

บทความวิจัยเรื่อง

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน

พันธ์ยศ ขวัญบุญจันทร์

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมนั้นมีความรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับอันเนื่องมาจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จะเห็นได้จากสื่อต่างๆซึ่งปรากฏเหตุการณ์ความรุนแรงโหดเหี้ยมเป็นรายวัน เช่น การก่อความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การฆาตกรรม การกระทำชำเรา การปล้นทรัพย์ การลักทรัพย์ เป็นต้น วิธีการก่ออาชญากรรมที่เกิดจากพฤติกรรมเลียนแบบ อาชญากรมีความกล้าที่จะก่อเหตุ ไม่เกรงกลัวกฎหมาย บ้านเมือง ชาติ ศีลธรรม อีกทั้งอายุของอาชญากรก็มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงต้องมีผู้มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อยของสังคมจากปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว ซึ่งก็คือตำรวจนั่นเอง พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ตำรวจดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ, 2547, หน้า 3)

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1)(2)(3)(4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำรวจ หรือ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ นั้นถือว่าเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนอย่างมาก แม้ว่าใครหลายคนอาจจะไม่ชอบตำรวจมากนัก เนื่องจากการปฏิบัติงานตำรวจมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง แต่เมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้น ตำรวจมักจะเป็นที่พึ่งแรกของประชาชนเสมอ ดังคำกล่าวของ พลตำรวจเอก เผ่า ศรียานนท์ ที่ว่า "ภายใต้ดวงอาทิตย์นี้ ไม่มีสิ่งใดที่ตำรวจไทยทำไม่ได้ ในทางที่ไม่ขัดต่อศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามและกฎหมายบ้านเมือง"

งานตำรวจแบ่งออกเป็นหลายฝ่าย มีหน้าที่ต่างกันไป คือ 1.ป้องกันปราบปราม ทำหน้าที่ในการออกตรวจท้องที่ ออกตรวจจุดล่อแหลม พื้นที่เสี่ยง แสดงกำลังเพื่อให้คนร้ายหรือผู้ไม่หวังดีมีความเกรงกลัวที่จะกระทำความผิด มีความยำเกรงต่อกฎหมายบ้านเมือง เข้าระงับเหตุร้ายต่างๆ ทำงานชุมชนสัมพันธ์ด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วม มีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่ ส่วนหนึ่งก็เพื่อประชาสัมพันธ์ งาน ภาพลักษณ์ของตำรวจให้ดีขึ้น อีกส่วนหนึ่งก็เป็นการหาข่าวไปด้วย 2.สืบสวน ทำหน้าที่ในการสืบสวนหาข่าว หาข้อเท็จจริง ติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดหรือตามหมายจับ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมไม่ว่าจะเป็นบุคคล สถานที่ แผนประทุษกรรม เพื่อใช้วางแผนทางการสืบสวนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3.สอบสวน ทำหน้าที่รับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษและรวบรวม

พยานหลักฐานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล หรือเอกสาร เพื่อพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์นั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงอันจะเป็นต้นทางแห่งการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ 4.จรรยา ทำหน้าที่ในการ ควบคุมดูแล และบังคับใช้กฎหมายจรรยาแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย หรือที่เรียกว่าการกวดขันวินัยจราจร และตั้งจุดตรวจจุดสกัดอาชญากรรมต่างๆ เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น และ 6.อำนวยความสะดวก ทำหน้าที่ในด้านงานเอกสาร งานสารบรรณต่าง ๆ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติถือเป็นหน่วยงานต้นทางของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยเฉพาะตำรวจในสายงานสอบสวน หรือที่เรียกว่าพนักงานสอบสวน มีหน้าที่สำคัญในการรวบรวมพยานหลักฐาน ไม่ว่าจะเป็นพยานบุคคล พยานวัตถุ หรือพยานเอกสาร สรุปลงและลงความเห็นทางคดีในสำนวนการสอบสวน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มีความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพ ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องระมัดระวังให้การใช้กฎหมายนั้นเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ อีกทั้งการปฏิบัติหน้าที่ต้องมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปราศจากการถูกแทรกแซงจากระบบสายการบังคับบัญชาและผู้มีอิทธิพล พนักงานสอบสวนมีหน้าที่รับผิดชอบมาก แต่กลับขาดงบประมาณ การใส่ใจดูแล สวัสดิการที่เหมาะสม หรือแม้กระทั่งขาดเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการบูรณาการและความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกอื่น ๆ อีกทั้งขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ แม้พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ.2547 มาตรา 47 กำหนดให้แยกงานสอบสวนเป็นอิสระจากงานอื่นๆ รวมทั้งกำหนดตำแหน่งเฉพาะในการสอบสวน หากข้อเท็จจริงยังเกิดช่องว่างในการแทรกแซงการสอบสวนจากฝ่ายบริหารผ่านการบังคับบัญชา ควบคุมและกำกับดูแล การเล่นพรรคเล่นพวก การวิ่งเต้นคดีส่งผลให้การทำงานและการส่งคดีของพนักงานสอบสวนไม่เป็นอิสระ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม

สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา รับผิดชอบพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศ หรือย่านศูนย์กลางธุรกิจ (CBD : Central Business District) ประกอบไปด้วยถนนสีลม ถนนสาทร ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ ถนนสุรศักดิ์ ถนนเจริญกรุง ถนนจันทน์ อันเป็นที่ตั้งของสถานทูตหลายประเทศ อาคารสำนักงานขนาดใหญ่ บริษัทห้างร้านต่างๆ รวมไปถึงโรงแรมระดับชั้นนำ จึงเกิดคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินจำนวนมากเช่นคดีลักทรัพย์ ฉ้อโกง ยักยอก ความผิดเกี่ยวกับการใช้เช็ค ฯลฯ อีกทั้งจากที่กล่าวมาข้างต้นถึงลักษณะหน้าที่งานสอบสวนของตำรวจเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานจะต้องมีความเป็นอิสระปราศจากการถูกแทรกแซงจากระบบสายบังคับบัญชาและผู้มีอิทธิพล อีกทั้งโครงสร้างงานสอบสวนที่ได้รวมงานสอบสวนไว้ที่พนักงานสอบสวนทั้งหมด ทำให้พนักงานสอบสวนต้องรับภาระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิรูประบบตำรวจให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

คำถามการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
2. มีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน

3. มีแนวทางในการยกระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
3. เพื่อหาแนวทางในการยกระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาด้วยการการสัมภาษณ์ มุ่งศึกษาถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาแนวทางในการยกระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้กำกับ 1 คน รองผู้กำกับ 1 คน (2) สารวัตร 4 คน (3) ระดับปฏิบัติ 5 คน รวมทั้งสิ้น 11 คน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านโครงสร้างงานสอบสวน
- ด้านงบประมาณและสวัสดิการงานสอบสวน
- ด้านบุคลากรงานสอบสวน
- ด้านระบบการตรวจสอบและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่องานสอบสวน
- ด้านความก้าวหน้าในงานสอบสวน

โดยทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินได้อย่างชัดเจน

2. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาคั้งนี้จะดำเนินการในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน 2562

3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

การศึกษาคั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม 1 ผู้กำกับ 1 คน รองผู้กำกับ 1 คน กลุ่ม 2 สารวัตร 4 คน กลุ่ม 3 ระดับปฏิบัติงาน 5 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 11 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการยกระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานี ตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

หน่วยงาน หมายถึง สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

ด้านโครงสร้างงานสอบสวน หมายถึง ลักษณะโครงสร้างการปฏิบัติงานสอบสวนของสถานีตำรวจ นครบาลยานนาวา ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา

ด้านงบประมาณและสวัสดิการงานสอบสวน หมายถึง งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและสวัสดิการ ที่ให้กับงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

ด้านบุคลากรงานสอบสวน หมายถึง จำนวนอัตรากำลังของพนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจนคร บาลยานนาวา ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ด้านระบบการตรวจสอบและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่องานสอบสวน หมายถึง การ สร้างความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

ด้านความก้าวหน้าในงานสอบสวน หมายถึง ความก้าวหน้าในสายงาน การเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่ง ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

ความสำเร็จ หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้ โดยเฉพาะด้านงาน สอบสวนในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการประสานงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจความหมายแรงจูงใจ
5. แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
6. แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จในอาชีพ
7. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีดำเนินการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ผลการศึกษา

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่ม 1 ผู้กำกับ 1 คน รองผู้กำกับ 1 คนกลุ่ม 2 สารวัตร 4 คนกลุ่ม 3 ระดับปฏิบัติ 5 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 11 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน (Structured Interview) คือการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยเนื้อหาของคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และผลการศึกษาเป็นการนำเสนอการบรรยายเรียงลำดับตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์และการตอบคำถามของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
2. ท่านคิดว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน
3. ท่านมีแนวทางในการยกระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูล

1. พันตำรวจเอก พรณรงค์ สุริยชัยวงศ์ ผู้กำกับการ สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
2. พันตำรวจโทอนุชาติ วิภาดาพิสุทธิ์ รองผู้กำกับการ (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
3. พันตำรวจโท พนม ผุยหนองโพธิ์ สารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
4. พันตำรวจโท อินศร อุดดีบ สารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
5. พันตำรวจโท ฉัตรชัย พรชวลิตศิริธร สารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
6. พันตำรวจตรี วรพงศ์สงศิริ สารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
7. ร้อยตำรวจเอก สมยศ บุญณะแก้ว รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
8. ร้อยตำรวจเอก อรรถพล ขุนนุช รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
9. ร้อยตำรวจเอก หญิง ณัชชา กลั่นเชื้อ รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
10. ร้อยตำรวจโท ภูติศบุญยฤทธิชัยกิจ รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา
11. ร้อยตำรวจโท หญิง พิมพิวิภา ชาโรจน์ รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ตอบว่าด้านโครงสร้างงานสอบสวน ด้านงบประมาณในการทำงาน รวมทั้งความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สวัสดิการด้านการทำงานสอบสวน เงินประจำตำแหน่งพนักงานสอบสวน โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานตำรวจโดยมีกลุ่มเป้าหมายบางท่านตอบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน คือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อตำรวจ อีกทั้งตำรวจที่ทำหน้าที่สอบสวนยังต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ เพราะต้องปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางความกดดันต่าง ๆ มากมาย และปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพราะปัจจุบันพนักงานสอบสวนที่มีความรู้เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีนั้นมีน้อย ทำให้เกิดการจัดการเรื่องคดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้นเป็นไปได้ยากจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า สถานี

ตำรวจนครบาลยานนาวา ส่วนใหญ่จะมีคดีที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน เนื่องจากในเขตพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ คดีประเภท street crime เช่น คดีลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ จึงเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง

ในส่วนของปัญหาที่พบ คือ ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพจิตใจของตำรวจ คือ เรื่องค่านิยมของการจบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจเปรียบเทียบกับสายนิติศาสตร์ หรือนักเรียนอบรม จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ และปัญหาเรื่องสายการบังคับบัญชาที่มีจำนวนผู้บังคับบัญชามากกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ดังนั้นการปรับโครงสร้างงานสอบสวนใหม่จะสามารถแก้ปัญหานี้ได้ ปัญหาอีกประการ คือ จำนวนภาระงานคดีต่าง ๆ มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ส่งผลต่อการพักผ่อน และอาจเกิดเป็นอาการเครียดสะสมได้ การที่มีสัดส่วนคดีเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับกำลังพลด้านงานสอบสวน ก็เนื่องมาจากพนักงานสอบสวนหลายนายมักจะไปขอไปช่วยราชการในตำแหน่งอื่นๆ ทำให้กำลังลดน้อยลง และมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีคดีที่ไม่ใช่หน้าที่โดยตรงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอด้วย เช่น ปัญหาภายในครอบครัว ปัญหาที่เป็นเรื่องคดีความแพ่ง กู้ยืมเงินแล้วไม่คืน ผิดสัญญาทางแพ่ง ต้องใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยให้ทุก ๆ ฝ่ายเข้าใจกัน ปัญหาที่สำคัญ คือ การถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจเหนือกว่า ผากคดีให้ดูแลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ ทำให้เกิดความกดดันในการทำงานบ่อยครั้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานสอบสวนมาจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ปัญหาเรื่องการเรียกรับเอาผลประโยชน์จากประชาชนของตำรวจบางท่าน ทำให้ภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเสียหายด้วยดังนั้นการทำงานของพนักงานสอบสวนนั้นควรจะเป็นอิสระ ปราศจากการแทรกแซง

แนวทางในการยกระดับงานสอบสวนนั้น จะต้องทำให้เกิดการบูรณาการด้านงานสอบสวน เน้นการประสานงานอย่างเป็นระบบ เช่น การประสานงานกับโรงพยาบาล สำนักงานเขต มูลนิธิต่าง ๆ ในการช่วยเหลือฉุกเฉิน ปรับหลักเกณฑ์ในการโยกย้าย หรือมีระเบียบการโยกย้ายที่เหมาะสม

บทสรุป

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ตอบว่าด้านโครงสร้างงานสอบสวน ด้านงบประมาณในการทำงาน รวมทั้งความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สวัสดิการด้านการทำงานสอบสวน เงินประจำตำแหน่งพนักงานสอบสวน โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานตำรวจโดยมีกลุ่มเป้าหมายบางท่านตอบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อตำรวจ อีกทั้งตำรวจที่ทำหน้าที่สอบสวนยังต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ เพราะต้องปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางความกดดันต่าง ๆ มากมาย และปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพราะปัจจุบันพนักงานสอบสวนที่มีความรู้เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีนั้นมีน้อย ทำให้เกิดการจัดการเรื่องคดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั่นเป็นไปได้อย่างยากจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ส่วนใหญ่จะมีคดีที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน เนื่องจากในเขตพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ คดีประเภท street crime เช่น คดีลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ จึงเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง

ในส่วนของปัญหาที่พบ คือ ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพจิตใจของตำรวจ คือ เรื่องค่านิยมของการจบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจเปรียบเทียบกับสายนิติศาสตร์ หรือนักเรียนอบรม จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ และปัญหาเรื่องสายการบังคับบัญชาที่มีจำนวนผู้บังคับบัญชามากกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ดังนั้นการปรับโครงสร้างงานสอบสวนใหม่จะสามารถแก้ปัญหานี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ความมุ่งหมายของการประสานงานของ (วรรณภา ชำนาญเวช, 2551, หน้า 36-37) มีดังนี้

1. เพื่อช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์การเป็นจักรกลตัวหนึ่งของกลไกทางการบริหารและเป็นจักรกลที่สำคัญที่สุดด้วย เนื่องจากทำให้จักรกลตัวอื่นๆทั้งหมดดำเนินไปอย่างประสานสอดคล้องกันซึ่งหากจักรกลนี้บกพร่องทำหน้าที่ไม่ประสานสอดคล้องกันกลไกทั้งหมดก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย ดังนั้นการประสานงานจึงเข้ามามีบทบาทในการประสานตัวบุคคลทรัพยากรและวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องประสานกันอันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การที่วางๆ ไว้

2. เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยและระหว่างบุคคลทั้งหลายภายในและภายนอกองค์การเป็นไปอย่างราบรื่นและได้ผลดี เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับงานทุกประเภทและทุกองค์การ ดังนั้นหากระบบการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมจะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การมีความคล่องตัวและรวดเร็ว

3. เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การเพราะความขัดแย้งในองค์การนั้นย่อมเกิดขึ้นไปทุกขณะเนื่องจากการทำงานร่วมกันนั้นความคิดเห็นของแต่ละฝ่ายแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นดังนั้นการประสานงานจึงมีความมุ่งหมายเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การซึ่งการประสานงาน เป็นไปอย่างถูกวิธีและมีเทคนิคดีแล้วย่อมจะช่วยลดความขัดแย้งและแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในได้

4. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาการก้าวก้าวยานซึ่งกันและกัน ปัญหางานซ้ำซ้อนกัน ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งอาจแก้ไขได้ด้วยเทคนิคการประสานงาน

ปัญหาอีกประการ คือ จำนวนภาระงาน คิดต่าง ๆ มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ส่งผลต่อการพักผ่อน และอาจเกิดเป็นอาการเครียดสะสมได้ การที่มีสัดส่วนคิดเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับกำลังพลด้านงานสอบสวน ก็เนื่องมาจากพนักงานสอบสวนหลายนายมักจะไปขอไปช่วยราชการในตำแหน่งอื่นๆ ทำให้กำลังลดน้อยลง และมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีคดีที่ไม่ใช่หน้าที่โดยตรงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอด้วย เช่น ปัญหาภายในครอบครัว ปัญหาที่เป็นเรื่องคดีความแพ่ง ทุยืมเงินแล้วไม่คืน ผิดสัญญาทางแพ่ง ต้องใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยให้ทุกๆฝ่ายเข้าใจกัน ดังเช่นแนวคิดในการประสานงานของ James D. Mooney. (1947). (อ้างใน ญัฐวรท ผ่องสุวรรณ, 2559, หน้า 33) ว่า “การประสานงาน คือ การจัดการระเบียบในการทำงานเพื่อให้เกิดเอกภาพในการปฏิบัติให้ตรงตามความมุ่งหมายขององค์กร”

ปัญหาที่สำคัญ คือ การถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจเหนือกว่า ผากคดีให้ดูแลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษทำให้เกิดความกดดันในการทำงานบ่อยครั้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานสอบสวนมาจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ปัญหาเรื่องการเรียกรับเอาผลประโยชน์จากประชาชนของตำรวจบางท่าน ทำให้ภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเสียหายด้วย ดังนั้นการทำงานของพนักงานสอบสวนนั้นควรจะเป็นอิสระ ปราศจากการแทรกแซง

แนวทางในการยกระดับงานสอบสวนนั้น จะต้องทำให้เกิดการบูรณาการด้านงานสอบสวนเน้นการประสานงานอย่างเป็นระบบ เช่น การประสานงานกับโรงพยาบาล สำนักงานเขต มูลนิธิต่าง ๆ ในการช่วยเหลือฉุกเฉิน ปรับหลักเกณฑ์ในการโยกย้าย หรือมีระเบียบการโยกย้ายที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกันกับรูปแบบการประสานงานของ Victor A. Thompson (1963, อ้างใน สาลี ผ่องสว่าง, 2550, หน้า 34) ที่ได้มีการเสนอรูปแบบการประสานงาน 3 ลักษณะดังนี้

1. การประสานงานในแนวตั้ง (Vertical Coordination) หรือการประสานงานโดยอำนาจหน้าที่ (Coordination by authority) การประสานงานในรูปแบบนี้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้แน่ชัดว่าองค์การระดับใดมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการสั่งการซึ่งเป็นการสั่งงานตามลำดับจากระดับสูงลงมาสู่ระดับล่าง

2. การประสานงานโดยแผนหรือข้อตกลง (Coordination by plan or agreement) ซึ่งมีอยู่ 2 กรณีด้วยกันคือ 2.1 เป็นกรณีที่ไม่มีโครงสร้างของอำนาจระบุไว้ล่วงหน้าอย่างข้อ 1 แต่ในทางปฏิบัติต้องการที่เกี่ยวข้องจะต้องตัดสินใจร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีบทบาทร่วมกันตลอดจนมีการจัดสรรทรัพยากร การตัดสินใจตกลงใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวอย่างเป็นระบบร่วมกัน 2.2 เป็นกรณีที่ผันแปรไปได้เพื่อความสมบูรณ์แบบของการประสานงาน เช่นองค์การหนึ่งองค์การใดจะเป็นผู้นำในการประสานแผนนั้นกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องแต่ละองค์การหรือหน่วยงานอื่นๆเหล่านั้นไม่มีข้อตกลงร่วมกันในการประสานงานซึ่งกันและกันอยู่ก่อนแบบนี้เรียกว่า Dyadic

3. การประสานงานโดยอาศัยการปรับตัวเข้าหากัน (Mutual Coordination) การประสานงานในลักษณะนี้ไม่มีรูปแบบของอำนาจระบุไว้แน่ชัดหรือไม่มีข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของแต่ละองค์การไว้แต่การประสานงานจะเกิดขึ้นจากความคิดริเริ่มขององค์การหรือหน่วยงานหรือเกิดขึ้นโดยอาศัยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการการติดต่อประสานงานอาจเกิดขึ้นจากการเล็งเห็นความสำคัญของเป้าหมายของงานที่จะต้องทำร่วมกันให้สำเร็จหรือเกิดจากการยอมรับสภาพความเป็นจริงว่าองค์การหรือหน่วยงานใดๆ ประสานงานจะเกิดขึ้นจากความคิดริเริ่มขององค์การหรือหน่วยงานหรือเกิดขึ้นโดยอาศัยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการการติดต่อประสานงาน อาจเกิดขึ้นจากการเล็งเห็นความสำคัญของเป้าหมายของงานที่จะต้องทำร่วมกันให้สำเร็จหรือเกิดจากการยอมรับสภาพความเป็นจริงว่าองค์การหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามโดยตัวของมันเองแล้วจะไม่มีทรัพยากรเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายด้วยตนเองได้

จากเนื้อหาการศึกษาวิจัยข้างต้นทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การปฏิบัติงานด้านงานสอบสวนเกี่ยวกับทรัพย์สินของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ต้องมีการดำเนินการสอบสวนโดยละเอียดในทุกขั้นตอนจนได้ข้อมูลครบถ้วนทั้งหมดทุกด้านในการสอบสวนพยานจะส่งผลให้เกิดความชัดเจนต่อคดี ตำรวจผู้รับหน้าที่พนักงานสอบสวนมีหน้าที่สืบหาตัวผู้กระทำผิด สอบสวน พิจารณาโทษเบ็ดเสร็จ พนักงานสอบสวนจึงต้องมีความเป็นธรรม ยุติธรรม ไม่มีอคติ ไม่เอาความแค้นผูกใจเจ็บส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับคดี ยึดกฎระเบียบขององค์การให้มันแล้วพิจารณาลงโทษไปตามนั้น โดยสรุปรายงานให้ชัดเจน รายงานการสอบสวนที่บันทึกไว้แต่ละครั้ง เพื่อให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจสามารถศึกษาและใช้ดุลพินิจได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีคดีที่จัดว่าร้ายแรงมีความเสียหายจำนวนมาก บางองค์การนำเรื่องสู่กฎหมายบ้านเมือง เช่น การฉ้อโกง การทุจริต การลักทรัพย์ เป็นคดีทางอาญามาเกี่ยวข้อง ต้องพึ่งพาศาลยุติธรรม บรรดาหลักฐาน รายงานการสอบสวนจะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สะดวกขึ้น หรือถ้าผู้ถือหุ้ ผู้มีส่วนได้เสียต้องการทราบรายละเอียดก็ต้องอ้างอิงจากหลักฐานรายงานเหล่านั้นเป็นหลัก ส่วนสำคัญในงานสอบสวนคือหน่วยงานสอบสวนต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้หลักกฎหมายเสมอ ขั้นตอนการดำเนินการใด ๆ ต้องระมัดระวังให้ชัดเจนกฎหมาย ไม่รุกรานสิทธิของประชาชน ให้เกียรติ และยอมรับในสิทธิมนุษยชน ควรใช้ทั้งหลักรัฐศาสตร์ และหลักนิติศาสตร์ในการปฏิบัติงานสอบสวนคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินให้เกิดความเหมาะสมมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มงบประมาณให้ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการปฏิบัติงานจริงพนักงานสอบสวนจะต้องใช้เงินส่วนตัวในหน้าที่ราชการจริง เช่นค่าโทรศัพท์ประสานงานต่างๆ ค่าเดินทาง ค่าน้ำมัน เป็นต้น
2. ควรให้มีการเพิ่มค่าตอบแทนต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานสอบสวน
3. ควรเพิ่มจำนวนกำลังพลของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่จริง ทำให้เกิดการแบ่งเบาภาระงาน
4. ควรมีการปรับโครงสร้างของงานสอบสวนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการสั่งงานที่ซ้ำซ้อน

บรรณานุกรม

- กขพร พุทธจักร. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ*. สังกัดสำนักการบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า*. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คฑาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินดาหรรษา พุ่มพรม. (2560). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐรุต ผ่องสุวรรณ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทรงพล วัธนะชัย. (2554). *แนวทางการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาลคู่งค์กรแห่งความเป็นเลิศ*. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 6 (20), หน้า 63-76.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-อุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เพชร สลักษณ์อนวัช. (2559). *ความสำเร็จในอาชีพ เซเวนอีอาร์มน์ และความพึงพอใจในชีวิตโดยมีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อ ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา : บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์นี้ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2547. (2547). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 121 ตอนที่ 18 ก หน้า 1 (14 เมษายน).
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, หน้า 1-2, ค้นหาออนไลน์ <http://www.wiruch.com> ค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562.
- วัชร ธีรธรรม. (2534). *ศิลปะการบริหารคน*. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพมหานคร : คุรุสภาลาดพร้าว.

- สกุลนารี กาแก้ว . (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาตี ผ่องสว่าง. (2550). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาพ โพธิ์งาม. (2555). *การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท ตามความคิดเห็นของประชาชน*. วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2555.
- ศักดิ์ดา แดงเถิน. (2555). *การบริหารงานโรงเรียนโดยใช้หลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารโรงเรียนตาม ทศนะของครู ในสำนักงานเขตภาษีเจริญ สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิจัยและพัฒนา ปีที่ 4. หน้า 13.
- <http://www.bangkok.go.th/yannawa/page/sub/3138/%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%B5%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B8%95%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B2> ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2562