

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ
ด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติ
จังหวัดสมุทรสาคร *

The Performance of Efficiency of Probation Officers in
Per-Sentence Investigation at the Samut Sakhon Provincial
Probation Office

กัลยา ภมร, และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร

Kanlaya Phamorn, and Rachen Noppannatwongsakorn

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Faculty of Arts and Sciences Southeast Asia University

Corresponding Author, E-mail: kbbbkankan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร 2) เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย ญาติของจำเลย คู่สมรสของจำเลยและพยานที่เกี่ยวข้องกับคดี จำนวน 234 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติพรรณนา เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

* ได้รับบทความ: 10 พฤศจิกายน 2565; แก้ไขบทความ: 28 ธันวาคม 2565; ตอรับตีพิมพ์: 3 มกราคม 2566



ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในลำดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก และด้านความรู้ความสามารถ และอยู่ในลำดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ 2) แนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ การเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้เสียหายได้แสดงความรู้สึกและบอกเล่าผลกระทบที่ได้รับ ผู้กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบและนำไปสู่การที่ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาหรือชดเชยความเสียหาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ พนักงานคุมประพฤติจึงควรได้รับการพัฒนาศักยภาพ โดยการอบรม, การอบรมเชิงปฏิบัติการหรือการสอนงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; พนักงานคุมประพฤติ; การสืบเสาะและพินิจ

Abstract

The purpose of this research is to 1) study operational efficiency of probation officer on searching and examining at Samut Sakhon Probation Office 2) To suggest appropriate guidelines to enhance operational efficiency of a probation officer on searching and examining at Samut Sakhon Probation Office. This research was quantitative research the samples used in the research were defendants, victims, relatives of the defendants, spouses of the defendants, and witnesses involved in the case, totaling 234 people. The research instrument used is a questionnaire to collect the data for analysis by means of descriptive statistics, in order to explain the results of the study, in the way of frequency distribution, percentage, mean and standard deviation



The research result shows that 1) The overview of operational efficiency of probation officer on searching and examining at Samut Sakhon Probation Office shows at high level ($\bar{X}$ = 3.91, SD = 0.71), with, especially, a high level 3 aspects on morality and ethics, on behaviors and expression, and on capability and knowledge, whereas the average level falls on suggesting and supporting the litigants to enter restorative justice in probation work 2) The appropriate guidelines to enhance operational efficiency of probation work are such as suggesting and supporting the litigants to enter restorative justice in probation work, since suggesting and supporting the litigants to enter restorative justice in probation work is a process to allow the sufferer to express feelings and to give an account of the effects suffered, while the doer showing responsibility and leading to remedies and indemnification. In order to enhance undertakings of restorative justice, probation officer should acquire potential development through training, workshop training or coaching.

Keywords: performance efficiency; probation officer; investigation and observation

1. บทนำ

ปัญหาสำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย คือ สถานการณ์ “คดีล้นศาล คนล้นคุก” อันเนื่องด้วยปริมาณคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอาญาไทยที่มีจำนวนมากแต่กลับไม่มีมาตรการกลั่นกรองคดีหรือการหันเหเบี่ยงเบนคดี อีกทั้งไม่มีการใช้มาตรการรูปแบบอื่นทดแทน เมื่อเป็นเช่นนี้คดีอาญาทั้งหมดจึงเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลจำนวนมากและโดยท้ายสุดการจำคุกจึงมักเป็นโทษอาญาที่ศาลเลือกใช้กับผู้กระทำผิดซึ่งแท้จริงแล้วบุคคลเหล่านั้นอาจจะไม่ใช่อาชญากรโดยสันดาน แต่สาเหตุแห่งการกระทำความผิดอาจเกิดจากความจำเป็น ความเจ็บป่วย ความพลัดพรัด หรือการกระทำความผิดครั้งแรก ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรมีหลักการตรวจสอบการแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอายุ ประวัติ ความประพฤติ สถิติปัญหา การศึกษาอบรม สุขภาพ ภาวะแห่งจิตนิสัย อาชีพ สิ่งแวดล้อม สภาพความผิด การสำนึกผิดและพยายามบรรเทาผลร้ายที่เกิดขึ้นและเหตุอื่น



อันควรปราณี ทั้งนี้การแสวงหาข้อเท็จจริงดังกล่าวนั้น จะมีพนักงานคุมประพฤติเป็นผู้ดำเนินการตามคำสั่งศาลแล้วนำข้อเท็จจริงที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอต่อศาลในรูปแบบรายงานสืบเสาะและพินิจ เพื่อศาลใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาพิพากษาคดีว่าจะใช้มาตรการใดจึงจะเหมาะสมกับจำเลยเป็นรายบุคคล ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 56 การปฏิบัติงานด้านการสืบเสาะและพินิจ มีลักษณะงานที่ต้องแสวงหาข้อเท็จจริงโดยจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานคุมประพฤติ จำเลย ผู้เสียหาย คู่สมรสของจำเลย ญาติของจำเลย และพยานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคดีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ทั้งนี้พนักงานคุมประพฤติต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ วางตัวเป็นกลาง มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของคู่คดี หลักการปฏิบัติงานสืบเสาะและพินิจนั้นอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานแห่งชาติว่าด้วยการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติและมาตรฐานองค์การสหประชาชาติว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม, 2551)

ผู้วิจัยในฐานะพนักงานคุมประพฤติ ผู้ปฏิบัติงานด้านสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ตระหนักถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติในด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถและด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยยังสามารถนำไปใช้การวางแผนส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร



3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะ และพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำเลย ผู้เสียหาย ญาติของจำเลย คู่สมรสของจำเลยและพยานที่เกี่ยวข้องกับคดี จำนวน 600 คน (กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำเลย ผู้เสียหาย ญาติจำเลย คู่สมรสของจำเลย และพยานที่เกี่ยวข้องกับคดี โดยทำการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ได้จำนวน 234 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามให้เลือกคำตอบได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความเกี่ยวข้องกับคดี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ศึกษาตัวแปร ดังนี้ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด



จากการกำหนดระดับคะแนนแล้วทำการกำหนดระดับการแปลความหมายของคะแนนโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best (1981) เป็นเครื่องมือวัด ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบอย่างอิสระเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร

3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ดำเนินการร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงตัวแปรที่ศึกษา

3.3 นำร่างคำถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

3.4 นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาและใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC = 1)

3.5 การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ ณ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability = 0.80)

3.6 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้



4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ประสานเบื้องต้นกับผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อชี้แจงเรื่องที่วิจัย วัตถุประสงค์ และการเก็บข้อมูล

4.2 ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร

4.3 นำแบบสอบถามส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

4.4 จัดทำข้อมูล โดยกำหนดรหัสและเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลและเตรียมการวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความเกี่ยวข้องกับคดี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ศึกษาตัวแปร ดังนี้ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

1.1 ด้านเพศ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และมีเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4



1.2 ด้านอายุ มีอายุมากที่สุดคือ ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8

1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาก็คือระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

1.4 ด้านอาชีพ พบว่าประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาก็คืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อาชีพทำสวน/ทำนา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนมากที่สุด คือระดับเงินเดือน 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาก็คือระดับเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาก็คือระดับเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมาก็คือระดับเงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมาก็คือระดับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และระดับเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

1.6 ความเกี่ยวข้องกับคดี พบว่าส่วนใหญ่เป็นญาติจำเลย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาก็คือเป็น จำเลย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 เป็นพยาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 เป็นผู้เสียหาย จำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 17.1 และเป็นผู้สมรสของจำเลยมีจำนวนน้อยสุดคือ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประสิทธิภาพในการ



ปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก	4.07	0.54	มาก	2
2. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.33	0.75	มาก	1
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.94	0.61	มาก	3
4. ด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ	3.30	0.95	ปานกลาง	4
เฉลี่ยรวม	3.91	0.71	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในลำดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่าเฉลี่ย 4.33 ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ และอยู่ในลำดับปานกลาง ได้แก่ด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ ค่าเฉลี่ย 3.30

3. แนวทางที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาครมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นคือ



ด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพจึงควรจัดให้มีการสอนงาน, การอบรม หรือการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้กับพนักงานคุมประพฤติ อันส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติสามารถดำเนินการด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงาน คุมประพฤติตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของกฤษฎี โพธิชนะพันธ์ (2542) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะหรือความสามารถในการที่พิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันท่วงที และแนวคิดของมิลเลท Millet (1964) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. **ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก** อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงาน คุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาครใช้ถ้อยคำที่สุภาพให้เกียรติในการสอบถามคำ ทักทายที่ดี ให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค มีคุณลักษณะการเป็นผู้นำมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มุ่งมั่น ตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิภา ปิ่นทองพันธ์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มา



ติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

2. ด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ไม่เรียกค่าตอบแทน ผลประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในความถูกต้องวางตัวเป็นกลาง มีความยุติธรรม ปฏิบัติต่อคู่ความในคดีอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรัตตามาศ คำสวนจิก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นธรรม ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความทั่วถึง ด้านความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับดีมาก

3. ด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสืบเสาะและพินิจและกฎหมายอาญา ทั่วไปมีความรู้ความสามารถและทักษะในการซักถาม สรุปรวมและจับประเด็น มีความรู้ความสามารถและทักษะการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และนำเชื่อถืออธิบาย ชี้แจงขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรสุตา สุขสม (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ระดับการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกและด้านความเอาใจใส่ ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่สมาชิกมีระดับความคาดหวังเท่ากับ ระดับการรับรู้ ซึ่งหากพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านความน่าเชื่อถือมีประเด็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่



สมาชิก ประเด็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์และมีความสามารถในการให้บริการ และเรื่องเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้

4. ด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรสาคร สามารถอธิบายถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนและประโยชน์ที่คู่ความจะได้รับจากการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติได้ชัดเจน กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มในการดำเนินการ มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติพอสมควร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ สำลีนิล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดตรัง ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดตรัง โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก และด้านความรู้ความสามารถ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะ สนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ และด้านคุณธรรมจริยธรรมตามลำดับ

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

งานด้านการสืบเสาะและพินิจเป็นงานที่มีความสำคัญพนักงานคุมประพฤติจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติคืออยู่ในระดับปานกลาง

ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม ซึ่งรวมถึงปัญหาอาชญากรรม ที่เปลี่ยนมุมมองในการแก้ไขปัญห โดยเห็นว่าความ ขัดแย้งหรือการกระทำผิดที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นการละเมิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มิใช่เป็นการละเมิด



กฎหมาย และความเสียหายที่เกิดขึ้น มิใช่เกิดขึ้นกับรัฐ แต่เป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคล เกี่ยวข้อง ดังนั้นรัฐไม่ควรเป็นผู้ตัดสินใจแก้ไขปัญหให้กับผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด อำนาจ ในการตัดสินใจและการหาวิธีการแก้ไขปัญหที่แท้จริงคือ ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด รวมทั้งชุมชนเป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และทุกฝ่ายควรมีโอกาสที่จะพูดคุยหาทางแก้ปัญหาและ ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่สนองต่อความต้องการของทุกฝ่าย

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาครมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น คือด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาส ให้ผู้เสียหายได้แสดงความรู้สึกและบอกเล่าผลกระทบที่ได้รับ ผู้กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบและนำไปสู่การที่ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาหรือชดใช้ความเสียหายตามความต้องการ โดยพนักงานคุมประพฤติสามารถทำหน้าที่ในด้านการเสนอแนะและ สนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้นั้น จะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม หลักสูตรกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติของกรมคุมประพฤติ และได้รับการ ชื่นบัพชีของกรมคุมประพฤติไว้ ประกอบกับต้องได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงาน คุมประพฤติให้ดำเนินการสมานฉันท์เป็นรายคดี เนื่องจากปัจจุบันปริมาณคดีอาญาที่เข้าสู่ กระบวนการคุมประพฤติดีมีจำนวนมาก อีกทั้งงานคดีมีข้อจำกัดด้านเวลา ส่งผลให้การเสนอแนะ และสนับสนุนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพจึงควรจัดอบรมหลักสูตร กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้กับพนักงานคุมประพฤติทุกคนเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณ คดี อันส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติสามารถดำเนินการด้านการเสนอแนะและสนับสนุนให้ คู่ความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ จำแนกหรือเปรียบเทียบกันในแต่ละสำนักงาน เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติในส่วนอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาครต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงยุติธรรม กรมคุมประพฤติ. (2551). คู่มือการปฏิบัติงานการสืบเสาะและพินิจ

กระทำผิดที่เป็น ผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 56 ฉบับแก้ไขปรับปรุงใหม่

พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: ศูนย์กลางบริการอัสสเนาฯ กรมคุมประพฤติ.

กระทรวงยุติธรรม กรมคุมประพฤติ. (2565). ระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ. สืบค้นจาก

https://dopis.probatation.go.th:8181/main/Login_input.do

กฤษฎี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของ

โรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

นิภา ปิ่นทองพันธ์. (2562). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรทิพย์ สำลีนิล. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดตรัง (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

พรสุดา สุขสม. (2564). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตตามาศ คำสวนจิก. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



Best, J. W. (1981). *Research in education (4th ed.)*. New jersey, NY: Prentice-Hall.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

Millet. (1964). *Management in the Public Service, The quest for effective performance*. New York, NY: McGraw-Hill.