

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่
จังหวัดสมุทรปราการ

To study the problems and obstacles in the work of female investigative
officers in SamutPrakan Province.

ร.ต.อ.หญิงฐานิดา มั่นกัตัญญ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลการทำงาน of พนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการที่มีต่อประชาชน และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน และใช้รูปแบบการศึกษาจากเอกสาร การจัดทำแบบสัมภาษณ์ การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ และผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 12 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ มีพนักงานสอบสวนหญิงคอยให้บริการประชาชนบนเป็นสิ่งที่ดี อย่างเช่นในกรณีที่ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือพยานที่เป็นผู้หญิง มันจะทำให้การพูดคุยหรือการสอบถามจะเข้าใจกันมากกว่า เพราะเป็นผู้หญิงเหมือนกัน ไม่ต้องเงินอายหรือกลัว และพนักงานสอบสวนหญิงดูแบบมีความอ่อนโยน สุภาพ นุ่มนวล ละเอียดอ่อน มีความใส่ใจ ที่ทำให้บริการประชาชนที่ดี ทำให้เข้าถึงประชาชนได้ดี 2) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ คือ ในกรณีที่มีผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาที่เป็นผู้ชายอยู่ในอาคารมีนเมาจนเหมือนน่าจะเป็นอันตราย หรือการออกไปตรวจที่เกิดเหตุในที่ๆมันอันตรายหรือในตอนเวลากลางคืน และการเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืน ซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมกับพนักงาน

คำสำคัญ : พนักงานสอบสวนหญิง, สถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ

ABSTRACT

THE OBJECTIVES OF THIS RESEARCH AIM TO STUDY 1) THE PERFORMANCE OF FEMALE INQUISITORS IN SAMUT PRAKAN PROVINCE ON THE CITIZENS. 2) TO STUDY THE PROBLEMS AND OBSTACLES IN THE WORK OF FEMALE INVESTIGATIVE OFFICERS IN SAMUT PRAKAN PROVINCE. THIS RESEARCH IS A QUALITATIVE RESEARCH BY FOLLOWING THE PROCEDURES AND USE THE STUDY FORMAT FROM THE DOCUMENT PREPARATION OF INTERVIEW FORMS. SELECTION OF SAMPLE POPULATION. USED IN THIS STUDY ARE FEMALE INVESTIGATIVE OFFICERS WHO PERFORM THEIR DUTIES OR USED TO PERFORM DUTIES AT THE POLICE STATION. PEOPLE WHO COME TO USE THE SERVICE AT THE POLICE STATION AND THE SUPERVISOR OF A FEMALE INQUISITOR WHO PERFORMS THEIR DUTIES OR USED TO PERFORM DUTIES AT THE POLICE STATION IN SAMUT PRAKAN PROVINCE 12 PEOPLE IN TOTAL THE RESEARCH FINDINGS WERE 1) THE WORK RESULTS OF THE FEMALE INVESTIGATING OFFICERS IN SAMUT PRAKAN PROVINCE. HAVING A FEMALE INQUISITOR WAITING TO SERVE THE PEOPLE IS A GOOD THING. SUCH AS IN THE CASE OF THE VICTIM, THE ACCUSED, OR THE FEMALE WITNESS. WILL MAKE CONVERSATIONS OR INTERROGATIONS MORE UNDERSTANDABLE. BECAUSE IT'S A WOMAN TOO, DON'T BE SHY OR AFRAID. AND THE FEMALE INQUISITOR LOOKS LIKE A GENTLE, POLITE, GENTLE, DELICATE, ATTENTIVE, THAT MAKES GOOD PUBLIC SERVICE, GOOD ACCESS TO THE PUBLIC. 2) IT WAS FOUND THAT THE PROBLEMS AND OBSTACLES IN THE WORK OF FEMALE INQUIRY OFFICERS IN SAMUT PRAKAN PROVINCE IN THE EVENT THAT A MALE VICTIM OR ACCUSED IS UNDER THE INFLUENCE OF INTOXICATION AND SEEMS TO BE DANGEROUS OR CHECKING THE SCENE WHERE IT'S DANGEROUS OR AT NIGHT AND ON DUTY ON DUTY AT NIGHT. SO MAY NOT BE APPROPRIATE FOR THE STAFF.

KEYWORDS: FEMALE INVESTIGATIVE OFFICER, POLICE STATION IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานสอบสวนถือเป็นหัวใจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากพนักงานสอบสวนเปรียบเสมือนเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่อาจเกิดขึ้น ที่เกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา และดำเนินการต่างๆตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ที่ได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตอำนาจการสอบสวนของพนักงานสอบสวนไว้ เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมมาฟ้องลงโทษ ตามกฎหมาย

ในปัจจุบันทั่วโลกให้ความสนใจกับคดีความรุนแรงที่มีต่อเด็ก สตรี รวมถึงความรุนแรงที่เกิดขึ้นในครอบครัว ที่มีแนวโน้มมากขึ้นในทุกๆปี ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่ยังเกิดจากการกระทำของคนใกล้ชิด โดยองค์การสหประชาชาติ แจ้งว่า ประเทศไทยมีสถิติคดีความรุนแรงต่อเด็กและสตรี ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก ประเทศไทยจึงตอบรับโดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133 วรรคสี่ ในเรื่องการสอบสวนปากคำผู้เสียหาย ในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ “ในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ การถามปากคำผู้เสียหายซึ่งเป็นหญิง ให้พนักงานสอบสวนหญิงเป็นผู้สอบสวน เว้นแต่ผู้เสียหายนั้นยินยอม หรือมีเหตุจำเป็นอย่างอื่นฯ” และยังมีมีการแก้ไขเพิ่มเติม ในมาตรา 132(1)วรรคสอง ในเรื่องการตรวจค้นตัวผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาที่เป็นหญิง ได้กำหนดไว้ว่า การตรวจค้นตัวผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาที่เป็นหญิง ให้จัดให้เจ้าพนักงานซึ่งเป็นหญิงหรือหญิงอื่นเป็นผู้ตรวจ เป็นต้น จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานสอบสวนหญิงมีความสำคัญในด้านการสอบสวน เนื่องจากในการถามปากคำในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศหรือความรุนแรงที่เกิดขึ้นต่อผู้หญิง เป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน หากผู้ที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนเป็นผู้หญิง จะทำให้ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาที่เป็นผู้หญิงรู้สึกสบายใจขึ้น และในบางครั้งทำให้ได้ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดมากกว่าพนักงานสอบสวนทั่วไปเข้ามาทำการสอบสวน เพราะในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ ผู้เสียหายที่เป็นผู้หญิง จะรู้สึกอายกับสิ่งที่เกิดขึ้นต่อตัวเอง และเมื่อต้องเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่อีกครั้งต่อหน้าพนักงานสอบสวนผู้ชาย นอกจากจะเป็นการกระทำความรุนแรงต่อผู้เสียหายอีกครั้งแล้ว ผู้เสียหายจะรู้สึกอาย จนบางครั้งไม่กล้าที่จะพูดข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นทั้งหมด ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อรูปคดี

ในปี พ.ศ.2538 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจในขณะนั้น) ได้มีการเปิดรับสมัครบุคคลภายนอกหญิงเพื่อบรรจุและรับการแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนหญิง นับว่าเป็นพนักงานสอบสวนหญิงรุ่นแรก แต่จำนวนพนักงานสอบสวนหญิงก็ไม่เพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละสถานี ในปีพ.ศ.2552 โรงเรียนนายร้อยตำรวจได้มีการเปิดรับสมัครนักเรียนนายร้อยตำรวจหญิงรุ่นแรก เมื่อจบการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ จะบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวนหญิง และมีการเปิดรับสมัครต่อเนื่องมาจนกระทั่งปีพ.ศ. 2561 รวมมีจำนวนนักเรียนนายร้อยตำรวจหญิง 700 คน (ปีละ 70 คน) ในปัจจุบันเหลือพนักงานสอบสวนหญิง

เพียง 550 ราย จากอัตราพนักงานสอบสวนทั่วประเทศ 17,500 ราย มีตำแหน่งที่ว่าง 5,900 กว่าราย (เพจพนักงานสอบสวนหญิง:2562)(พ.ต.อ.กฤษณะ พัฒนเจริญ, 2562)

ปัญหาจำนวนพนักงานสอบสวนที่ขาดแคลนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนหญิงโดยตรง กล่าวคือ เมื่อจำนวนพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ตามสถานีตำรวจแต่ละแห่งมีจำนวนไม่เพียงพอ พนักงานสอบสวนหญิงที่ประจำอยู่ตามสถานีตำรวจจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมาปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานสอบสวนทั่วไป คือจะต้องปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนเวร ที่จะรับแจ้งความทุกข์ที่เกิดความผิดขึ้น ไม่ใช่เพียงรับเฉพาะคดีความผิดเกี่ยวกับเพศซึ่งมีผู้เสียหายเป็นหญิงและเด็ก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะคดีนั้นลดลง เวลาในการทำงานจะต้องแบ่งไปทำงานคดีทั่วไปที่รับแจ้งความไว้ อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้หญิงที่อยู่ประจำสถานีตำรวจแต่ละที่มีไม่เพียงพอ เมื่อมีภารกิจต่างๆที่มีความจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจหญิง หากจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงในสถานีตำรวจนั้นๆไม่เพียงพอ ก็จะใช้พนักงานสอบสวนหญิงไปช่วยปฏิบัติภารกิจต่างๆดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วง จะเห็นได้ว่าพนักงานสอบสวนหญิงจะมีหน้าที่ที่หลากหลายมากเกินกว่าจุดประสงค์ในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคและการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในสถานีตำรวจพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีผลกับประชาชน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหรือเคยปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการให้ทราบถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการตามดังกล่าวข้างต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการที่มีต่อประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

นิยามศัพท์

พนักงานสอบสวนหญิง หมายถึง พนักงานสอบสวนซึ่งเป็นผู้หญิง เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้มีอำนาจสอบสวน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ข้าราชการตำรวจชั้นผู้ใหญ่มียศร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำการสอบสวนคดีอาญา ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน เมื่อความผิด เกิด อ้าง หรือเชื่อว่าเกิดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ, สถานีตำรวจภูธร
สำโรงเหนือ, สถานีตำรวจภูธรบางปู, สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว, สถานีตำรวจภูธรบางพลี, สถานีตำรวจภูธรบางป่อ,
สถานีตำรวจภูธรเป็ริง, สถานีตำรวจภูธรบางเสาธง, สถานีตำรวจภูธรคลองด่าน, สถานีตำรวจภูธรบางพลีน้อย,
สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้, สถานีตำรวจภูธรพระประแดง, สถานีตำรวจภูธรพระสมุทรเจดีย์, สถานีตำรวจภูธรสา
ขลา

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงของสถานีตำรวจใน
จังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงประจำสถานีตำรวจในพื้นที่จังหวัด
สมุทรปราการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยนี้ศึกษา 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานี
ตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ และผู้บังคับบัญชา
ของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาพื้นที่สถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ครอบคลุมการจัดเก็บข้อมูลวิจัยภายในเดือน กรกฎาคม – ตุลาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง
2. ได้ทราบถึงผลการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงที่มีต่อประชาชน
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานสอบสวนหญิงภายในจังหวัด
สมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ และผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 12 คน ได้แก่ 1) พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 คน 2) ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 คน และ 3) ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีกฏกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เป็นการพูดคุยสนทนาตามธรรมชาติ (อมรรัตน์และคณะ, 2550, หน้า 6) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามความเป็นจริง ทั้งข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล แล้วรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แจ้งผู้สัมภาษณ์ให้ทราบล่วงหน้า ถึงรายละเอียดในการดำเนินการสัมภาษณ์ โดยมีการบันทึกเสียงและจดบันทึกซึ่งบทสัมภาษณ์มีรายละเอียดดังนี้

1. บทสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

1.1 การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจของท่านเป็นอย่างไร

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนหญิง

1.3 ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไรเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

2. บทสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสถานีตำรวจพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

2.1 ในการใช้บริการสถานีตำรวจท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ให้

ความช่วยเหลือท่าน

2.2 ท่านคิดว่าพนักงานสอบสวนหญิงมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานหรือไม่

2.3 ถ้ามีพนักงานสอบสวนหญิงคอยให้บริการท่านในสถานีตำรวจท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ หลังจากถอดเทปพร้อมด้วยแล้ว นำมาแยกข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานออกจากเนื้อหาส่วนอื่น

2. นำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงที่แยกออกมานำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน

3. นำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงที่แยกออกมานำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี บทความ และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้างต้น แล้วนำมาสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีตำแหน่งเป็นร้อยตำรวจเอกหญิง ซึ่งเคยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนหญิงที่สถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการและมีส่วนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และมีอายุงานหรือผ่านการปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

ประเด็นที่ 1. การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ร้อยตำรวจเอกหญิงศุภนันท์ จิตรนิยม ได้แสดงความคิดเห็นว่า " ในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาที่เป็นผู้ชายอยู่ในอาคารมีนเมาจนเหมือนน่าจะเป็นอันตราย หรือการออกไปตรวจที่เกิดเหตุในที่ที่มันอันตรายหรือในตอนเวลากลางคืน และการเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืน ซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมกับพนักงานสอบสวนหญิง การมีสำนวนคดีในความรับผิดชอบมากเกินไป การบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชาย ส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ชาย มักจะไม่ค่อยเชื่อฟัง และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของพนักงานสอบสวนก็ขาดแคลน"

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ร้อยตำรวจเอกหญิงอนุสรา บัวแดง ได้แสดงความคิดเห็นว่า "1.ขาดผู้ช่วยพนักงานสอบสวนที่เชี่ยวชาญและรู้งานสอบสวนจริงๆ 2.เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานขาดแคลน 3.ระบบและขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานมีมาก เช่น ระบบCrime, Cmis, Eaht และการรายงานเหตุต่างๆ ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้น เช่นการไปขอออกหมายจับที่ศาลจะต้องดำเนินการลงความก่อน หรือการต้องระบุสถานที่เกิดเหตุเป็นละติจูดลองติจูด ซึ่งมันเป็นการเพิ่มขั้นตอนการทำงานที่มากขึ้น 4.ภารกิจอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน จะทำให้มาเบียดเบียนเวลาทำงานสอบสวน ทำให้งานสอบสวนที่ต้องใช้เวลาจำกัดอยู่แล้ว มีเวลาในการทำงานน้อยลง, 5.การไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ให้ถูกจุด เช่น นำมาใช้ในการฝากขัง

แบบออนไลน์ 6.การเบิกจ่ายงบประมาณและค่าตอบแทนไม่มีประสิทธิภาพ 7.ปัญหาด้านโครงสร้าง การเติบโตในสายงานสอบสวนมีน้อย"

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ร้อยตำรวจเอกหญิงกชกร เพ็ญระนัย ได้แสดงความคิดเห็นว่า "ปัญหาของพนักงานสอบสวนในด้านของงานบริการ อาจจะมีปัญหาในการพูดคุยกับประชาชน แล้วขาดความหนักแน่นในน้ำเสียง ทำให้ประชาชนขาดความมั่นใจ ส่วนอุปสรรคอาจจะเป็นเรื่องของช่วงเวลาเข้าเวรที่จะไม่ได้เข้าเวรผลัดตึก เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นห่วงเรื่องความปลอดภัย ไม่อยากให้ทำงานในช่วงเวลากลางวัน แต่ในระยะยาวก็ทำให้พนักงานสอบสวนหญิงถูกมองว่าไม่มีประสิทธิภาพ ทำงานได้ไม่เท่ากับผู้ชาย"

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ร้อยตำรวจเอกหญิงสุชาวลี สีสัน ได้แสดงความคิดเห็นว่า "ในการทำงานจริงๆคิดว่าแทบไม่มีเลย แต่ในมุมมองของการส่งคำสั่งกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเรื่องการให้เกียรติจากเพื่อนร่วมงาน ก็ยังมีอุปสรรคบ้าง หรือเมื่อมีการสอบสวนผู้ต้องหาผู้ชายที่ไม่ให้เกียรติ พนักงานสอบสวนหญิงและไม่ให้ความร่วมมือ"

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ร้อยตำรวจโทหญิงทิพวดี อยู่ทรัพย์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า "การประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชารุ่นใหม่ๆ การประสานงานกับหน่วยงานสหวิชาชีพที่จะต้องเข้าร่วมสอบสวนปากคำเด็ก ค่อนข้างจะไม่ค่อยจะเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้หรือมีระเบียบต่างๆกำหนดไว้ หน่วยงานอื่นสามารถที่จะปฏิเสธหรือเลื่อนนัด"

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 นายพิเชษฐ บุญอ่ำ ได้แสดงความคิดเห็นว่า "มาใช้บริการบนโรงพักหลายครั้ง คิดว่าการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงไม่มีปัญหา เท่าที่เจอมา"

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 นางศุภาภรณ์ จิตต์ภักดี ได้แสดงความคิดเห็นว่า "คิดว่าการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงไม่น่าจะมีปัญหา เพราะว่าเวลาออกไปปฏิบัติหน้าที่ข้างนอก ก็จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นไปช่วยด้วยเสมอ และในการประสานงานกับพนักงานสอบสวนหญิงก็ทำงานได้ดีพอๆกับร้อยเวรผู้ชาย เพราะด้วยความละเอียดอ่อนของผู้หญิงจะทำให้การประสานงานง่ายขึ้น "

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 นางสาวปิยนุช อัจฉรวาจิ ได้แสดงความคิดเห็นว่า "ส่วนตัวคิดว่าการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงไม่มีปัญหา แต่ถ้าถามมุมมองจากผู้หญิงหรือผู้ชายก็ เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างดีเหมือนกัน แต่ถ้าไปกลางวัน ดึกๆหรือมีการที่ต้องมาแจ้งความของหายและตำรวจต้องมาที่บ้าน เราเป็นผู้หญิงอยู่คนเดียวก็อาจรู้สึกที่ไม่ค่อยสบายใจ "

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 นางนภรณ์ นวราช ได้แสดงความคิดเห็นว่า “คิดว่าการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงไม่น่าจะมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไร เพราะว่าพนักงานตำรวจน่าจะทำปฏิบัติหน้าที่เหมือนกันหมดไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 นางสาวสุเมธนา ชูช่วย ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การที่พนักงานสอบสวนหญิงจะต้องทำงานอยู่ท่ามกลางผู้ชาย อาจทำให้บางครั้งไม่กล้าจะปรึกษาอะไรกับตำรวจผู้ชาย หรือบางครั้งอาจจะถูกผู้บังคับบัญชา เพื่อนตำรวจ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชายไม่ให้เกียรติ น่าจะส่งผลให้ทำงานประสานงานลำบากขึ้น หรือการทำงานเวลากลางคืนอาจลำบากหากผู้ชายไม่เพียงพอ”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 พันตำรวจโทรังสรรค์ คำสุข ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องข้อจำกัดของการทำงานในเวลากลางคืน คือพนักงานสอบสวนหญิงโดยระเบียบของตำรวจ ไม่ให้เข้าเวรในกลางคืน จะให้เข้าเวรเฉพาะกลางวัน มันจะมีปัญหาเรื่องของการทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวนชาย การจัดเข้าเวร ความเชื่อมั่นของประชาชนบางคน จะไม่ค่อยเชื่อมั่นพนักงานสอบสวนหญิง โดยลักษณะของอคติ มีทัศนคติในด้านที่ว่า ความเข้มแข็ง เค้าวไม่เชื่อมั่นว่าจะสามารถคุมคดีอยู่ได้”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 พันตำรวจโทพงศ์เชษฐ จุลสงค์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “พนักงานสอบสวนหญิงมีความรับผิดชอบในงานดี ที่โรงพักให้พนักงานสอบสวนหญิงรับผิดชอบเหมือนพนักงานสอบสวนชาย มีพนักงานสอบสวนหญิงบางท่านเข้าเวรผลัดดึกเหมือนผู้ชาย อาจจะมีปัญหา อุปสรรค ในเรื่องของความเด็ดขาดในการพูดคุยกับประชาชน”

ประเด็นที่ 2. การมีพนักงานสอบสวนหญิงคอยให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการดีหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ร้อยตำรวจเอกหญิงศุภนันท์ จิตรนิยม ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพูดคุยหรือการสอบถามคำจะเข้าใจกันมากกว่า เพราะเป็นผู้หญิงเหมือนกัน ไม่ต้องเงินอวยหรือกลัว และพนักงานสอบสวนหญิงดูแบบมีความอ่อนโยน สุภาพ นุ่มนวล ละเอียดย่อมมีความใส่ใจ ที่ทำให้บริการประชาชนที่ดี ทำให้เข้าถึงประชาชนได้ดียิ่งขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ร้อยตำรวจเอกหญิงอนุสรณ์ บัวแดง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ช่วยประชาชนในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ ถ้ามีพนักงานสอบสวนหญิงจะช่วยสอบสวนปากคำ ซึ่งมันจะทำให้ผู้เสียหายที่เป็นผู้หญิงไว้วางใจตำรวจมากขึ้น มันดูนุ่มนวลและเป็นมิตรมากกว่าตำรวจผู้ชาย”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ร้อยตำรวจเอกหญิงกชกร เพ็ญระนัย ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การที่มีผู้หญิงทำงาน อาจเหมาะสมกับคติบางประเภท เช่น คดีความรุนแรงในครอบครัว คดีที่เกี่ยวกับเพศ คดีที่เกี่ยวกับเด็ก ที่ผู้หญิงจะมีความเห็นอกเห็นใจ อยากทำคดีให้ผู้เสียหาย อยากอำนวยความสะดวก”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ร้อยตำรวจเอกหญิงสุชาวลี สีสัน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การบริการนั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจ คำพูด กริยา การแสดงออกของแต่ละบุคคลมากกว่า หากลองถามว่าพนักงานสอบสวนชายนั้นสามารถให้บริการประชาชนได้หรือไม่ นั่นก็ต้องทำได้เช่นกัน ฉะนั้นจึงมองว่าไม่จำเป็นที่จะต้องมีการสอบสวนหญิงคอยให้บริการ นอกเสียจากว่าในกรณีพิเศษที่ประชาชนประสงค์ร้องขอให้มีการสอบสวนหญิงเป็นผู้สอบสวนนั้น ถึงจำเป็นจะต้องมีหรือจัดหามาให้ผู้เสียหายตามร้องขอ”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ร้อยตำรวจโทหญิงทิพวดี อยู่ทรัพย์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ถ้าเป็นเรื่องการควบคุมสถานการณ์ที่มีคูกรณีรุนแรงทั้งคู่ ที่ผู้ชายค่อนข้างที่จะควบคุมสถานการณ์ได้ดีกว่าผู้หญิง แต่ถ้าเป็นการให้บริการที่เป็นเรื่องพูดคุย ส่วนตัวคิดว่าผู้หญิงสามารถพูดคุยกับประชาชนได้ดีกว่า”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 นายพิเชษฐ บุญอ่ำ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “คิดว่าการมีพนักงานสอบสวนหญิงบนโรงพักดีมาก ทำให้บรรยากาศในโรงพักดีขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 นางชลาภรณ์ จิตต์ภักดี ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การที่บนโรงพักมีพนักงานสอบสวนหญิงคอยให้บริการก็ดี เพราะว่าทำให้การเข้าหา ไม่มีความกดดันในการเข้าหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 นางสาวปิยนุช อัจฉราจุ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ถ้ามีพนักงานหญิงหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิง เราก็อาจจะรู้สึกว่าเป็นเพศเดียวกัน หรือเรื่องบางเรื่อง ถ้าเป็นเรื่องบางเรื่องที่มีนัยเหมือนเป็นเรื่องส่วนตัว เป็นผู้หญิงเหมือนกันอาจจะกล้าที่จะพูดมากกว่า”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 นางนภรณ์ นวราช ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ก็น่าจะดีที่บนสถานีตำรวจมีพนักงานสอบสวนหญิงคอยให้บริการ การพูดคุยอาจจะสะดวกใจกว่า พูดคุยง่ายกว่า เข้าใจง่ายกว่า”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 นางสาวสุมณฑา ชูช่วย ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ประชาชนที่มาแจ้งความเป็นผู้หญิง ทำให้เวลาที่จะเล่าเหตุการณ์ที่ต้องการมาแจ้งความ

เรื่องส่วนตัว หรือเรื่องเกี่ยวกับเพศ คิดว่าจะเข้าใจกันมากกว่าพนักงานสอบสวนชาย เวลาพูดจะเขินอายหรือกลัวน้อยกว่า รู้สึกว่าผู้หญิงมีความอ่อนโยน สุภาพ ทำให้ดูเป็นการให้บริการประชาชนที่ดี เข้าถึงประชาชนได้ดียิ่งขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 พันตำรวจโทรังสรรค์ คำสุข ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรณีที่มีคนเป็นคดีเกี่ยวกับเพศ การให้พนักงานสอบสวนชายไปสอบปากคำผู้หญิง เด็กมันเหมือนกับเค้าจะไม่กล้าพูดออกมาทั้งหมด แต่ถ้าเกิดเป็นผู้หญิง ลักษณะความอ่อนโยนมีอยู่แล้วในตัวของผู้หญิง เวลาถามก็จะได้ข้อมูลมากกว่า เด็กก็จะกล้าพูดกับพนักงานสอบสวนหญิงมากกว่าพนักงานสอบสวนชายในเรื่องของการเข้าเวร การปฏิบัติสัมพันธ์ ผู้เสียหายที่มาจะเข้ามาพูดคุยด้วย ขอคำแนะนำเค้าจะมีความรู้สึกที่เค้าได้รับการดูแลดีกว่าพนักงานสอบสวนชาย คือจะมองว่าผู้หญิงน่าจะเข้าใจได้ดีกว่าพนักงานสอบสวนชาย”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 พันตำรวจโทพงศ์เชษฐ จุลสงค์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การมีพนักงานสอบสวนหญิงเป็นสิ่งที่ดี มีการอำนวยความสะดวกสำหรับทุกเพศทุกวัย”

ประเด็นที่ 3 รู้สึกอย่างไรต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงภายในจังหวัดสมุทรปราการ

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ร้อยตำรวจเอกหญิงศุภนันท์ จิตรนิยม ได้แสดงความคิดเห็นว่า “โดยรวมมีความพอใจมาก เพราะการมีผู้หญิงมาเป็นพนักงานสอบสวน ที่มาคอยให้บริการประชาชนที่สถานีตำรวจ ทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความราบรื่น ใส่ใจประชาชนมากขึ้น ลดการร้องเรียนของประชาชนได้ดี มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน และตั้งใจทำงานด้วยความระเอียดรอบคอบ ทำให้งานไม่มีปัญหาหรือมีปัญหาน้อยลงในการดำเนินการทางยุติธรรม”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ร้อยตำรวจเอกหญิงอนุสรา บัวแดง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การมีพนักงานสอบสวนหญิงบนโรงพักเป็นสิ่งที่ดี คิดว่าพื้นฐานเพศหญิงจะมีความตั้งใจ อดทน และละเอียดอ่อน ถึงแม้สตรีจะความแข็งแรงจะไม่เท่าผู้ชาย แต่งานสอบสวนเป็นงานที่ผู้หญิงสามารถทำได้”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ร้อยตำรวจเอกหญิงกชกร เพ็ญระนัย ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ประชาชนมีความพอใจ เพราะบางครั้งประชาชนไม่อยากจะคุยกับตำรวจผู้ชาย ด้วยภาพลักษณ์ที่ถูกสร้างให้นำเกรงขาม ประชาชนจึงเลือกที่จะเข้ามาคุยกับพนักงานสอบสวนหญิงมากกว่า”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ร้อยตำรวจเอกหญิงสุชาวลี สีสัน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “สามารถปฏิบัติงานด้านการสอบสวนได้เท่าเทียมกับพนักงานสอบสวนทั่วไป แต่ในงานสอบสวน มักมีการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากสายงานอื่น ซึ่งหนักมากกว่ามาก ทำให้พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ มักไม่พึงพอใจกับสายงานที่ตนเองทำมากนัก”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ร้อยตำรวจโทหญิงทิพวดี อยู่ทรัพย์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องความกดดันจากชาวบ้านเอง ไหนจะผู้บังคับบัญชาอีก ซึ่งมันนอกจากการที่ได้รับแรงกดดันจากหลายๆที่ เราจะต้องทำงานแข่งกับเวลาอีก ก็เลยรู้สึกว่ามันค่อนข้างที่จะเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่ค่อยพอใจเท่าไร การเป็นผู้หญิง บางทีมันก็ไม่ได้รับการยอมรับ 100 % จากผู้บังคับบัญชา ก็ยังคิดว่ามันเป็นข้อจำกัดในการทำงานอยู่ ”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 นายพิเชษฐ์ บุญอ่อน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ส่วนตัวพอใจกับการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง ให้บริการดี พุดคุยง่าย เป็นกันเอง”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 นางชราภรณ์ จิตต์ภักดิ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “รู้สึกพอใจในระดับหนึ่งเลย ที่เป็นพนักงานสอบสวนหญิงเป็นร้อยเวรคอยดูแลตอนมาแจ้งความ”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 นางสาวปิยนุช อัจฉราจุ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “จากการที่มาใช้บริการ รู้สึกพอใจ ดีมากเลย แต่บางทีก็อยากให้มีเพิ่มหน่อย บางครั้งไปไม่ค่อยมี ไม่ค่อยเจอ เจอแต่ผู้ชายมากกว่า”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 นางนภรณ์ นวราช ได้แสดงความคิดเห็นว่า “รู้สึกว่ามันขึ้นอยู่กับเรื่องนั้นๆ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ คือถ้าเค้าทำดีกับเรา มันก็ไม่ใช่ว่าเรื่องที่เราจะไม่พอใจ แต่ถ้าเกิดเค้าพูดจาไม่ดีหรืออะไร จะเพศชายหรือเพศหญิงเราก็มีสิทธิที่จะไม่พอใจได้ทั้งนั้น”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 นางสาวสมณฑา ชูช่วย ได้แสดงความคิดเห็นว่า “พนักงานสอบสวนหญิงให้บริการดี สุภาพ พุดดี คำแนะนำที่ได้รับก็จะนำกลับไปลองใช้ดู รู้สึกเป็นกันเอง รู้สึกว่าพนักงานสอบสวนหญิงใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของประชาชน กล้าที่จะพูดกับพนักงานสอบสวนหญิง ข้ารู้สึกไว้ใจ”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 พันตำรวจโทรังสรรค์ คำสุข ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง ชยันทำงาน ตรงต่อเวลา เข้าเวรก็ดูแลประชาชนดี เพียงแต่บางทีการใช้คำพูดคำจากับประชาชนก็ดีบ้างหุลดบ้าง เพราะประสบการณ์เรามันน้อย”

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 พันตำรวจโทพงษ์เชษฐ์ จุลสงค์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การมีพนักงานสอบสวนหญิงที่ผ่านมาก็มีการให้บริการประชาชนในระดับที่ประชาชนพอใจ ไม่ค่อยได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ร้องก็พอใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง”

ครอบครัว คดีที่เกี่ยวกับเพศ คดีที่เกี่ยวกับเด็ก ที่ผู้หญิงจะมีความเห็นอกเห็นใจ อยากทำคดีให้ผู้เสียหาย อยาก
อำนวยความสะดวก แต่บางคนมองว่าไม่จำเป็น เพราะการบริการนั้น ไม่ได้จำแนกว่าผู้หญิงทำได้ ผู้ชายทำไม่ได้
แต่การบริการนั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจ คำพูด กริยา การแสดงออกของแต่ละบุคคลมากกว่า หากลองถามว่า
พนักงานสอบสวนชายนั้นสามารถให้บริการประชาชนได้หรือไม่ นั่น ก็ต้องทำได้เช่นกัน ฉะนั้นจึงมองว่าไม่จำเป็นที่
จะต้องมีพนักงานสอบสวนหญิงคอยให้บริการ นอกเสียจากว่าในกรณีพิเศษที่ประชาชนประสงค์ร้องขอให้
พนักงานสอบสวนหญิงเป็นผู้สอบสวนนั้น ถึงจำเป็นจะต้องมีหรือจัดหามาให้ผู้เสียหายตามร้องขอ เพราะผู้หญิง
สามารถพูดคุยกับประชาชนได้ดีกว่า เพราะฉะนั้นเวลาคนที่เข้ามาแจ้งความ บางคนก็มีเรื่องทุกข์ใจ ทุกข์ร้อนมา
มาก แต่พอมาถึงเรา มาคุยกับเรา พอแจ้งความเสร็จแล้ว ก็กลายเป็นเหมือนมาคุยเรื่องอื่นด้วย ก็รู้สึกว่าการ
ให้บริการของเราทำให้ประชาชนสบายใจ คลื่นคลายได้ดี และทำให้การเข้าหา ไม่มีความกดดันในการเข้าหา
เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิต บุญยงค์ (2539 : 29) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจไว้ คือ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการ
ติดต่อสื่อสาร ความเชื่อมั่นวางใจได้ ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความเชื่อมั่น การ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อม ที่จะให้บริการทันที สมรรถภาพของผู้
ให้บริการ การมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการ ปฏิบัติงาน ความมีอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพอ่อนโยน ให้
เกียรติ มีใจและเป็นการ ปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของมิตร ต่อ
ผู้รับบริการ ความมั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจาก
ความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งรักษาความลับของ ผู้รับบริการ การเข้าถึงบริการ การที่
ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายได้รับบริการ การติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้
การสื่อสาร ด้วยในการใช้งาน การเข้าใจผู้รับบริการ การทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่
เข้าใจ

จากการศึกษาพบว่า ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงภายในจังหวัด
สมุทรปราการ โดยรวมมีความพอใจมาก เพราะการมีผู้หญิงมาเป็นพนักงานสอบสวน ที่มาคอยให้บริการประชาชน
ที่สถานีตำรวจ ทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความราบรื่น ใสใจประชาชนมากขึ้น ลดการร้องเรียนของ
ประชาชนได้ดี มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน และตั้งใจทำงานด้วยความระเอียดรอบคอบ ทำให้งานไม่มีปัญหา
หรือมีปัญหาน้อยลงในการดำเนินการทางยุติธรรม รู้สึกพอใจกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง
เพราะการมีพนักงานสอบสวนหญิงบนโรงพักเป็นสิ่งที่ดี คิดว่าพื้นฐานเพศหญิงจะมีความตั้งใจ อดทน และ
ละเอียดอ่อน ถึงแม้สรีระความแข็งแรงจะไม่เท่าผู้ชาย ในส่วนของประชาชนก็มีความพอใจ เพราะบางครั้ง
ประชาชนไม่อยากจะคุยกับตำรวจผู้ชาย ด้วยภาพลักษณ์ที่ถูกสร้างให้น่าเกรงขาม ประชาชนจึงเลือกที่จะเข้ามาคุย

กับพนักงานสอบสวนหญิงมากกว่า การทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง ให้บริการดี พุดคุยง่าย เป็นกันเอง พอใจในระดับหนึ่ง จากการที่ได้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจและมีพนักงานสอบสวนหญิงมาให้บริการ พนักงานสอบสวนหญิงให้บริการดี สุภาพ พุดดี คำแนะนำที่ได้รับก็จะนำกลับไปลองใช้ดู รู้สึกเป็นกันเอง รู้สึกว่าพนักงานสอบสวนหญิงใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของประชาชน ซึ่งบางสิ่งที่ไม่กล้าที่จะปรึกษากับพนักงานสอบสวนชาย ก็สามารถพูดกับพนักงานสอบสวนหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภัทร เรืองศรี (2553) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชมพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง ต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงามความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

ดังนั้น ผลการศึกษาจึงเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนด้านการบริการที่ดี ความเป็นผู้หญิงเป็นสิ่งที่จะช่วยค้ำความผิดเกี่ยวกับเพศ ที่มีผู้เสียหายซึ่งเป็นหญิง ให้ได้รับการเยียวยาทางจิตใจ ให้อุ่นใจและกล้า เปิดเผยข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนหญิงจึงต้องมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของการสอบสวนคดีเกี่ยวกับเด็ก เยาวชน คดีความผิดเกี่ยวกับเพศ ความรุนแรงในครอบครัวและคดีเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ให้มีประสิทธิภาพอย่างสูง และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ ของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน ในส่วนที่ปัญหา และอุปสรรคก็จะเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย การออกไปตรวจที่เกิดเหตุในที่ทุรกันดารหรือในตอนเวลากลางคืน และการเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืน ซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมกับพนักงานสอบสวนหญิง หรือในการทำงานจริงๆควรมีผู้ช่วยพนักงานสอบสวนหญิงที่เป็นผู้ชาย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจกับการบริหารงาน อยู่ในระดับดี และเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษาได้เป็นอย่างดี จะแตกต่างออกไปบ้างในรายละเอียดของวิธีการศึกษา ทำให้แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มีความสำคัญ ต่อการศึกษาค้นคว้า และสามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้

1.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น และความต้องการของประชาชน

1.2 ควรมีการศึกษาในองค์กรหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการบริการ เพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษากครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในประเด็นการประเมินความสำเร็จในการทำหน้าที่ของพนักงานพนักงานสอบสวนหญิง

2.2 ควรให้มีการศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่

2.3 ควรมีการศึกษาทบทวนและอำนาจหน้าที่ของพนักงานพนักงานสอบสวนหญิง ในเชิงคุณภาพ หลาย ๆ ด้าน

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความดูแล และความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ อันตระกูลอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าให้ ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นับเป็นสิ่งสำคัญในการกระทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบผลสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพระบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนๆ คณะบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ที่ให้การดูแลเป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวก ตลอดจนคอยสนับสนุนในด้านการศึกษา รวมไปถึงทุกๆ เรื่องด้วยดีมาตลอด ทำให้ผู้วิจัย ประสบผลสำเร็จวันนี้

เอกสารอ้างอิง

ธนิต บุญยงค์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมง : ศึกษา

เปรียบเทียบฝ่ายอำนวยการกับฝ่ายปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภัทร เรืองศรี. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา

จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหา บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.