing **นางสาว นันทิชา กอมนะ**'s screen View Options

**ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**วันศุกร์ที่ 10 กันยายน 2564**

From **นางสาว นันทิชา กอมนะ** to Everyone  
นางสาว นันทิชา กอมนะ พชพ.ช. กพร. **วิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

A grid of 20 video conference participants. Visible names include: อนุพรพงษ์ สุวัจน์, Wachira Prammaswong, อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ, iPhone, Kiriya Thongsri, Phenjuta DSI, supanee, สามเณร นฤภัท ติลล, จรัสศรี ชื่นโฉม น.กบ., นฤภัท นิมงรัง (คต.), พนัสศักดิ์ สสพ., กชนพพรรัตน์, กองนโยบายและแผน, อธิปไตย ธรรม, ศิริพร/กณ., ร.ต.น.เป็ญญา น.ส.วิชุดา สบ.4, pairroj ja, Mai Srisai, กชน.กัญญา, พลตำรวจโท พรหมสี นันทิพย์ รอง ผอ.กมต., นายทวิวัฒน์ สุรัสวดี (ผอ.กต.), ดร.เพ็ญญาณี น้อมแก้ว กท(ง.ดี), siriporn, นางสาวนันทิชา กอมนะ, นพร./naporn.

A grid of 20 video conference participants. Visible names include: นันทิชา กอมนะ, โสรัจ/ผอ.อกท.พิเศษ, นิสิตกร/คต., อัญญาภา อชญา, นกานันท์ จันทร์พิงษ์, นันทิชา/กณ., Galaxy Note9 ของ Sermasuk, สวรรค์ พงษ์เทิน, สุวิวัฒน์ เต็มใบ (ผ.ล.ค.ก.ท.ดี.ดี.), วรณ, พัทธเนศ รามบุตร DSI, Pattaraporn Wichitassana, นนทิณี ไชยชา, anek\_p, Wachira Chaiyasarn, ชัยนรงค์ ศต., สมน.ชช./รักษาการ, ศิริพร นันทิชา มส., DSI -Natcha P. (กณ.), นันทิชา (กณ.), ศศิลา, อมรสิริ ธิชาศักดิ์ / กณ., วิภาดา ชัยราช ติลล.









**ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อ  
กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**วันศุกร์ที่ 10 กันยายน 2564**

โดย: คณะที่ปรึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช

**การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อ  
กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปี 2564**

**ประเด็นนำเสนอ**

- 1 หลักการและเหตุผล
- 2 วัตถุประสงค์
- 3 กรอบแนวคิด
- 4 การดำเนินการสำรวจ
- 5 ผลการสำรวจ
- 6 ข้อเสนอแนะ

**หลักการและเหตุผล**

**นโยบายแห่งรัฐด้านกระบวนการยุติธรรม  
มาตรา 68**

“รัฐพึงจัดระบบการบริหารงาน ในกระบวนการยุติธรรม  
ทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ  
ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้โดยสะดวก  
รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร”

**หลักการและเหตุผล (ต่อ)**

**มาตรา 65**

- รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศ  
อย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล
- มีบทบาทยุติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และการรับฟัง  
ความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง

**หลักการและเหตุผล (ต่อ)**

**มาตรา 255 กำหนดการปฏิรูปด้านกระบวนการยุติธรรม :**

- กำหนดระยะเวลาดำเนินงานทุกขั้นตอนชัดเจน ไม่ล่าช้า
- ตรวจสอบ ตัวงูระหว่างพนักงานสอบสวน กับอัยการ
- กำหนดระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน มิให้คดีขาดอายุความ
- ให้การสอบสวนต้องใช้นิติวิทยาศาสตร์ ให้ประชาชนได้รับการใน  
การพิสูจน์ข้อเท็จจริง



**แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. 2564) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ 5 เรื่อง**

1. การพัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ (Standard System)
2. พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็น มืออาชีพ (Smart Agent)
3. สร้างเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย (Super Technology)
4. บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (Strong Collaboration)
5. การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Administration)

เพื่อขับเคลื่อนงานตามภารกิจของ DSI ในการบังคับใช้กฎหมายกับอาชญากรรมพิเศษ  
 ตามมาตรฐานสากล ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบังคับใช้กฎหมายของ DSI  
 เสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม และสังคมเพื่อความสงบสุข

**วัตถุประสงค์**

- ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของ  
สาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการ  
ดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มี  
ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการ  
อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน



### กรอบแนวคิด

- ข้อมูลทั่วไป
  - เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ
- ความเกี่ยวข้องกับ DSI
  - ประชาชน ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ
  - ผู้รับบริการ (ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา พยาน ผู้รับผลกระทบ)
  - หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความคิดเห็นต่อ DSI

- การรับรู้เกี่ยวกับ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ความเชื่อมั่นต่อ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรเป้าหมาย

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ♣ ผู้รับบริการ
  - ♣ หน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ DSI / (stakeholder)
  - ♣ เครือข่ายภาคประชาชน
- กลุ่มประชาชนทั่วไป
- ผู้ทรงคุณวุฒิ (ที่เกี่ยวข้อง)

### กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการ
- ใช้ฐานข้อมูลของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และจากศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ เขต 1 - เขต 9 ทั่วประเทศ และศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้
- โดยการโทรศัพท์ติดตามหมายเลขที่ผู้รับบริการได้ให้ไว้ เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยหากให้ความร่วมมือ กลุ่มตัวอย่างจะอนุญาตให้เชื่อมโยงไอดีไลน์ (ID Line) เพื่อส่งลิงก์แบบสอบถามต่อไป ซึ่งได้ยึดหลักความยินยอมของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ

### การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ คือ

1. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 1
2. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 2
3. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 3
4. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 4
5. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 5
6. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 6
7. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 7
8. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 8
9. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ 9
10. ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้

- กลุ่มผู้เข้ารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรายชื่อหน่วยงานเป้าหมายในเขตกรุงเทพมหานคร บริเวณเขต ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษในเขตพื้นที่ และชายแดนภาคใต้ = 446 ราย
- กลุ่มประชาชนทั่วไป ตามรายชื่อเขต เขตกรุงเทพมหานคร บริเวณเขต รวมทั้งเครือข่ายศูนย์บริการการศึกษาของ มสศ.ทั่วประเทศ = 1,611 ราย
- ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านต่างๆ สมาชิกวุฒิสภา นักวิชาการด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรมสิทธิมนุษยชน อาชีววิทยาด้านรัฐศาสตร์ ผู้แทนสื่อมวลชน/โรตัท/สำนักข่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 16 ราย

### กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือหน่วยงานที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ตามรายชื่อหน่วยงาน และเครือข่ายภาคประชาชน รวมถึงแหล่งข่าวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข่าว หรือผู้ให้ข้อมูลข่าว รวมถึงประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ได้ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ พร้อม QR code หรือตามลิงค์ <https://forms.gle/9iugXKVfHqKaA8kK7> โดยการทำการหนังสือถึงหน่วยงานดังรายชื่อที่ได้รับจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ

### การประสานงานเพื่อเก็บข้อมูล

#### ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายชื่อหน่วยงานการประสานการเก็บข้อมูล โดยส่งจดหมายราชการพร้อมลิ้งค์ และ QR Code

ร.ย.	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อผู้ติดต่อ	เบอร์โทร	อีเมล
1	กรมการปกครอง	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
2	กรมการตำรวจ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
3	กรมราชทัณฑ์	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
4	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
5	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
6	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
7	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
8	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
9	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
10	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
11	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
12	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
13	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
14	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
15	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
16	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
17	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
18	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
19	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
20	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
21	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th
22	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	นายสุวิทย์ วัฒนศิริ	02-2546100	suwit@dpd.go.th

### การติดตามเอกสารทางไปรษณีย์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### Track And Trace : จดหมายลงทะเบียน

ร.ย.	สาขาการส่งจดหมาย	Tracking number
1	สำนักงานอัยการ DSIคดีพิเศษ	ED997736300th
2	สำนักงานอัยการคดีพิเศษ	ED997736300th
3	พื้นที่	ED997736197th
4	พื้นที่	ED997736183th
5	พื้นที่	ED997736179th
6	พื้นที่	ED997736271th
7	พื้นที่	ED997736311th
8	พื้นที่	ED997736285th
9	พื้นที่	ED997736237th
10	พื้นที่	ED997736206th
11	พื้นที่	ED997736254th
12	พื้นที่	ED997736223th
13	พื้นที่	ED997736245th
14	พื้นที่	ED997736342th
15	พื้นที่	ED997736329th
16	พื้นที่	ED997736325th
17	พื้นที่	ED997736210th
18	พื้นที่	ED997736295th
19	พื้นที่	ED997736369th
20	พื้นที่	ED997736288th
21	พื้นที่	ED997736387th
22	พื้นที่	ED997736373th

### การประสานงานเพื่อเก็บข้อมูลประชาชนทั่วไป

พื้นที่กรุงเทพมหานคร บริเวณเขต และครอบคลุมเขตพื้นที่ การปฏิบัติการคดีพิเศษทั้ง 9 เขต และเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ ใน 5 ภูมิภาค และประสานงานผ่านเครือข่ายศูนย์บริการ การศึกษาประจำภูมิภาค ตลอดจนส่งลิงค์ไปยังฐานข้อมูล ประกอบด้วย (e-mail address) ของสมาชิกโครงการวิจัยของ มสศ. และประชาชนทั่วไปใช้การประสานกันด้วยระบบไลน์ โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์พร้อม QR code ตามลิงค์ <https://forms.gle/N26Lm2ENXUJveN6o7> ขนาดกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 1611 ตัวอย่าง



**การประสานงานเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ (Indepth Interview)**

ร.ร.	ชื่อหน่วยงาน	ผู้ทรงคุณวุฒิ	วันที่	เวลา	สถานที่	หมายเหตุ
1	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	08.00-10.00	ห้องประชุม	
2	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	10.00-12.00	ห้องประชุม	
3	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	13.00-15.00	ห้องประชุม	
4	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	15.00-17.00	ห้องประชุม	
5	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	17.00-19.00	ห้องประชุม	
6	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	19.00-21.00	ห้องประชุม	
7	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	21.00-23.00	ห้องประชุม	
8	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	23.00-01.00	ห้องประชุม	
9	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	01.00-03.00	ห้องประชุม	
10	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	03.00-05.00	ห้องประชุม	
11	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	05.00-07.00	ห้องประชุม	
12	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	07.00-09.00	ห้องประชุม	
13	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	09.00-11.00	ห้องประชุม	
14	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	11.00-13.00	ห้องประชุม	
15	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	13.00-15.00	ห้องประชุม	
16	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	15.00-17.00	ห้องประชุม	
17	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	17.00-19.00	ห้องประชุม	
18	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	19.00-21.00	ห้องประชุม	
19	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	21.00-23.00	ห้องประชุม	
20	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	23.00-01.00	ห้องประชุม	
21	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	01.00-03.00	ห้องประชุม	
22	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	03.00-05.00	ห้องประชุม	
23	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	05.00-07.00	ห้องประชุม	
24	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	07.00-09.00	ห้องประชุม	
25	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	09.00-11.00	ห้องประชุม	
26	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	11.00-13.00	ห้องประชุม	
27	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	13.00-15.00	ห้องประชุม	
28	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	15.00-17.00	ห้องประชุม	
29	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	17.00-19.00	ห้องประชุม	
30	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	19.00-21.00	ห้องประชุม	
31	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	21.00-23.00	ห้องประชุม	
32	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	23.00-01.00	ห้องประชุม	
33	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	01.00-03.00	ห้องประชุม	
34	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	03.00-05.00	ห้องประชุม	
35	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	05.00-07.00	ห้องประชุม	
36	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	07.00-09.00	ห้องประชุม	
37	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	09.00-11.00	ห้องประชุม	
38	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	11.00-13.00	ห้องประชุม	
39	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	13.00-15.00	ห้องประชุม	
40	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	15.00-17.00	ห้องประชุม	
41	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	17.00-19.00	ห้องประชุม	
42	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	19.00-21.00	ห้องประชุม	
43	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	21.00-23.00	ห้องประชุม	
44	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	23.00-01.00	ห้องประชุม	
45	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	01.00-03.00	ห้องประชุม	
46	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	03.00-05.00	ห้องประชุม	
47	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	05.00-07.00	ห้องประชุม	
48	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	07.00-09.00	ห้องประชุม	
49	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	09.00-11.00	ห้องประชุม	
50	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	นายสุวิทย์ อธิษฐาน	11/01/2564	11.00-13.00	ห้องประชุม	

รายการผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)
ผู้แทนพลัดถิ่น	1
ผู้แทนกระทรวงยุติธรรม	1
คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม	1
คณะกรรมการกฤษฎีกา	1
นักวิชาการด้านนิติศาสตร์/กฎหมาย/นิติปรัชญา/นิติศาสตร์/นิติแพทยศาสตร์	4
ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนิติวิทยาศาสตร์	3
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับ ประกอบด้วย ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานการปฏิรูป ป.อ.ป.ร. สำนักงานราชทัณฑ์ สำนักงานอัยการคดีศาลอาญ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและปราบปรามยาเสพติด	5

**สรุปกลุ่มตัวอย่าง**

**กลุ่มตัวอย่าง = 2,057 ราย**

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = 446 ราย
  - สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)
  - รายชื่อจากศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษเขตพื้นที่ เขต 1-เขต 9 และจังหวัดชายแดนภาคใต้
  - รายชื่อหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายภาคประชาชน
- ประชาชนทั่วไป = 1,611 ราย
- ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ = 16 ราย

**เครื่องมือวิจัย**

แบบสำรวจความเชื่อมั่นของ “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสำรวจความเชื่อมั่นของ “ประชาชน” ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564

[Link Google Form](#)

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)  
เรื่อง ความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

**การตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย**

- ตรวจสอบสอดคล้องของเนื้อหาผ่านผู้เชี่ยวชาญของ DSI นำไปออกแบบใน Google Form ให้สอดคล้องกับเนื้อหา
- ทดสอบค่าสหสัมพันธ์ประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha;  $\alpha$ )
- แบบสำรวจ “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ค่า  $\alpha = 0.969$
- แบบสำรวจ “ประชาชนทั่วไป” ค่า  $\alpha = 0.963$

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

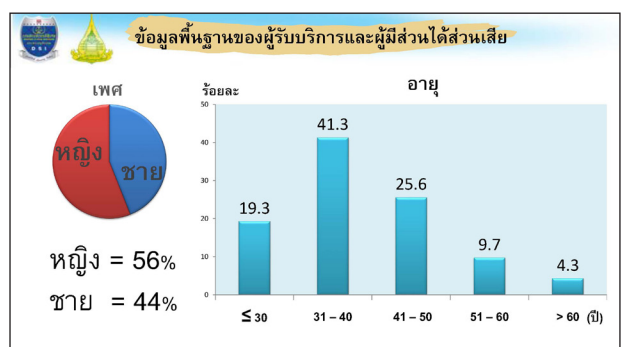
- การวิเคราะห์เชิงบรรยายใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
  - ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)
  - t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

ระยะเวลาดำเนินการ : กรกฎาคม – กันยายน 2564

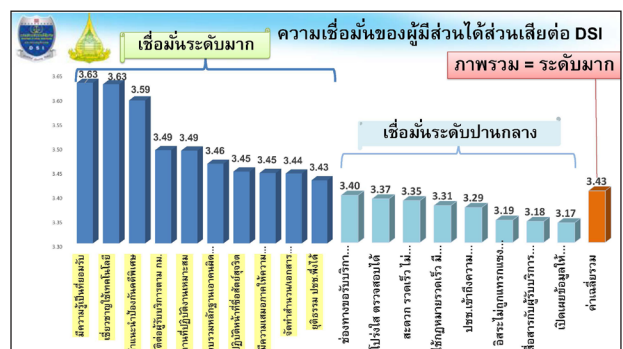
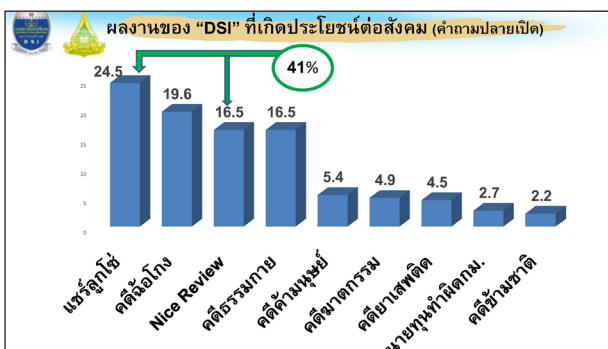
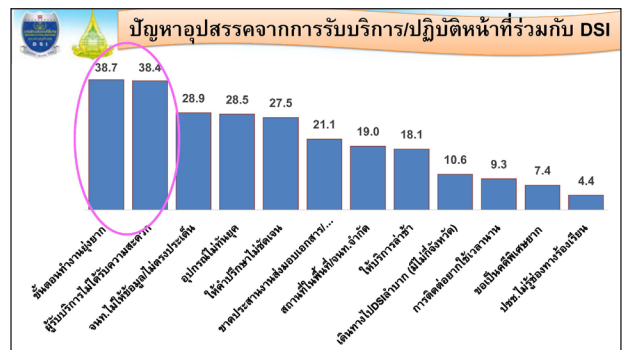
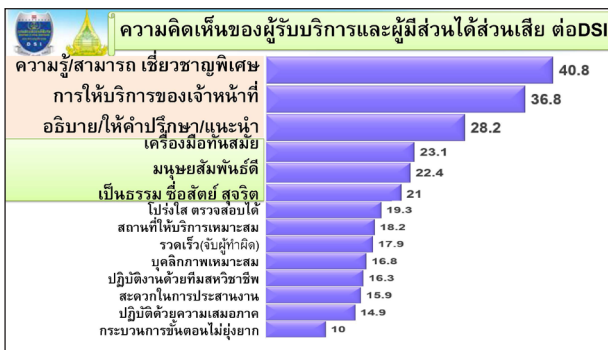
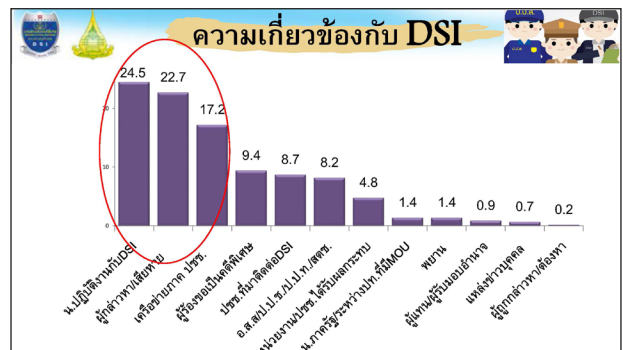
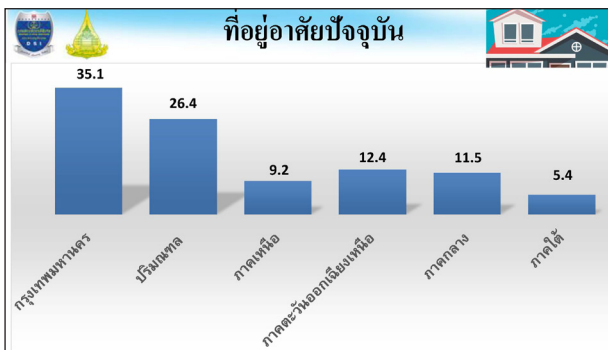
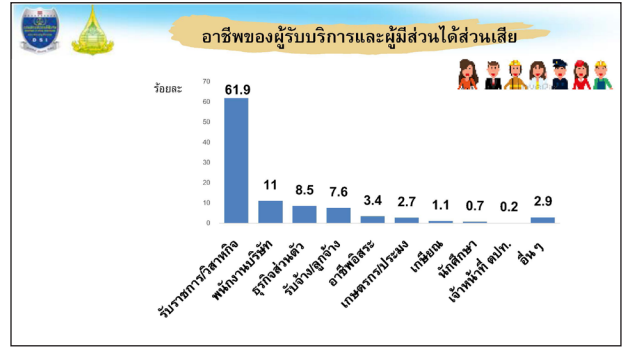
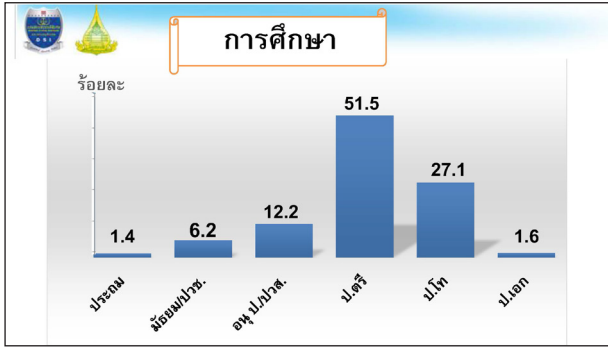
**ผลการสำรวจ แบ่งเป็น 4 ส่วน**

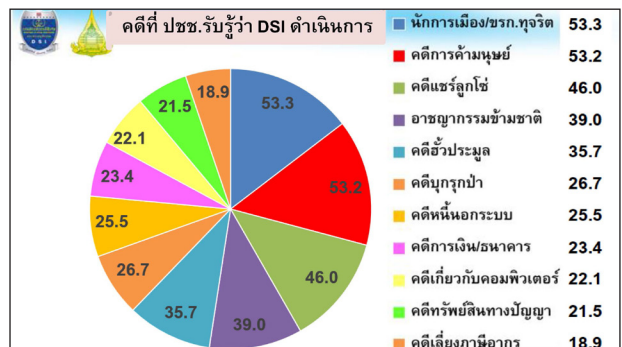
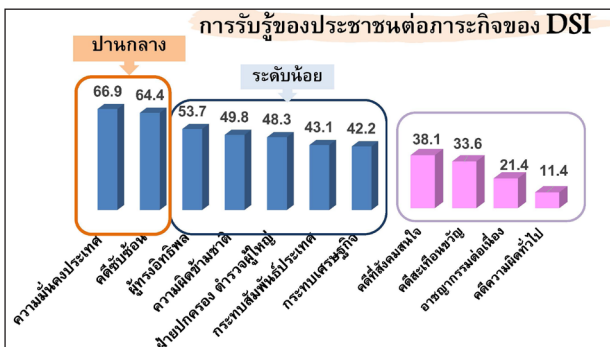
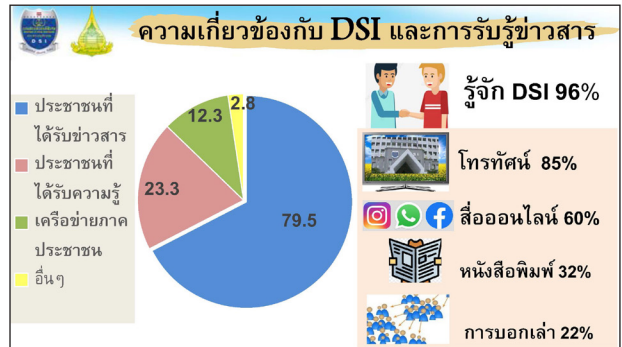
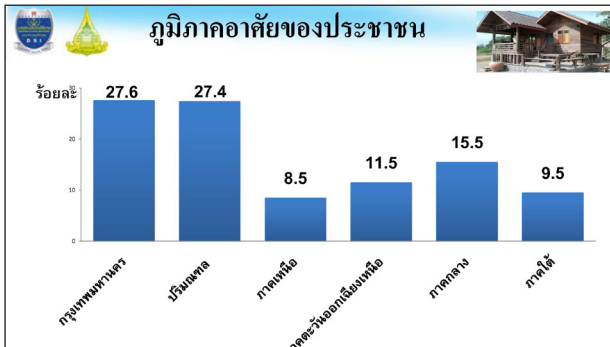
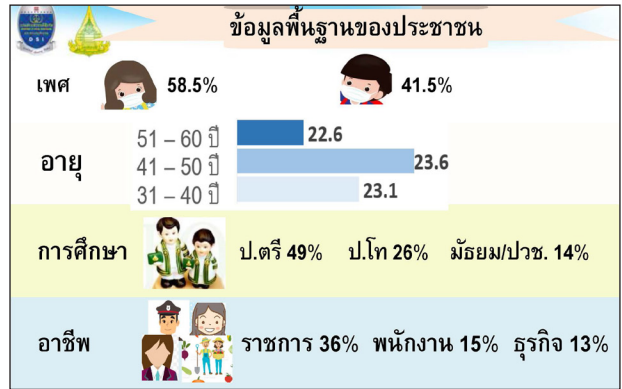
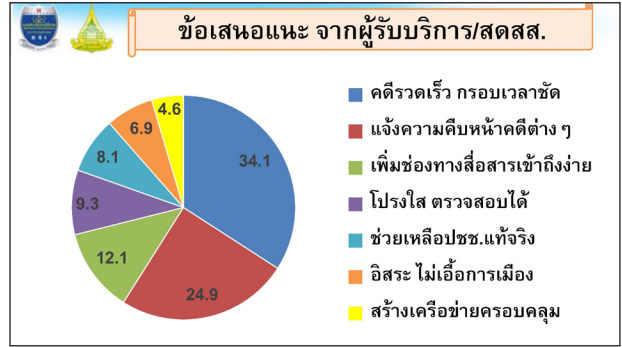
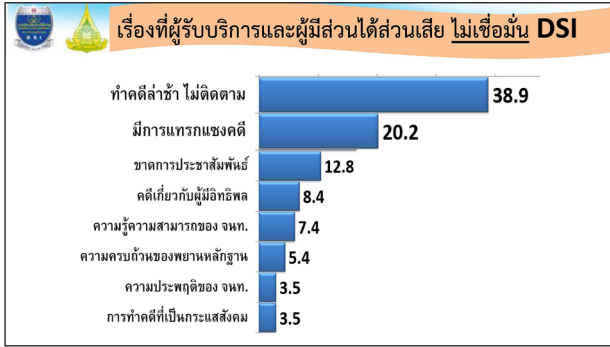
- 1 ผลการสำรวจ “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อ DSI
- 2 ผลการสำรวจ “ประชาชนทั่วไป” ที่มีต่อ DSI
- 3 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปที่มีต่อ DSI
- 4 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

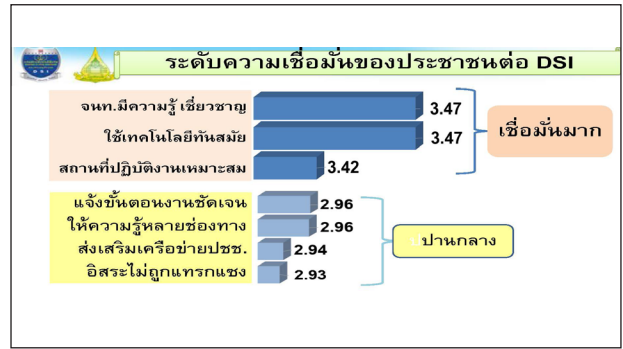
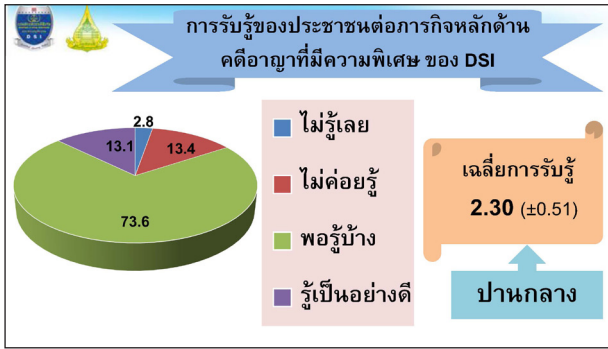
**ผลการสำรวจกลุ่ม “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อ DSI**











### ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อ DSI

### เปรียบเทียบเพศ & ความเชื่อมั่นที่มีต่อ DSI

รายการ	จำนวน (n)	ความเชื่อมั่นเฉลี่ย	ค่าองศาอิสระ	t-test	P-value
<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>					
เพศ ชาย	194	6.77	493	0.128	0.898
หญิง	247	6.80			
<b>ประชาชนทั่วไป</b>					
เพศ* ชาย	664	6.20	1250.24	5.78	0.000*
หญิง	936	6.90			

ไม่แตกต่าง: เพศ\* >

### เปรียบเทียบอายุ & ความเชื่อมั่นที่มีต่อ DSI

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (a-b)**	องศาอิสระ	F-test	P-value
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		4	1.629	0.166
กลุ่มอายุ (ระหว่างกลุ่ม)*				
41-50 ปี <sup>(a)</sup> - 51-60 ปี <sup>(b)</sup>	- 0.998			0.016
ประชาชนทั่วไป		5	1.507	0.185
กลุ่มอายุ (ระหว่างกลุ่ม)*				
31-40 ปี <sup>(a)</sup> - 41-50 ปี <sup>(b)</sup>	- 0.385			0.027
- 51-60 ปี	- 0.399			0.023

อายุมากกว่า **เชื่อมั่น >** อายุน้อยกว่า

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (a-b)**	องศาอิสระ	F-test	P-value
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		5	3.006	0.011
ระดับการศึกษา (ระหว่างกลุ่ม)*				
ปริญญาตรี <sup>(a)</sup> - อนุปริญญา/ปวส. <sup>(b)</sup>	- 1.204			0.001
- ปริญญาโท	- 0.641			0.014
ประชาชนทั่วไป				
ประถมศึกษา <sup>(a)</sup> - ปริญญาโท <sup>(b)</sup>	0.965			
- ปริญญาเอก	1.587			
มัธยมศึกษา - ปริญญาเอก	0.978			
อนุปริญญา/ปวส. - ปริญญาตรี	0.539			
- ปริญญาโท	0.604			
- ปริญญาเอก	1.226			
ปริญญาตรี - ปริญญาเอก	0.687			0.036

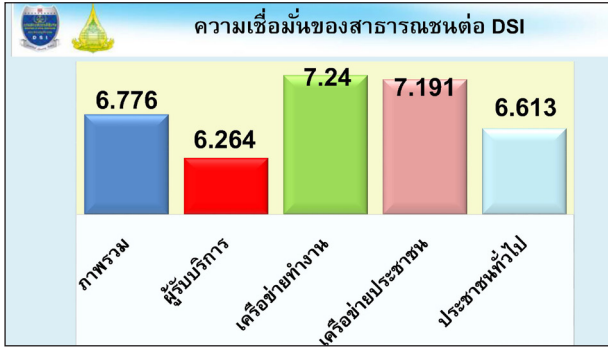
การศึกษาต่ำกว่า **เชื่อมั่น DSI มากกว่า** การศึกษาสูง

### เปรียบเทียบภูมิภาคที่อยู่อาศัย & ความเชื่อมั่นที่มีต่อ DSI

รายการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม(a-b)**	ค่าองศาอิสระ	F-test	P-value
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ)		5	0.968	0.437
ประชาชนทั่วไป		5	3.463	0.004
ภูมิภาคที่อาศัย (ระหว่างกลุ่ม)*				
กรุงเทพมหานคร <sup>(a)</sup> - ภาคใต้ <sup>(b)</sup>	-0.625			0.002
ปริมณฑล - ภาคกลาง	-0.540			0.023
- ภาคใต้	-0.766			0.000

\*ข้อมูลแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

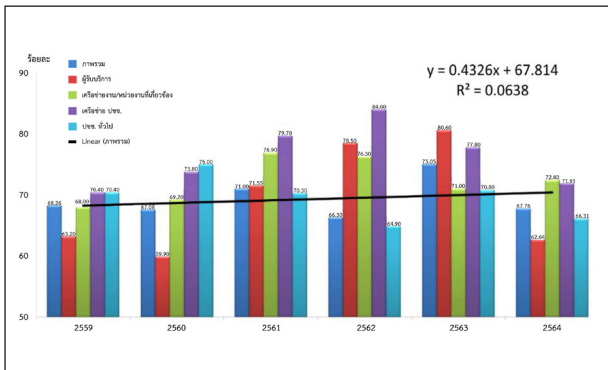




### เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อ DSI

รายการ	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (a-b)**	องศาอิสระ	F- test	P-value
ความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่ม*		3	6.241	<0.01
เครือข่ายทำงาน <sup>(a)</sup> - ผู้รับบริการ <sup>(b)</sup>	0.976			<0.01
- เครือข่ายภาคประชาชน	0.049	ไม่แตกต่าง		>0.05
- ประชาชนทั่วไป	0.627			<0.01
ประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ	0.927			<0.01

\*ข้อมูลแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
 \*\* (a-b) ค่าเฉลี่ยตัวแปรซ้ายมือ (a) ลบด้วยค่าเฉลี่ยตัวแปรขวามือ (b)



## ผลการสำรวจ ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ (Indepth Interview)

### ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จุดเด่น -มีภารกิจพิเศษ จนท.เชี่ยวชาญ เครื่องมือนิติวิทยาศาสตร์ บูรณาการสืบสวนสอบสวน รื้อฟื้นคดีร่วมกับหน่วยงานอื่น

- อุปสรรคอาจถูกแทรกแซงทางการเมือง
- ควรแก้ไขให้ DSI เป็นองค์กรอิสระ
- เสริมความแข็งแกร่ง กล้าหาญทางคุณธรรม
- คณะกรรมการคดีพิเศษจากการสรรหา อิสระ
- มีระบบการทำงานรวดเร็ว ลดระบบราชการลง

### แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาของ DSI

- แก้ไขปรับปรุงกฎหมาย -เพิ่มอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคดีพิเศษ และปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลเชิงนโยบาย และป้องกันการถูกแทรกแซง เพื่ออำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา ไม่หวั่นเกรงอิทธิพล เพื่อให้ DSI ดำรงรักษาความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่น
- วางระบบการดำเนินคดีให้มีความเป็นอิสระ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เปิดเผยให้สังคมได้รับรู้ ประชาชนมีส่วนร่วม สนับสนุนความถูกต้องเป็นธรรมในการทำคดีอย่างมีมาตรฐาน เสมอภาค

### แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาของ DSI (ต่อ)

- วางระบบการสื่อสารสู่สาธารณะ -เสริมสร้างภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษแก่ประชาชน ด้วยการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกช่องทาง
- สร้างระบบการควบคุมติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนเรื่องการดำเนินคดีที่ไม่อยู่บนพื้นฐานความยุติธรรม อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นต่อ DSI และกระบวนการยุติธรรมด้วย

### ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการวิจัย

- เครื่องมือสำรวจควรมีแบบมาตรฐาน ลดความคลาดเคลื่อน
- ควรสำรวจความเห็นบุคลากรภายใน เพื่อพัฒนาองค์กร ข้อมูลเป็นความลับ -จริยธรรมทางการวิจัย
- กลุ่มผู้รับบริการ ควรใช้แบบสอบถามแยกเฉพาะ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เจาะจง
- ควรวิจัยสื่อของ DSI ที่เผยแพร่แก่ประชาชน อาจใช้กลยุทธ์การตลาด (8Ps ; Product, Place, Prize, Promotion, Packaging, Personal, Public-relation, Power) เพื่อประสิทธิภาพการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลความเชื่อมั่นต่อ DSI



**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดีพิเศษ**

**ด้านนางองค์กร**

- ส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน ตามกฎ ระเบียบ และหลักจริยธรรม
- ทบทวนบทบาทขององค์กร ปรับปรุงกฎที่เป็นอุปสรรคการขับเคลื่อนภารกิจ
- ปรับปรุงองค์ประกอบคณะกรรมการคดีพิเศษ วิธีการสรรหา คัดเลือก และอำนาจหน้าที่ –เชิงนโยบาย การกำกับดูแล การบริหารองค์กร
- ขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรอิสระ

**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดี (ต่อ)**

**ด้านการวางแผนกลยุทธ์**

- สร้างระบบการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สำคัญ และรายงานความคืบหน้าแก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ให้ประชาชน ทุกระดับสามารถเข้าถึงได้ และมีบุคลากรที่รับผิดชอบในทุกช่องทางทางการสื่อสาร
- พิจารณาช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มการสื่อสารเรื่องคดีต่อสาธารณะเป็นระยะ ๆ และใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดี (ต่อ)**

**ด้านทำให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน**

- สนับสนุนและสร้างแนวทางการติดตามคุณภาพการบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที -เรื่องการค้าเนคต การสำรวจความคิดเห็นที่หลังให้บริการในงานสำคัญ และสื่อสารให้ประชาชนได้ทราบเป็นระยะ ๆ

**ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

- สนับสนุนรูปแบบและวิธีการจัดการความรู้ที่หลากหลายและทั่วถึงในทุกงาน
- ถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในทุกส่วนงานอย่างทันสมัย และนำเชื่อถือ โดยให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ -จัดให้เป็นตัวชี้วัดผลงานบุคคล

**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดี (ต่อ)**

**ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**

- กำหนดกรอบเส้นทางอาชีพ (Career Path) สร้างแรงจูงใจ และบทลงโทษการกระทำผิด
- พัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีคุณภาพ มีหลักเกณฑ์ เพื่อนำไปสู่การเลื่อนระดับอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับทุกสายงาน
- ปรับวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับความเชี่ยวชาญ และการกำหนดกรอบอัตราการรับโอนตำแหน่งให้เฉพาะทางมากขึ้น
- จัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางมากขึ้น ทั้งความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ด้วยการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์จากผู้ หรือจากบทเรียนคดีสำคัญ ๆ โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดี (ต่อ)**

**ด้านการจัดการกระบวนการ**

- ส่งเสริมกระบวนการทำงานเชิงรุก ไม่ยึดติดการทำงานแบบราชการ เพื่อสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ที่ถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็ว
- สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงบูรณาการ มุ่งเน้นการประสานงานและการทำงานเป็นทีม
- กำหนดกรอบการทำงาน ให้มีการเรียนรู้งานซึ่งกันและกันทุกตำแหน่งในระดับเดียวกัน รวมทั้งการเรียนรู้งานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ให้เกิดความรอบรู้ในงาน

**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากรมสอบสวนคดี (ต่อ)**

**ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน**

- สนับสนุนระบบการตรวจประเมิน และติดตามผลงานแนวใหม่ด้วยระบบ OKRs (Objective and Key Results) เป้าหมายที่เหมาะสม มีกรอบเวลาที่ชัดเจน กำหนดวิธีการทำงานให้สำเร็จ ผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิด และกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถประเมินได้
- มีการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั่วทั้งองค์กร โดยมีการประเมินทั้งจากบุคคลภายนอกและบุคคลภายใน
- สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนการสร้างผลลัพธ์ และคุณค่าในงานที่ผู้รับบริการพึงพอใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร

**ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นและการปฏิรูปองค์กร**

- ควรนำข้อมูลจากการสำรวจความเชื่อมั่นไปใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยจัดทำแผนพัฒนาความเชื่อมั่นต่อ DSI ในมิติต่าง ๆ โดย อาจจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี กำหนดกลุ่มเป้าหมายดำเนินการที่ชัดเจน มีการรณรงค์การรับรู้ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย แล้วจึงทำการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน เพื่อให้เห็นความแตกต่างที่เกิดจากการพัฒนา และนำไปสู่การพัฒนาต่อไปได้อย่างชัดเจนขึ้น

เช่น กลุ่มผู้รับบริการ เชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ควรพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้เป้าหมายน้อยอย่างไร อาจนำแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ (พัฒนาขึ้นมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือกลุ่มอาศัยในเขตปริมณฑล) เชื่อมั่นน้อยกว่าภูมิภาคอื่น ควรสร้างการรับรู้ ความเข้าใจให้แก่กลุ่มอย่างไร รูปแบบสื่อ เนื้อหาสื่อที่เหมาะสมกับผู้เป้าหมาย (เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นได้)



**ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นและการปฏิรูปองค์กร (ต่อ)**

ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะเรื่อง :

- การทบทวนการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างการทำงาน เนื่องจากแนวโน้มการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในลักษณะเดียวกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด)

ทั้งนี้ เนื่องจาก DSI ถือเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย จึงควรทบทวนการปฏิบัติหน้าที่และศึกษาแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างและการทำงานเช่นเดียวกัน



**เกณฑ์การแปลผลเป็น 5 ระดับ**

การเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ	ระดับที่ใช้วัด 4 ระดับ ปรับเป็น 5 ช่วง = $\frac{4-1}{5} = 0.6$	ระดับที่ใช้วัด 5 ระดับ ปรับเป็น 5 ช่วง = $\frac{5-1}{5} = 0.8$	ระดับที่ใช้วัด 10 ระดับ ปรับเป็น 5 ช่วง = $\frac{10-1}{5} = 1.8$
น้อยที่สุด	1.00 – 1.60	1.00 – 1.80	1.00 – 2.80
น้อย	1.61 – 2.20	1.81 – 2.60	2.81 – 4.60
ปานกลาง	2.21 – 2.80	2.61 – 3.40	4.61 – 6.40
มาก	2.81 – 3.40	3.41 – 4.20	6.41 – 8.20
มากที่สุด	3.41 – 4.00	4.21 – 5.00	8.21 – 10.00

**เกณฑ์การประเมินของบลูม (Bloom, 1971) แบ่งเป็น 3 ระดับ**

ตอบถูก ร้อยละ 0 - 59	รู้ระดับน้อย
ตอบถูก ร้อยละ 60 - 79	รู้ระดับปานกลาง
ตอบถูก ร้อยละ 80 ขึ้นไป	รู้ระดับมาก



## แบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง



แบบสำหรับประชาชน



แบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ประชาชน”  
ที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ประจำปี 2564

**คำชี้แจง** กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง เท่าเทียม

โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี  21 – 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี
3. จบการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
4. อาชีพ  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้าง/ลูกจ้าง  
 เกษตรกร/ประมง  พนักงานบริษัท  นักเรียน/นักศึกษา  
 อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์  อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ที่อยู่ปัจจุบัน  กรุงเทพมหานคร  ปริมณฑล (นนทบุรี/ปทุมธานี/นครปฐม/สมุทรปราการ/สมุทรสาคร)  
 จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ) จังหวัด.....
6. ความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ  
 ประชาชนที่ได้รับข่าวสาร  ประชาชนที่ได้รับความรู้  
 เครือข่ายภาคประชาชน  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1. ท่านรู้จัก (ได้ยินชื่อ) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) หรือไม่ จากสื่อช่องทางใด

รู้จัก **สื่อที่ทำให้ท่านรู้จัก/ได้ยินชื่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)**

- โทรทัศน์  หนังสือพิมพ์  วิทยุ  
 เว็บไซต์ [www.dsi.go.th](http://www.dsi.go.th)  วารสาร DSI (e-book)  สื่อออนไลน์ (ไลน์/เฟสบุ๊ก/ทวิตเตอร์ ฯลฯ)  
 การบอกเล่า/บอกต่อ  อบรม/สัมมนา  อื่นๆ โปรดระบุ.....

ไม่รู้จัก





2. ท่านรู้หรือไม่ว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) มีภารกิจหลักด้านคดีอาญาที่มีความพิเศษนอกเหนือไปจากคดีอาชญากรรมทั่วไป

- รู้เป็นอย่างดี       พอรู้บ้าง       ไม่ค่อยรู้       ไม่รู้เลย

3. ท่านคิดว่า ข้อใดเป็นภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- คดีความผิดทางอาญาทั่วไป  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีความซับซ้อน  
 คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจการคลัง  
 คดีความผิดทางอาญาทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสังคม  
 คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติ หรือการกระทำขององค์กรอาชญากรรม  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลเป็นตัวละครสำคัญ/ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน  
 คดีความผิดทางอาญาที่มีพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่เป็นผู้ต้องสงสัย  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านรับรู้เกี่ยวกับการสอบสวนคดีพิเศษ คดีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- คดีหนี้นอกระบบ       คดีเลี้ยวภาษีอากร  
 คดีการค้ามนุษย์       คดีบุกรุกป่า  
 คดีความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์       คดีละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา  
 คดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ       คดีการเงินการธนาคาร  
 คดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ (ฮั้ว)  
 คดีความผิดว่าด้วยการกักเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน (แชร์ลูกโซ่)  
 คดีความผิดเกี่ยวกับการทุจริตของนักการเมือง/ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ผลงานเรื่องใดที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีแล้ว เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม

(โปรดระบุเรื่องที่ท่านทราบ)

(1).....

(2).....







ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่มี ประสิทธิภาพ และทันสมัย					
14. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจ ของหน่วยงาน					
15. กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ ประชาชนพึงได้					

3. เรื่องใดที่ท่าน**เชื่อมั่น**ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1).....

(2).....

4. เรื่องใดที่ท่าน**ไม่เชื่อมั่น**ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1).....

(2).....

5. ข้อเสนอแนะ

(1).....

(2).....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง



แบบสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชน “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”  
ที่มีต่อของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ประจำปี 2564

**คำชี้แจง** กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง เท่าเทียม

โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1. ท่านมีความเกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ในฐานะใด

- ผู้ร้องขอ  ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา  ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย
- พยาน  ผู้แทน/ผู้รับมอบอำนาจ
- แหล่งข่าวบุคคล (ผู้เกี่ยวข้องกับข่าว/ผู้ให้ข้อมูลข่าว)
- ประชาชนที่มาติดต่อ/ขอคำแนะนำด้านกฎหมาย หรือคดีพิเศษ
- หน่วยงาน หรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน
- หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่มีบันทึกข้อตกลงร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- สำนักงานอัยการสูงสุด /สำนักงาน ป.ป.ช. /สำนักงาน ป.ป.ท. /สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- เครือข่ายภาคประชาชน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. เพศ  ชาย  หญิง

3. อายุ  น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี  21 – 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี

4. จบการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้าง/ลูกจ้าง  
 เกษตรกร/ประมง  พนักงานบริษัท  นักเรียน/นักศึกษา  
 อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์  เจ้าหน้าที่องค์กรระหว่างประเทศ  อื่น ๆ โปรดระบุ.....



6. ที่อยู่ปัจจุบัน  กรุงเทพมหานคร  
 ปริมณฑล (นนทบุรี/ปทุมธานี/นครปฐม/สมุทรปราการ/สมุทรสาคร)  
 จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ) จังหวัด.....

ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

1. สิ่งที่ท่านเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | <input type="checkbox"/> อธิบาย/ให้คำปรึกษา/แนะนำ                             |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี                   | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการให้บริการ       |
| <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานรวดเร็ว (เช่น จับกุมผู้กระทำความผิด) | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษ |
| <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานด้วยทิมสหวิชาชีพ                     | <input type="checkbox"/> ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค                       |
| <input type="checkbox"/> ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน                  | <input type="checkbox"/> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต      |
| <input type="checkbox"/> กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก                     | <input type="checkbox"/> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้          |
| <input type="checkbox"/> เครื่องมือการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันสมัย          | <input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม                        |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                            |   |

2. ปัญหา/อุปสรรคจากการมารับบริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กระบวนการและขั้นตอน (เช่น การรับเป็นคดีพิเศษ การขอข้อมูล การให้บริการ ฯลฯ) มีความยุ่งยาก
- หลักเกณฑ์ในการเป็นคดีพิเศษ มีข้อจำกัดมาก
- การติดต่อ ประสานงานค่อนข้างยาก และใช้เวลานาน
- การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า
- การให้คำปรึกษา/ตอบคำถามไม่ชัดเจน
- ประชาชนไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียน หรือติดตามความคืบหน้าของคดี
- ความยากลำบากในการเดินทางไปกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เนื่องจากมีสำนักงานเพียงไม่กี่จังหวัด)
- เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูล หรือให้ข้อมูลไม่ตรงประเด็น
- เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
- ขาดการประสานงานด้านข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในการส่งมอบเอกสาร หรือพยานหลักฐาน
- สถานที่ของหน่วยงานในพื้นที่ และกำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด
- เครื่องมือ/อุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่สามารถรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ผลงานเรื่องใดที่กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีแล้ว เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม

(โปรดระบุเรื่องที่ท่านทราบ)

- (1).....  
 (2).....



### ส่วนที่ 3. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน จากระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด (10คะแนน) เชื่อมั่นน้อยสุด (1คะแนน)

1. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในภาพรวม

มากที่สุด ←—————→ น้อยที่สุด

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในภาพรวม	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1. ในภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในระดับใด										

2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่เข้าถึงได้สะดวก (เช่น สายด่วน/เว็บไซต์/จดหมาย/แอปพลิเคชัน ฯลฯ)					
2. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินคดีให้ผู้เกี่ยวข้อง กับคดี และประชาชนได้รับรู้ อย่างเหมาะสม					
3. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการสื่อสาร หรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ					
4. ประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ได้รับโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมทางคดีพิเศษอย่างเท่าเทียม					
5. กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นช่องทางทำให้ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง					
6. กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมายที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย					
7. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง และผู้มีอิทธิพล หรือกระแสดันจากสังคม					
8. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน/ผู้ร้องขอ/ผู้กล่าวหา/พยาน/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ตามหลักสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายกำหนด					
9. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
10. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					



ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านคดีพิเศษ จนเป็นที่ยอมรับ					
12. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมพิเศษ					
13. เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน					
14. กรมสอบสวนคดีพิเศษรวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินคดีจนสามารถทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความบริสุทธิ์ หรือพิสูจน์ความผิด และนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษได้					
15. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีสถานที่ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน					
16. กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
17. กรมสอบสวนคดีพิเศษจัดทำสำนวน หรือเอกสารต่างๆ ให้พนักงานอัยการ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์					
18. กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนพึงได้					

3. เรื่องใดที่ท่าน**ไม่เชื่อมั่น** ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1).....

(2).....

4. ข้อเสนอแนะ

(1).....

(2).....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง





## แบบสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนบุคคล

## เรื่อง ความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นความลับ จะไม่มีการเผยแพร่กับบุคคลอื่นใดทั้งสิ้น การแสดงข้อมูลในผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม จะใช้สัญลักษณ์คำแทนบุคคล และแทนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อการสรุปผลและวิเคราะห์ผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำลายเอกสารและข้อมูลทันที

**คำชี้แจง** กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อจัดเก็บข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับความยุติธรรม (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐด้านกระบวนการยุติธรรม มาตรา 67 (4.1) “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงาน ในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร”

ประเด็น	หัวข้อคำถาม
1. สถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ประชาชนให้ความสนใจเป็นพิเศษ มีอะไรบ้าง และเหตุใดจึงได้รับความสนใจเป็นพิเศษ</li><li>- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ</li><li>- ปัจจัยใดสำคัญที่สุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ</li><li>- การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในปัจจุบันเป็นอย่างไร</li><li>- กรมสอบสวนคดีพิเศษควรปรับปรุงการดำเนินงาน หรือเพิ่มผลงานด้านใดบ้าง และควรมีวิธีการอย่างไร</li><li>- แนวโน้มความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษของคนไทยเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด</li><li>- กรมสอบสวนคดีพิเศษควรดำเนินการอย่างไรเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน</li></ul>
2. นโยบาย และปัจจัยเอื้อต่อกระบวนการยุติธรรม (เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง ลดผลกระทบทางเศรษฐกิจ/ความมั่นคง และสัมพันธ์ระหว่างประเทศ)	<ul style="list-style-type: none"><li>- นโยบายการจัดระบบการบริหารงาน ในกระบวนการยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษสามารถดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้อย่างไร</li><li>- ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีอะไรบ้าง และควรมีแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงอย่างไร เช่น ช่องทางการเข้าถึงบริการ การสืบสวน/สอบสวน ถูกต้อง เป็นธรรม การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ฯลฯ</li></ul>



ประเด็น	หัวข้อคำถาม
3. จุดเด่น/จุดอ่อนของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรมสอบสวนคดีพิเศษมีจุดเด่น ด้านใดบ้าง และมีด้านใดบ้างที่เป็นจุดอ่อน</li> <li>- แนวทางในการพัฒนาจุดเด่นของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้ดียิ่งขึ้น และแก้ไข ปัญหาจุดอ่อนให้น้อยลง</li> </ul>
4. การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีคุณภาพระดับใด และเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น</li> <li>- กรมสอบสวนคดีพิเศษควรพัฒนากระบวนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก อย่างไร</li> </ul>
5. การพัฒนาองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การฝึกอบรม พัฒนาความรู้ด้านการสืบสวนสอบสวน และการให้คำปรึกษา แก่ประชาชนในปัจจุบันควรใช้วิธีการอย่างไร และควรให้ความสำคัญเรื่องใดเป็นพิเศษ</li> <li>- การจัดการความรู้ด้านการสอบสวนคดีพิเศษ (Knowledge Management; KM) เพื่อ ถอดรหัสวิธีการ หรือจัดการคดี หรือถอดบทเรียน ควรมีแนวทางอย่างไร เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม</li> </ul>
6. ความคาดหวังต่อกรม สอบสวนคดีพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ท่านมีความคาดหวังต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ อย่างไร</li> <li>- ท่านคิดอย่างไรต่อภาพลักษณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ</li> <li>- ท่านคิดอย่างไรต่อบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ เช่น คุณลักษณะ ความรอบรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ การประสานงาน การให้บริการ การตอบสนอง ต่อการให้บริการประชาชน</li> </ul>
7. อุปสรรค/ข้อจำกัด และ แนวทางป้องกัน/แก้ไข	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อุปสรรค/ข้อจำกัดของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ภาพลักษณ์และผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีอะไรบ้าง และมีอย่างไร</li> <li>- แนวทางการแก้ไขอุปสรรค/ข้อจำกัดเหล่านั้น หรือลดผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรค</li> <li>- ท่านคิดว่าอุปสรรคและความเสี่ยงที่ร้ายแรงที่กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องเร่งแก้ไข มีเรื่องใดบ้าง และควรมีแนวทางป้องกันอย่างไร</li> </ul>

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์นี้

