

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินในสังกัด บก.น. 7 ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี
 - สำนักคิดอาชญาวิทยาดั้งเดิม
 - แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการรับบริการ
 - แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐ
 - ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา
 - นโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมกองบัญชาการตำรวจนครบาล
 - ความรู้เกี่ยวกับการสอบสวน
 - หลักการสอบสวนคดีอาญาในประเทศไทย
 - ความพึงพอใจต่อการสอบสวน
 - นโยบายการบริหารงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของ บก.น. 7
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎี

1.1 สำนักคิดอาชญาวิทยาดั้งเดิม

สำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม

ในปี ค.ศ. 1700 แนวคิดเรื่องกฎธรรมชาติเป็นแนวคิดที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่ผู้มีปัญญา ซึ่ง ซีซาร์ เบกกาเรีย (Cesare Bonesana, Marchese di Beccaria, 1738-1794) เป็นบุคคลที่ได้รับทราแมนที่โดดเด่น ป่าเถื่อน และพยายามปรับปรุงระบบกฎหมาย ซึ่งในขณะนั้นยังขาดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนปี ค.ศ. 1764 เขาได้สร้างผลงานชิ้นสำคัญคือ หนังสือเรื่อง On Crime and Punishments (อาชญากรรมและการลงโทษ) ขณะนั้นเบกกาเรียมีอายุเพียง 26 ปีเท่านั้น

สรุปประเด็นสำคัญซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม

1. จุดกำเนิดของการลงโทษ

การที่คนในสังคมมอบอำนาจของตนในกับรัฐ เพื่อให้รัฐทำหน้าที่คุ้มครองตนตามสัญญาประชาคมนั้น แต่คนโดยธรรมชาติมีความเห็นแก่ตัว ถ้าปราศจากการควบคุมและตรวจตราแล้ว ความพยายามแสวงหาผลประโยชน์ใส่ตน โดยไม่คำนึงถึงคนอื่น ๆ ในสังคม หรือไม่คำนึงถึงส่วนรวม ความรู้สึกที่กดขี่ข่มเหงผู้อื่น (depostic spirit) ดังนั้นสังคมจำเป็นต้องมีกฎหมายและการลงโทษ เพื่อป้องกันกลุ่มคนในสังคมไม่ให้แสดงสันดานเดิมของตนเองออกมา

2. การลงโทษ และบทบาทของสภานิติบัญญัติ

การลงโทษต้องกำหนด โดยสภานิติบัญญัติไม่ใช่ศาล ซึ่งประเด็นนี้เบกกาเรียมีความเห็นแย้งกับการปฏิบัติของศาลในยุคของเขา ซึ่งการลงโทษขาดความแน่นอนและเป็นไปตามอำเภอใจของศาล

3. การตีความของกฎหมายโดยศาล

ศาลควรปฏิบัติโดยยึดข้อความลายลักษณ์อักษร ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติไว้ ไม่ควรตีความกฎหมายแต่ควรเข้มงวดกับอักษรที่ปรากฏให้เห็นมากที่สุด เพราะคนในสังคมเองจะต้องชัดเจนถึงผลที่จะตามมาจากการละเมิดกฎหมายด้วย จึงทำให้การบริหารงานยุติธรรมดำเนินด้วย วิธีการที่เป็นเหตุและผล

4. การจำคุก

เบกกาเรียมีความเห็นว่า โทษจำคุกควรถูกกำหนดไว้ชัดเจนว่ากรณีทำผิดกฎหมายอะไรจะได้รับโทษจำคุก

5. การสอบปากคำด้วยการทรมาน

วิธีการทรมานในการสอบปากคำ เป็นเรื่องปกติในยุคของเบกกาเรีย แต่เขาเสนอแนวคิดว่าการทรมานไม่เหมาะสมและไม่ถูกต้อง ไม่มีเหตุผล เขาคิดว่าผู้กระทำผิดยังถือว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จนกว่าจะถูกตัดสินว่าผิด อะไรเป็นตัวชี้วัดว่า คนจะไม่พูดความจริงถ้าสุขสบายดี แต่จะพูดความจริงเมื่อถูกทรมาน

6. การลงโทษที่ไม่รุนแรง

การลงโทษควรมีลักษณะที่แน่นอน โทษที่รุนแรงแสดงให้เห็นถึงความโหดร้าย ถ้าโทษรุนแรงเกินไปคนจะทำผิดเพิ่มเติมเพื่อหลีกเลี่ยงโทษที่จะได้รับ

7. การลงโทษประหารชีวิต

เบกกาเรียเสนอความเห็นว่าการที่คนในสังคมได้ทำสัญญาประชาคมกับรัฐนั้น เขาเหล่านั้นไม่ได้ทำสัญญาให้ฆ่าคน การฆ่าคนถือเป็นเรื่องที่ขาดเหตุผล โทษประหารชีวิตจะสมเหตุ

สมผล เฉพาะกรณี ดังนี้ (1) ถ้าการจองจำในคุกจะทำให้ประเทศชาติขาดความมั่นคงปลอดภัย (2) กรณีผู้ถูกจองจำจะไปกระทำผิดที่ร้ายแรงอีก การประหารชีวิตคือความป่าเถื่อน การจำคุกตลอดชีวิตคือการข่มขู่คนไม่ให้ทำผิดมากกว่าการประหารชีวิต

8. การลงโทษที่รวดเร็ว

การลงโทษที่รวดเร็วมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของคนที่มีผลโดยตรงต่ออาชญากรรมและการลงโทษ

9. ความแน่นอนของการลงโทษ

ความแน่นอนมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อมาตรการในการลงโทษ ตราบใดเมื่อมีคนทำผิด จะต้องมีการลงโทษผู้กระทำผิด ไม่ว่าโทษนั้นจะเบาเพียงใด เขายังคงต้องรับโทษ

10. ความเหมาะสมของอาชญากรรมและการลงโทษ

ควรคำนึงถึงผลของการกระทำว่ามีผลต่อสังคมอย่างไร ถ้าผลเสียต่อสังคมมาก ควรลงโทษรุนแรง ถ้าผลเสียต่อสังคมน้อยควรลงโทษเบา

11. การป้องกันอาชญากรรม

เบกกาเรียตระหนักดีว่าการป้องกันอาชญากรรมดีกว่าการลงโทษอาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรมในมุมมองของเขา คือ การบัญญัติกฎหมายที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ และเป็นกลาง หรือเป็นธรรม และควรจัดการกับปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวงหรือการทุจริตให้หมดไปจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

จากหนังสือ On Crime and Punishments ได้เสนอประเด็นหลัก ๆ ของเบกกาเรียแล้ว ผู้เขียนจะขอก้าวโดยสรุปว่าหลักคิดที่สำคัญของเขา คือ

1. พื้นฐานในการปฏิบัติทางสังคม ควรเป็นไปโดยสอดคล้องกับหลักประโยชน์นิยม (utilitarian principle) คือ มองประโยชน์สูงสุดสำหรับมวลชน (The greatest happiness shared by the greatest number) (Masters, 1990)

2. การกำหนดบทลงโทษจากการประกอบอาชญากรรม ควรพิจารณาจากความสูญเสียต่อสังคมเป็นหลัก เพราะพฤติกรรมอาชญากรรมเป็นภัยต่อสังคมโดยส่วนรวม

3. การป้องกันอาชญากรรมควรมีความสำคัญมากกว่าการลงโทษอาชญากรรม กฎหมายควรเป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ให้เป็นที่ทราบแก่สมาชิกทุกคนในสังคมว่า พฤติกรรมใดควรละเว้น พฤติกรรมใดควรปฏิบัติ โดยกำหนดบทลงโทษและการให้รางวัลอย่างเหมาะสมให้ชัดเจน นอกจากนี้ในแง่ของการป้องกัน สังคมควรมีนักกฎหมายที่มีความสามารถ มีคุณธรรม เพื่อบัญญัติกฎหมายที่เป็นธรรมให้แก่สังคม ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ควรมีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมจะสามารถ

ลดปัญหาสืบเนื่องจากการใช้กฎหมายได้ นอกจากนี้สังคมควรส่งเสริมคนดีให้ได้ทำงานแก่สังคม และสกัดคนชั่วออกจากระบบ

4. การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดที่เบกกาเรียไม่เห็นด้วยคือ การกล่าวหาในทางลับและการทรมานควรส่งเสริมมนุษยธรรม การพิพากษาคดีควรมีความรวดเร็ว แน่นนอน และเหมาะสม โดยมีเกณฑ์ที่เป็นธรรม ในแง่ของการลงโทษควรมุ่งเน้นเรื่องการข่มขู่ยับยั้งบุคคลจากการกระทำผิด มิใช่มุ่งเน้นเรื่องปรับปรุงสภาพเรือนจำให้ถูกสุขลักษณะและมีความมั่นคงปลอดภัย และท้ายสุดเรื่องของความหนักเบาของการลงโทษ การลงโทษต่อผู้กระทำผิด ควรทำให้เขารู้สึกเสียมากกว่า การได้ประโยชน์ (ถ้าไร) คือ เป็นการลงโทษที่เหมาะสมกับโทษที่ทำไป

นักอาชญาวิทยาในยุคดั้งเดิมคนต่อไป คือ เจเรมีเบนแทม (Jeremy Bentham, 1748-1832) ชาวอังกฤษ ผู้เป็นนักคิด นักปรัชญาที่มีผลงานมากมาย ได้รับการขนานนามว่า “นักปรัชญาเก้าอี้เท้าแขน” (Armchair philosopher) งานชิ้นสำคัญของเบนแทมคือ “หลักศีลธรรมกับการออกกฎหมาย” (An Introduction to the Principles of Morals and legislation) เป็นนักคิดที่ใช้หลักผลประโยชน์นิยมวิเคราะห์จากปรัชญาเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์และจิตวิทยาซึ่งกลายเป็นสาระสำคัญของปรัชญาของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม

หลักประโยชน์นิยม (Bentham, 1962) เชื่อว่าการกระทำที่นำประโยชน์ คือความสุข และการป้องกันความเจ็บปวด เน้นการชั่งน้ำหนักของการกระทำอย่างยั้ง นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่ามนุษย์ในสังคมเป็นกลุ่มในลัทธิสุขนิยม (hedonism) โดยระบุว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกมีเหตุผล และเป็นผู้ที่ระมัดระวังในการแสวงหาความเพลิดเพลิน และจะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ดังนั้นการลงโทษการกระทำอาชญากรรมแต่ละประเภท จำเป็นต้องมีความเจ็บปวดจากการลงโทษมากกว่าความสุข จึงเป็นการสนับสนุนว่าควรบัญญัติกฎหมายที่มีความเหมาะสมเกี่ยวกับโทษของผู้กระทำผิด เพราะการลงโทษสามารถใช้เป็นมาตรการข่มขู่ยับยั้งเพื่อป้องกันการกระทำผิดซ้ำได้

นอกจากนี้ เบนแทมได้ออกแบบเรือนจำลักษณะวงแหวน (panoptican prison) มีหลังคากระจก มีหอคอยของผู้คุมอยู่ศูนย์กลาง สามารถควบคุมสังเกตพฤติกรรมของนักโทษได้ตลอดเวลา เรือนจำอยู่ใจกลางเมือง เพื่อเตือนใจบุคคลทั่วไป โดยมุ่งหวังการข่มขู่ยับยั้งคนทั่วไป มิให้ทำผิด เสนอให้นักโทษควรได้รับการศึกษาอบรมทางศาสนา

จากที่กล่าวถึงพัฒนาการของหลักปรัชญาที่มีต่อเนื่องมา สามารถสรุปกำเนิดของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิมได้จากการนำปรัชญา 3 ประการมาประยุกต์เป็นสาระที่สำคัญยิ่งของแนวคิดของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม ปรัชญาทั้ง 3 คือ

1. ปรัชญาสัญญาประชาคม

สรุปว่าบุคคลมีความผูกพันกับสังคมด้วยความสมัครใจ ดังนั้นสังคมจึงมีหน้าที่รับผิดชอบคนในสังคม ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็มีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมด้วย บุคคลยินยอมสละสิทธิเสรีภาพส่วนตัวให้กับรัฐ การสละ หมายถึง สละเท่าที่จำเป็นต่อการรวมตัวทางสังคม กฎหมายจึงเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นของสัญญาประชาคมและการลงโทษควรใช้เพียงเพื่อป้องกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน จากการละเมิดของผู้กระทำผิด ปรัชญานี้จึงเป็นหลักการพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อฝ่าย นิติบัญญัติที่ต้องร่างกฎหมายที่คุ้มครองประโยชน์สูงสุดของสาธารณชนมากที่สุด ดังนั้นเมื่อมีสมาชิกในสังคมผู้ใดละเมิดกฎหมายของสังคมทำให้เกิดความเสียหายต่อสมาชิกโดยส่วนรวม จึงจำเป็นต้องมีบทลงโทษตามหลักกฎหมาย การลงโทษมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้แค้น แต่ในขณะที่เดียวกันจะต้องพิจารณาให้ได้สัดส่วนกับความหนักเบาของฐานความผิด

2. ปรัชญาประโยชน์นิยม

ปรัชญานี้เชื่อว่าการมุ่งแสวงหากำไร (profit-seeking) เป็นสภาวะปกติของมนุษย์ มนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (free-will) ในการที่จะเลือกที่จะทำหรือไม่ทำอะไรก็ตาม มนุษย์จะประกอบอาชญากรรมถ้าโอกาสที่จะได้รับกำไรมากกว่าการขาดทุน หรือหมายถึงได้ประโยชน์มากกว่าเจ็บปวด (seek pleasure avoid pain) จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายลายลักษณ์ มีบทกำหนดโทษที่แน่นอนและชัดเจนโดยไม่เปิดโอกาสให้ศาลใช้ดุลพินิจในการตัดสินการลงโทษ เพราะในการบังคับใช้กฎหมายนั้น ทุกคนต้องได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ถ้าคนเลือกจะทำผิดโดยได้ชั่งน้ำหนักการกระทำและผลที่จะได้แล้ว ทุกคนต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดโดยคำนึงถึงเพศ อายุ วัย ระดับสติปัญญา ศาลจึงมีหน้าที่เพียงพิจารณาว่าบุคคลที่ยื่นต่อหน้าท่าน ได้กระทำความผิดหรือเป็นผู้บริสุทธิ์เท่านั้น กฎหมายจึงมีความเข้มงวด เคร่งครัด แน่นนอน และไม่มีอคติ ซึ่งเป็นไปตามหลักการที่ว่าลงโทษให้เหมาะสมกับอาชญากรรม (Let the punishment fit the crime) ถ้าเป็นการกระทำผิดซ้ำ อัตราส่วนการลงโทษต้องเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้กระทำผิดซ้ำเกิดความเข็ดหลาบ

3. ปรัชญาสุขนิยม

ปรัชญานี้มองว่ามนุษย์สามารถควบคุมพฤติกรรมของตัวเองได้โดยพิจารณาจากความสุข และความเจ็บปวด ความสุขที่จะเกิดจากการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งอาจก่อให้เกิดความสมดุลกับความเจ็บปวดที่จะได้รับจากการกระทำเดียวกัน มนุษย์จึงคิดคำนวณเพื่อชั่งใจอยู่ตลอดเวลาในการเลือกที่จะกระทำ หรือไม่กระทำ หรือหลีกเลี่ยงที่จะประพฤตินิติปฏิบัติบางอย่าง ปรัชญานี้เป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักอาชญาวิทยาที่ตั้งเดิมว่าเป็นเสมือนการบ่งบอกถึงต้นเหตุหรือสาเหตุของอาชญากรรม สามารถอธิบายการเกิด หรือไม่เกิดอาชญากรรมได้ โดยไม่ต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงสาเหตุอื่น ๆ ความสุขและความเจ็บปวดมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เป็น

เหตุให้สำนักอาชญาวิทยาตั้งเดิมมุ่งที่จะบัญญัติกฎหมายที่กำหนดบทลงโทษ หรือความเจ็บปวดที่จะได้รับอย่างชัดเจน จึงมีผลในการข่มขู่ยับยั้งมิให้คนทำตามอำเภอใจ การข่มขู่ยับยั้งมี 2 ประเภท คือ

3.1 ข่มขู่เฉพาะราย (specific deterrence) หมายถึง ตัวผู้กระทำ เมื่อทำผิดมีบทลงโทษที่เหมาะสมกับการกระทำ เป็นเหตุให้เกิดความเข็ดหลาบ และไม่กล้ากระทำผิดอีก เป็นการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ

3.2 ข่มขู่ทั่วไป (general deterrence) หมายถึง ข่มขู่คนทั่วไปในสังคมให้เห็นว่ามีการลงโทษจริง ทำให้เกิดความยับยั้งชั่งใจ ไม่กล้ากระทำผิด

สรุป สำนักอาชญาวิทยาตั้งเดิม เกิดในยุคเฟื่องฟูศิลปะ (Age of enlightenment) มีแนวคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีเจตจำนงอิสระ สามารถเลือกจะทำหรือไม่ทำอะไรก็ได้ การเลือกโดยการชั่งน้ำหนักความสุขกับความเจ็บปวด ความสุขหมายถึงผลที่จะได้รับ ในขณะที่ความเจ็บปวดหมายถึงโทษที่กฎหมายได้ระบุไว้ชัดเจนว่าการกระทำผิดอย่างนี้จะถูกลงโทษอย่างไร ดังนั้นเมื่อคนมีการคิดด้วยเหตุผล และไตร่ตรองกำไร-ขาดทุนแล้ว จึงจำเป็นต้องรับผิดชอบในการกระทำของตน และสมาชิกในสังคมมีมติเป็นเอกฉันท์ในการมุ่งป้องกันสมาชิกในสังคมมากกว่าปกป้องปัจเจกบุคคล ถือเป็นหน้าที่โดยชอบธรรมของรัฐในฐานะที่ได้รับการมอบหมายอำนาจจากสมาชิกในสังคม ภายใต้หลักสัญญาประชาคมจึงลงโทษผู้ที่ละเมิดกฎหมาย นอกจากนี้การลงโทษยังเป็นการข่มขู่ยับยั้งมิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งล่วงละเมิดผลประโยชน์อันชอบธรรมของบุคคลอื่น โดยการลงโทษที่เป็นอัตราส่วนที่เหมาะสมกับความสูญเสียและความรุนแรงของอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อสังคม กฎหมายที่ใช้ต้องมีความชัดเจนแน่นอน เหมาะสม และเป็นธรรม ไม่ว่าจะใครภายใต้กฎหมายทุกคนจะมีสิทธิเท่าเทียมกัน รวมถึงความเสมอภาคที่เท่าเทียมกันด้วย

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

กันแลซ และ เรด (คิงคักดี ปานน้อย, 2546, น. 52) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะว่าเป็นระดับของความพึงพอใจของประชาชนหลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ หรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด

อมร รักษาสัตย์ (2522, น. 12) ให้ความคิดเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้ประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการบริการของรัฐนั้นย่อมหมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, น. 43) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่เขาได้รับจากสถานบริการแห่งนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจได้

ประชัย เปี่ยมสมบุรณ์ (2531) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งในเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

ปิยะ อุทาโย (2539, น. 28-32) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐตามที่มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ว่ามีจุดร่วมที่สำคัญ คือ ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งมิติต่าง ๆ นั้น ได้แก่ มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติของกระบวนการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการที่ได้รับ (product or service)

คงศักดิ์ ปานน้อย (2546, น. 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ระดับความรู้สึกของเหยื่ออาชญากรรมที่มีต่อการอำนวยความสะดวกทางอาญาของเจ้าพนักงานตำรวจว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

วิภา ตุงค์พิศิษฐ์กุล (2525, น. 20-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ลักษณะของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย และปัจจัยเกี่ยวกับบริการ ได้แก่ ประสบการณ์ที่ใช้บริการ การใช้เวลาในการรอคอย และการใช้เวลาเดินทางมารับบริการ

ปิยะ อุทาโย (2539, น. 45-51) ได้สรุปปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ (Service System) ระบบงานจะแสดงถึงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ของกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาว่ามีการสอดประสานระหว่างองค์ประกอบและโครงข่ายความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปอย่างกลมกลืนหรือไม่ กฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือกติกาที่ตั้งไว้มีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด หรือไม่

2. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Workflow Process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องกันนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นเดินทางของงานไปจนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน

3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) จะพิจารณาถึงบุคลิกลักษณะท่าทาง การแสดงออก รวมถึงการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการหรือในขณะที่ให้บริการ

4. ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background) หมายถึง คุณสมบัติอันประกอบเป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา เพศ เชื้อชาติ และรวมถึงประสบการณ์ในการรับบริการ ลักษณะของพื้นที่หรือชุมชนที่พักอาศัยอีกด้วย

อเดย์ และ แอนเดอร์สัน (คิงส์คีย์ ปานน้อย, 2546, น. 53) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา พบว่าประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่ให้บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Need)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่ให้บริการ (Base of Getting Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ได้แก่
 - 2.1 การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่เดียว (Getting All Needs Met at One Place) คือ ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการทุกประเภทได้ในสถานที่เดียว
 - 2.2 การให้ความสนใจในตัวผู้รับบริการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors for Overall Health)
 - 2.3 การติดตามผลการบริการ (Follow up Care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การมีอธยาศัยอันดีและท่าทางที่เป็นกันเองของผู้ให้บริการตลอดจนการแสดง ความห่วงใยต่อตัว ผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) ได้แก่

4.1 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วยหรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมารับบริการ (Information About What Was Wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรักษาตัวผู้รับบริการหรือวิธีให้บริการ (Information About Treatment)

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care)

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการ

บราวน์ และ คูเตอร์ (คองคักดี ปานน้อย, 2546, น. 54-55) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัยกับการประเมินในเชิงวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งใช้ตัวชี้วัดดังนี้ คือ

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้น

มิลเลต (คองคักดี ปานน้อย, 2546, น. 55) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ พบว่าจะต้องให้หลักในการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยใช้ตัวชี้วัดในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ ความสะดวกที่ได้รับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ปิยะ อุทาโย (2539, น. 32) ให้ความหมายของการวัดระดับความพึงพอใจ ว่าน่าจะหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องาน

หรือต่อบริการนั้น โดยมีพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

Locke (สุรนันท์ สุวรรณวัฒน์, 2547, น. 9-10) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้ดังนี้

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทายถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ

3. โอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่ง ก็คือ โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ และทำงานให้สำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพให้ห้องทำงาน ที่ตั้งขององค์การ เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ระยะเวลาการทำงาน การหยุดพักระหว่างทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมและหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลก็จะมี ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ และสิ่งสำคัญในที่นี้ก็คือ “ประสิทธิผล” (effectiveness) ซึ่งในปัจจุบันมักเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวความคิดเรื่องประสิทธิผล คือสิ่งที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด (ปิยะ อุทาโย, 2539, น. 11)

แต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน อาทิเช่น สำหรับนักเศรษฐศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพขององค์การมีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร หรือผลประโยชน์จากการลงทุนสำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิตแล้ว ประสิทธิภาพมักหมายความว่าถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ ส่วนนักวิทยาศาสตร์ ประสิทธิภาพอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ ๆ ขององค์การ สำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพมักหมายความว่าถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน (ปิยะ อุทาโย, 2539, น. 12)

จากการให้ความหมาย “ประสิทธิผล” แตกต่างกันไปตามแนวความคิดในแต่ละสาขา ขณะที่ในด้านการบริหารธุรกิจจะมองประสิทธิผลในแง่ของการวัดจากผลกำไร เนื่องจากการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ก็มีเป้าหมายไปในลักษณะเช่นนั้น ในขณะที่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อการสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพของ

องค์การของรัฐจึงมักจะตั้งค่านึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย นอกจากนี้ยังองค์การของรัฐมุ่งทำงานเพื่อเป้าหมายหลายประการ ความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์การจำเป็นต้องให้ครอบคลุมถึงตัวแปร หรือ เกณฑ์มาตรฐาน (criteria) หลายประการ เพื่อให้ได้มาซึ่ง ประสิทธิภาพขององค์การอย่างแท้จริง (ปิยะ อุทาโย, 2539, น. 12)

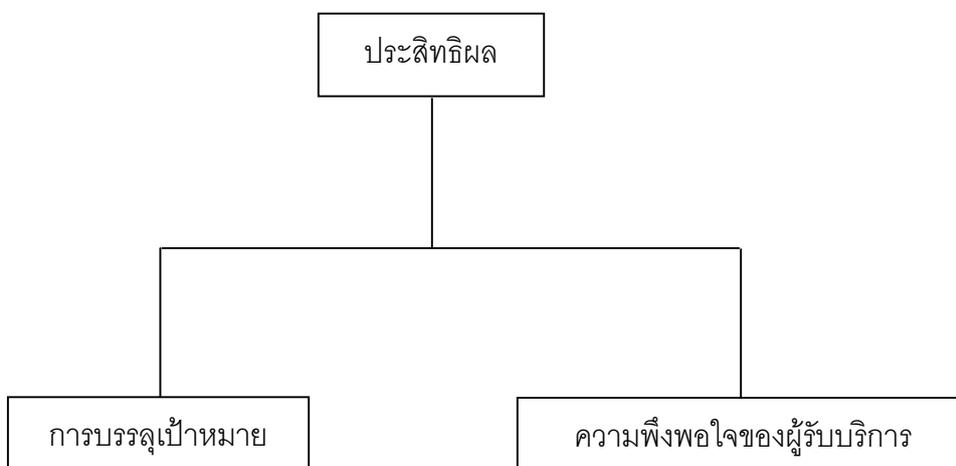
ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการประเมินประสิทธิผลขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินใจว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการบริหารงานมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาใน 2 แนวทางดังนี้ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย (objective attainment) ผู้ที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ก็คือ ฮอลล์ (Hall, 1972, p. 97) ที่เห็นว่ามาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลนั้นจะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) ขององค์การมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์การ นอกจากนี้แล้ว ไพรซ์ (Price, 1968, p. 97) ก็ยังเห็นว่า เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การที่สำคัญมากที่สุดก็คือ ผลผลิตขององค์การ (productivity) สำหรับองค์การของรัฐก็จะตั้งเป้าหมายขององค์การไว้ การวัดประสิทธิผลขององค์การก็คือ การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ การวัดประสิทธิผลขององค์การก็คือ การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) นักวิชาการที่สนับสนุนการประเมินประสิทธิผลขององค์การของรัฐในแนวนี้ อาทิ เช่น มิลเลตต์ (Millet, 1954) เมเยอร์ และ ทิมมส์ (Mayer & Timms, 1970) กู๊ดเซลล์ (Goodsell, 1980) ตลอคจนกันแลช และ รีด (Gundlach and Reid, 1983) ซึ่งล้วนแต่เห็นว่าการประเมินประสิทธิผลที่แท้จริงขององค์การของรัฐนั้นก็คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงาน หรือ องค์การของรัฐนั้น ๆ มากกว่า

จากความเห็นทั้งสองแนวทางดังกล่าว สามารถสรุปได้ตามรูปภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1
การประเมินประสิทธิผลองค์กรของรัฐ



สำหรับความแตกต่างระหว่างการประเมินประสิทธิผลองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐ ด้วยการพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมาย หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การวัดโดยวัตถุวิสัย (objectivity) และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ หรือ การวัดโดยอัตวิสัย (subjectivity) สามารถพิจารณาจาก ผลงานของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น

สไตแพค (ปิยะ อุทาโย, 2539, น. 14) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านภูมิหลังของบุคคล ลักษณะของการให้บริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ และลักษณะของพื้นที่ เป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามคือการประเมินต่อการให้บริการ สาธารณะที่ประกอบด้วย บริการด้านตำรวจ การดูแลสวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ทั้งนี้ เกณฑ์ประเมินด้านอัตวิสัย (subjective evaluation scales) จะสร้างมาตรวัดขึ้นมาสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย (objective service characteristics) ได้พิจารณาจากจำนวนตัวเลข อาทิเช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับกลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่าในการประเมินด้านอัตวิสัย ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมบริการสาธารณะกับการประเมินการให้บริการ สืบเนื่องจากประชาชนยังมีความรู้ความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและกิจกรรมที่ให้บริการ จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการที่แตกต่างกันได้ ขณะเดียวกันในการประเมินด้านวัตถุวิสัยก็

พบว่าตัวเลขข้อมูลไม่มีความสำคัญมากพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะการให้บริการมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการอย่างไรบ้าง

ต่อมา บรัดเนย์ และ อิงแลนด์ (อ้างถึงใน ปิยะ อุทาโย, 2539, น. 15) ได้สรุปข้อแตกต่างในการประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะว่าการประเมินด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัย จะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก เมื่อพิจารณาจากเป้าหมายของการให้บริการแล้วพบว่าการวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือการให้บริการสาธารณะ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่ ขณะที่การวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ซึ่งแต่ละด้านก็มีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันออกไป รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ	การวัดโดยอัตวิสัย	การวัดโดยวัตถุวิสัย
มุ่งเน้น	ประชาชน	ผู้ให้บริการ
หน้าที่ของบริการ	หน้าที่ทางการเมือง	หน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของบริการ	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (equity) ในการกระจายบริการ	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ เช่น จากผลิตภาพ (productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผลเช่น พิจารณาจากการประเมินผล
ผลของนโยบาย	พิจารณาที่ผลกระทบ	พิจารณาที่ผลผลิต
ข้อดี	1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย	1. แสดงได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. หลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติ	การวัดโดยอัตวิสัย	การวัดโดยวัตถุวิสัย
ข้อดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการยังไม่กระจ่างชัด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อาจเกิดอคติในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

1.4. ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

Maslow ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า (สำราญ ปิยะวงศ์, 2544, น. 13-14)

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบ จึงจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอื่น ๆ

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

สำหรับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าว แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

- ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs)
- ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs)
- ความต้องการทางสังคม ต้องการเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)
- ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs)
- ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)

จากหลักของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการอาจอธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการเริ่มจากลำดับขั้นต่ำไปหาสูง ความต้องการขั้นต่ำคือความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย เช่น ปัจจัย 4 ในการดำรงชีพ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแล้ว ก็เกิดความต้องการสูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคง มนุษย์ต้องการความคุ้มครองจาก

อันตรรายต่าง ๆ ที่มีต่อตัวเขาเอง ความต้องการระดับที่สามคือการมีส่วนร่วมแล้วความรัก เมื่อความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความรักและการยอมรับจากสังคมเพื่อน ความต้องการระดับที่สี่ คือเกียรติยศ ชื่อเสียง มนุษย์ต้องการการยกย่อง ชมเชยยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการลำดับสุดท้ายคือความสำเร็จ ความสมหวังของชีวิต การทำสิ่งที่บุคคลต้องการทำมากที่สุดของชีวิตของเขา คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิต

หลักการและทฤษฎีของ Maslow สรุปได้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีลำดับความต้องการอย่างเดียวกัน
2. มนุษย์ไม่สนใจกับการตอบสนองความต้องการบางอย่างจนกว่าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว
3. มนุษย์ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันด้าน “ปริมาณ” ซึ่งอาจไม่เท่ากันในแต่ละบุคคล
4. ความต้องการในระดับต่ำ ค่อนข้างจะมีขอบเขตจำกัด แต่ความต้องการในระดับสูง ส่วนใหญ่ค่อนข้างจะไม่มีขอบเขตจำกัดในการตอบสนองความต้องการ เช่น การอิมอาหารกับการอิมในด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง อาจไม่มีขอบเขตจำกัด

ความต้องการของพนักงานสอบสวน เช่น การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งสภาพความต้องการของบุคคลย่อมไม่เหมือนกัน ความต้องการของแต่ละบุคคลย่อมจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ยอมแล้วแต่สภาพฐานะของบุคคล สิ่งแวดล้อม ฐานะทางเศรษฐกิจ ทัศนคติ ค่านิยม ของบุคคลย่อมจะทำให้ความต้องการแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้ว อาจสรุปได้ว่าบุคคลมักจะมีความต้องการสิ่งต่อไปนี้

1. โอกาสที่จะก้าวหน้าในกิจการการงาน
2. ความมั่นคงในชีวิต
3. สภาพการทำงานที่ดี
4. มีผู้บังคับบัญชาที่ดี
5. การยอมรับในฐานะที่เป็นบุคคล
6. ได้รับความจ้างที่ยุติธรรม
7. เป็นงานที่น่าสนใจ
8. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน
9. ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

ขวัญกำลังใจให้สอดคล้องกับลำดับชั้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน โดยทั่วไป น่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ

2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา

2.1 นโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของบัญชาการตำรวจนครบาล

1. การป้องกันอาชญากรรม

กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้กำหนดนโยบายด้านการป้องกันอาชญากรรมไว้ ดังนี้ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2542, น. 2-3)

1.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานสายตรวจให้มีขีดความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาอาชญากรรม สภาพพื้นที่และสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ในปัจจุบันทั้งนี้การบริหารงานสายตรวจจะต้องจัดการอย่างเป็นระบบทั้งในด้านการเตรียมการ การควบคุมการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลท้องถิ่น ข้อมูลอาชญากรรมที่ถูกต้องและทันสมัย

1.2 กำหนดรูปแบบและแผนการตรวจให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาอาชญากรรม สภาพท้องที่โดยเน้นการกระจายกำลังสายตรวจเข้าไปตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันอาชญากรรมให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง ทั้งพื้นที่ทางราบและแนวตั้งอีกด้วย ปรับปรุงพัฒนาขีดความสามารถของสายตรวจให้เดินทางไปถึงยังที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยปรับปรุงพัฒนาศูนย์วิทยุต่าง ๆ สร้างความรู้ความเข้าใจในการแจ้งเหตุของประชาชนและความรู้ความเข้าใจในการไปยังที่เกิดเหตุและการปฏิบัติ ณ จุดเกิดเหตุของตำรวจสายตรวจ

1.3 ในการจัดสายตรวจเดินเท้าออกตรวจตามย่านชุมชนหนาแน่น ย่านธุรกิจ ศูนย์การค้า และสถานที่ล่อแหลมต่อการก่ออาชญากรรม เพื่อตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชนมากที่สุด

1.4 จัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ตามทางแยกหรือจุดสำคัญที่มีประชาชนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมากเพื่อเป็นจุดให้บริการรับแจ้งและให้บริการอื่น ๆ แก่ประชาชน อันเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและความอบอุ่นใจให้กับประชาชนตลอดเวลา โดยครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานคร

1.5 การป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อ ธนาคาร ร้านทอง สถาบันการเงิน ร้านค้า และสถานบริการน้ำมัน ที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะการประทุษร้ายต่อทรัพย์โดยจัดสายตรวจและสมุดตรวจประจำจุดให้สายตรวจ สายตรวจจรจร และสายสืบ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปลงชื่อตรวจ ประสานให้มีการติดตั้งสัญญาณเตือนภัย ระบบโทรทัศน์วงจรปิด และพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำ ณ จุดล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม

1.6 กำหนดมาตรการร่วมกับโรงเรียน สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการควบคุมความประพฤติของเด็กและเยาวชนมิให้เบี่ยงเบนไปในทางที่ผิดกฎหมาย มีว่สู่มเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ก่อเหตุทะเลาะวิวาท ก่อความเดือดร้อนในรูปแบบต่าง ๆ ต่อสังคม เพื่อป้องกันไม่ให้เด็กและเยาวชนประพฤติและปฏิบัติตนเสียหาย อันมีผลต่ออนาคตของตนเอง ครอบครัว และประเทศชาติ โดยในทุกสถานี่ตำรวจและกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนให้ความสนใจและร่วมปฏิบัติตามมาตรการเหล่านี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.7 ดำเนินการตามนโยบายตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน โดยเน้นโครงการสมาชิกใจอาสาอาชญากรรม เยาวชนสัมพันธ์ เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วมกับการกิจบางส่วนของตำรวจ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่เด็กและเยาวชนจะปฏิบัติได้ เช่น สมาชิกใจอาสาจราจร เพื่อปลูกฝังและสร้างในการจราจร และโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการมาแล้วอย่างประสิทธิผล

1.8 ใช้มาตรการสืบสวนหาข่าว รายงานความเคลื่อนไหว พฤติการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยเฉพาะก่อนเกิดเหตุ เพื่อป้องกันระบับยับยั้งเหตุที่จะเกิดขึ้น ก่อนที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่สังคม

1.9 ควบคุม ตรวจสอบ รายงานข้อมูลท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแลสถานบริการให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง นโยบายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะสถานบริการที่ปล่อยปะละเลยให้วัยรุ่นเข้าไปมีว่สู่มเสพยาเสพติดทุกพื้นที่ ทุกพื้นที่ต้องตรวจสอบควบคุม และดำเนินการตรากฎหมายโดยเด็ดขาด

1.10 กวดขันปราบปรามจับกุมแหล่งอบายมุขที่ผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างเด็ดขาด และต่อเนื่อง โดยเฉพาะบ่อนการพนัน ตู้ม้าไฟฟ้า หวยปิงปอง จัวยี่กี ฯลฯ และ สถานบริการที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ทั้งโซ่วลามกอนาจาร จะมีในพื้นที่ใดไม่ได้โดยเด็ดขาด

1.11 ปรับปรุง พัฒนา จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะที่ จำเป็นให้เพียงพอแก่การปฏิบัติ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น

2. การปราบปรามอาชญากรรม

กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้กำหนดนโยบายด้านการปราบปรามอาชญากรรมไว้ดังนี้ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2542, น. 3-4)

2.1 ใช้มาตรการเชิงรุกอย่างเฉียบขาดในการปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญและคดีก่อให้เกิดความเดือดร้อนอย่างรุนแรงต่อความสงบสุขของประชาชนภายใต้กรอบกำหนดของตัวบทกฎหมายโดยเคร่งครัด

2.2 ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ให้ความสนใจในการไปตรวจสถานที่เกิดเหตุโดยฉับพลันทันที ณ ที่เกิดเหตุ และมีการเร่งรัดติดตามผล และออกเยี่ยมเยียนปลอบขวัญผู้เสียหาย/เจ้าทุกข์เป็นระยะ ๆ

2.3 มุ่งเน้นการสืบสวนจับกุมหลังเกิดเหตุ ให้มีความรวดเร็วฉับพลัน เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีโดยเร็ว โดยใช้ความรู้วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้ซึ่งพยานหลักฐานในการจับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิด

2.4 ปรามปรามกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมเป็นผู้มีอิทธิพลและมีมือปืนรับจ้างตลอดจนการกระทำผิดเกี่ยวกับอาวุธสงคราม วัตถุระเบิด อาวุธปืนและอาวุธร้ายแรงทุกประเภท อย่างต่อเนื่องและเด็ดขาด

2.5 ปรามปรามอาชญากรรมที่เป็นขบวนการ และกลุ่มคนร้ายข้ามชาติ เพื่อหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เข้ามาพักอาศัยอยู่ใน อพาร์ทเมนต์ ห้องชุด คอนโดมิเนียมต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านี้ส่วนหนึ่งก่ออาชญากรรมร้ายแรงขึ้น เช่น การโจรกรรมธนาคาร ร้านทอง การบังคับล่อลวงหญิงเพื่อการค้าประเวณี และเน้นการปรามปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการกระทำของแรงงานต่างชาติ

2.6 เร่งรัดการปรามปรามการล่อลวงละเมิดสิทธิเด็ก สตรี การล่อลวงหญิงและเด็ก การบังคับค้าประเวณีและโสเภณีเด็ก โดยให้รวมถึงผู้กระทำความผิด และผู้สนับสนุนด้วย

2.7 ระดมฝ่ายสืบสวนของทุกหน่วยประสานการปฏิบัติ เพื่อร่วมมือช่วยเหลือให้การสนับสนุนและประสานข้อมูลข่าวสาร จากการสืบสวนให้สามารถจับกุมคนร้ายในคดีต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างใกล้ชิดและจริงจัง

2.8 ระดมกำลังกวาดล้างอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์อาชญากรรมและตามช่วงเวลาที่เหมาะสมและในคดีค้างเก่า เน้นการปฏิบัติในเชิงรุก เพิ่มประสิทธิภาพในการจับกุมเพื่อสกัดต้นให้ผู้ต้องหาหาตามหมายจับถูกดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างเฉียบขาด

2.9 เพิ่มมาตรการให้ความคุ้มครอง และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในกรุงเทพมหานคร โดยการจัดสายตรวจ ตรวจตราป้องกันตามแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อลดอัตราการเกิดอาชญากรรม ตลอดจนการรบกวนในรูปแบบต่าง ๆ ที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล

2.10 กำจัด ระวังยับยั้งป้องกันการกระทำประเภทที่กระทบกระเทือนต่อเสรีภาพ และการดำรงชีพอย่างสงบสุขในชีวิตประจำวันของประชาชน เช่นการแข่งรถในถนนสาธารณะ นักเรียนก่อเหตุทะเลาะวิวาท รวมทั้งความไม่ปลอดภัยในที่สาธารณะต่าง ๆ เป็นต้น

2.11 จัดหา พัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำระบบวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมอย่างเหมาะสม

2.2 ความรู้เกี่ยวกับการสอบสวน

ความหมายของการสอบสวน (สำราญ ปิยะวงศ์, 2544, น. 18-19)

การสอบสวน หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด เพื่อเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องร้องลงโทษ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11))

การสอบสวนเป็นการกระทำของพนักงานสอบสวน ซึ่งกระทำภายหลังจากที่ได้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้วและมีผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ หรือโดยที่พนักงานสอบสวนพบด้วยตนเอง เป็นการกระทำเพื่อรวบรวมพยานหลักฐาน หรือให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานทั้งปวง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อรวบรวมถ้อยคำที่พยานทำเป็นบันทึกไว้
 2. เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันอันเป็นถ้อยคำให้การของผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษหรือผู้ต้องหา หรือพยานต่าง ๆ
 3. เพื่อเป็นพยานหลักฐานยืนยันข้อเท็จจริงในคดีนั้น
 4. เพื่อเป็นหลักฐานให้ศาลเชื่อถือ และรู้ข้อเท็จจริงในคดีนั้น
 5. เพื่อรวบรวมเป็นสำนวน สำหรับส่งพนักงานอัยการเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป
 6. เพื่อพิสูจน์ความผิด และเพื่อเอาผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ ตามลักษณะของความผิด
- หลักการสอบสวนสามัญ (สำราญ ปิยะวงศ์, 2544, น. 19-20)

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 130 บัญญัติว่า ให้เริ่มการสอบสวนโดยไม่ชักช้า จะทำการสอบสวน ณ ที่ใด เวลาใด แล้วแต่พนักงานสอบสวนจะเห็นสมควรโดยผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย

1. เดือดร้อนแก่คู่กรณีและพยาน และจะทำให้ข้อเท็จจริงผิดแปลกไป ผู้สอบสวนชอบที่จะรีบกระทำโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอให้ศาลสั่งซึ่งผู้ต้องหาจะเป็นการดีมาก

2. จะทำการในทีใดแล้วแต่จะเห็นสมควร สถานที่ทำการสอบสวน ตามปกติจะทำในสถานที่ปฏิบัติราชการ แต่ถ้าพนักงานสอบสวนเห็นว่าเพื่อประโยชน์แก่คดี ให้ได้ความเที่ยงธรรมและความรวดเร็วแก่พยานแล้ว พนักงานสอบสวนจะสอบสวนที่ใดก็ได้

3. จะต้องทำการสอบสวนเวลาใดก็ได้ตามที่เห็นสมควร อาจต้องกระทำในเวลากลางคืนหรือเวลาใดก็ได้ เพื่อให้การสอบสวนเสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว ตามความประสงค์ของกฎหมาย

4. ในการสอบสวนผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย การพิจารณาและสืบพยานในศาลจะต้องกระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าจำเลย เว้นแต่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 172 วรรคแรก) แต่ในการสอบสวนนั้น ผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วยเพราะในชั้นสอบสวนยังไม่เป็นการชี้ขาดว่า ผู้นั้นกระทำความผิดอันต้องได้รับโทษทางอาญาหรือไม่ ไม่เหมือนกับการพิจารณาในชั้นศาล ซึ่งจะเอาโทษแก่เขาแล้วจะต้องให้โอกาสแก่เขา ชักถามพยานของฝ่ายโจทก์บ้าง

5. การสอบสวนให้ใช้ภาษาไทย แต่ถ้ามีความจำเป็นต้องแปลภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศ หรือภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย ก็ให้ใช้ล่ามแปล

6. เอกสารที่เจ้าพนักงานจดไว้เป็นหลักฐานในการสอบสวน จะต้องเขียนด้วย น้ำหนักหรือพิมพ์ดีด หรือพิมพ์ ถ้ามีผิดที่ใด ห้ามลบออก ให้เพียงขีดคำผิดนั้นแล้วเขียนใหม่ เจ้าพนักงานผู้แก้ไขนั้นต้องลงนามรับรองย่อไว้ที่ข้างกระดาษ

7. บันทึคนั้นให้อ่านให้ผู้ให้ถ้อยคำฟัง ถ้ามีข้อความแก้ไขหักท้วงหรือเพิ่มเติมให้แก้ไขให้ถูกต้อง หรือมิฉะนั้นก็ให้บันทึกไว้ และให้ผู้ให้ถ้อยคำลงลายมือชื่อรับรองว่าถูกต้องแล้ว ถ้าบุคคลที่ต้องลงลายมือชื่อในบันทึกไม่สามารถลงหรือไม่ยอมลง ให้บันทึกเหตุนั้นไว้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 11) ในการถามปากคำพยานผู้เสียหาย หรือพยานบุคคลใด พนักงานสอบสวนจะต้องจดปากคำไว้แล้วอ่านให้ผู้ให้ถ้อยคำลงลายมือชื่อรับรองว่าถูกต้องเสียด้วย

8. บันทึกต้องระบุสถานที่ วัน เดือน ปีที่ทำ และตำแหน่งของเจ้าพนักงาน เมื่อเจ้าพนักงานทำบันทึก โดยรับคำสั่งจากศาล หรือโดยคำสั่ง หรือคำขอของเจ้าพนักงานอื่นให้เจ้าพนักงานนั้น กล่าวไว้ด้วยว่า ได้รับคำสั่ง หรือคำขอเช่นนั้น และแสดงด้วยว่าได้ทำอย่างไร

9. การถามปากคำผู้เสียหายก็ดี พยานก็ดี ผู้ต้องหาที่ดี พนักงานสอบสวนจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา สำหรับการถามปากคำผู้เสียหายหรือบุคคลใดซึ่งเชื่อว่าถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่คดี พนักงานสอบสวนจะให้ผู้ถ้อยคำสาบาน หรือปฏิญาณตัวเสียก่อนก็ได้ และจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ว่าด้วยพยานบุคคล (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133 วรรคสอง)

หลักการปฏิบัติในการสอบสวนคดีอาญา (สำราญ ปิยะวงศ์, 2544, น. 20-21)

เมื่อมีความผิดเกิดขึ้น และได้มีคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องดำเนินการจัดการไปตามกฎหมายและระเบียบ คำสั่ง หลักการปฏิบัติของพนักงานสอบสวน ในการสอบสวนที่สำคัญ ได้แก่

1. จัดบันทึกลงในสมุดรายงานประจำวัน
2. ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ
3. จัดบันทึกปากคำ
4. รับคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ
5. ดำเนินการจับกุมผู้ต้องหา หรือขออนุมัติจับ
6. การจับกุมผู้ต้องหา
7. การควบคุมผู้ต้องหา
8. การบันทึกการควบคุมผู้ต้องหา
9. การขออำนาจศาลฝากขัง และปล่อยตัวผู้ต้องหา
10. การปล่อยตัวชั่วคราว
11. การนำตัวผู้ต้องหานำขึ้นสถานที่เกิดเหตุ
12. จัดให้มีการชี้ตัวผู้ต้องหา
13. ชี้อุปภาพผู้ต้องหา
14. ส่งตัวผู้ต้องหา ไปทำแผนประทุษกรรม
15. ส่งตัวผู้บาดเจ็บไปให้แพทย์ตรวจรักษา
16. พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหา สอบประวัติการต้องโทษ
17. กักตัวผู้ต้องหาไว้เป็นพยาน
18. การปล่อยตัวผู้ต้องหา
19. การจัดการเกี่ยวกับของกลางในคดีอาญา
20. บัญชีทรัพย์สินประทุษร้าย
21. ออกคำวินิจฉัยพรรณผู้กระทำผิด
22. ออกคำวินิจฉัยพรรณทรัพย์สินหาย
23. การออกหมายเรียก
24. การออกหมายค้น
25. ชั้นสูตรพลิกศพ
26. ทำบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

27. การรายงานการสอบสวน

28. การทำบัญชีสำนวนการสอบสวน

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีสิ่งที่พนักงานสอบสวนต้องดำเนินการอีกหลายประการแล้วแต่ลักษณะแห่งรูปคดีเป็นเรื่อง ๆ ไป เช่นในกรณีผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย เป็นเด็ก เยาวชน หรือ เป็นทหาร เป็นต้น

2.3 หลักการสอบสวนคดีอาญาในประเทศไทย (สำราญ ปิยะวงศ์, 2544, น. 22-37)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจ และหน้าที่ทำการสอบสวน (ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 อนุ 6) ซึ่งได้มีการกำหนดแบ่งแยกพนักงานสอบสวนออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. พนักงานสอบสวนทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 พวก คือ

1.1 พนักงานสอบสวนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นนายร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป มีอำนาจสอบสวนความผิดอาญาได้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 วรรคสอง)

1.2 พนักงานสอบสวนในจังหวัดอื่น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 วรรคแรก) ซึ่งได้แก่

- พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่
- ปลัดอำเภอ
- นายตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป

2. พนักงานสอบสวนพิเศษ ในกรณีความผิดซึ่งมีโทษตามกฎหมายไทยได้กระทำความผิดราชอาณาจักรไทย (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 20) ได้แก่

2.1 อธิบดีกรมอัยการ

2.2 พนักงานสอบสวนที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากอธิบดี กรมอัยการ หรือผู้รักษาการแทน

2.3 พนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ผู้ต้องหาถูกจับ

2.4 พนักงานสอบสวนซึ่งรัฐบาลประเทศอื่น หรือบุคคลที่ได้รับการความเสียหายได้ร้องให้ลงโทษผู้ต้องหา

แต่อย่างไรก็ดี พนักงานสอบสวนในกรณี ค. และ ง. จะกระทำในเฉพาะกรณีจำเป็นระหว่างรอคำสั่งจากอธิบดีกรมอัยการ หรือผู้รักษาราชการแทนเท่านั้น

สำหรับพนักงานสอบสวนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นหน้าที่ของฝ่ายตำรวจเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น พนักงานฝ่ายปกครองมิได้มีอำนาจเข้าไปเกี่ยวข้องแต่อย่างใด แต่สำหรับในภูมิภาคหรือจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานครนั้น อำนาจการสอบสวนเป็นของทั้งฝ่ายตำรวจและฝ่ายปกครอง หากแต่ฝ่ายปกครองได้กระทำการสอบสวนได้จำกัดในเฉพาะคดีอาญาบางประเภทเท่านั้น ปรากฏตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการดำเนินคดีอาญา พ.ศ. 2520 และ พ.ศ. 2523 และข้อบังคับที่ 1/2509 ซึ่งได้กล่าวถึงพนักงานสอบสวน และอำนาจในการสอบสวนไว้ ดังนี้

1. ให้นายตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไปเป็นพนักงานสอบสวน

2. ให้นายตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไปเป็นพนักงานสอบสวน

3. ในระดับกองกำกับการตำรวจภูธร ผู้บังคับการตำรวจภูธร หรือกองบัญชาการตำรวจภูธร ให้ผู้กำกับการตำรวจภูธร ผู้บังคับการตำรวจภูธร หรือผู้บัญชาการตำรวจภูธร หรือผู้รักษาราชการแทนในตำแหน่งดังกล่าว หรือผู้รักษาราชการแทน เป็นหัวหน้าพนักงานสอบสวนในเขตรับผิดชอบของตนและให้นายตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไปในสังกัดส่วนราชการดังกล่าวเป็นพนักงานสอบสวน ทั้งนี้อยู่ในอำนาจของหัวหน้าพนักงานสอบสวนของส่วนราชการดังกล่าว จะเป็นผู้พิจารณาว่าจะให้สอบสวนเรื่องใด

4. ให้อธิบดีกรมตำรวจ หรือผู้รักษาราชการในตำแหน่ง หรือผู้รักษาราชการแทนเป็นหัวหน้าพนักงานสอบสวนทั่วราชอาณาจักร และมีอำนาจสั่งการเกี่ยวกับคดีได้ทุกกรณี

5. ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เป็นหัวหน้าพนักงานสอบสวน ในกรณีที่

5.1 ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา ผู้กล่าวโทษ ร้องขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการ ดำเนินการคดีอาญาต่อตน ก็จะเข้าเป็นหัวหน้าพนักงานสอบสวน ควบคุมการสอบสวนในคดี ดังกล่าวเอง

5.2 ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอ เห็นเป็นการสมควรจะเข้า ควบคุมการสอบสวนคดีอาญาเรื่องใด ก็ให้เป็นฐานะหัวหน้าพนักงานสอบสวนคดีอาญาเรื่องนั้น

ทั้งสองกรณีดังกล่าวนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอ มีอำนาจเรียกสำนวนมาตรวจพิจารณา และสั่งพนักงานสอบสวนดำเนินการตามเห็นสมควร รวมทั้งสั่งอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว หรือให้เปลี่ยนตัวพนักงานสอบสวน เห็นสั่งให้พนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเข้าร่วมทำการสอบสวนคดีอาญาดังกล่าวได้

6. พนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง เป็นพนักงานในคดีอาญาทั่วไปได้ ในกรณีเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอสั่งการให้เข้าร่วมสอบสวนตาม ข้อ 5 ซึ่งรวมทั้งกรณี ข้าราชการในส่วนภูมิภาค ข้าราชการส่วนท้องถิ่น เทศมนตรี กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล กรรมการสุขภาพ และกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องหาคดีอาญาเพราะได้กระทำการตามหน้าที่โดยให้ผู้รับคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษรีบแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอทราบโดยด่วน เพื่อสั่งให้พนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเข้าร่วมสอบสวนกับพนักงานสอบสวนฝ่ายตำรวจด้วย หรือถ้าเป็นเรื่องที่ได้เสนอไปยังส่วนกลางแล้ว หรือเป็นกรณีที่ส่วนกลางดำเนินการเอง ฝ่ายกรรมการปกครอง และฝ่ายตำรวจจะจัดให้พนักงานสอบสวนของแต่ละฝ่ายเข้าร่วมกันสอบสวนดำเนินคดี

7. พนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง เป็นพนักงานสอบสวนในคดีอาญาบางประเภท โดยได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดตามระเบียบด้วย และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายก็ต้องมีการแต่งตั้งแก้ไขใหม่ให้ถูกต้องเสมอ

อำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมพยานหลักฐาน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้

1. อำนาจตรวจและบันทึกต่าง ๆ เกี่ยวกับคดี (มาตรา 132 (1))

- ตรวจผู้เสียหาย เมื่อผู้นั้นยินยอม ในคดีบางเรื่องเช่น คดีทำร้ายร่างกาย คดีข่มขืนกระทำชำเรา พนักงานสอบสวนมีความจำเป็นต้องส่งตัวผู้เสียหายให้ผู้ชำนาญการพิเศษ ตรวจร่องรอยบาดแผล หรือการถูกข่มขืน แต่ทั้งนี้จะกระทำได้ก็ต่อเมื่อผู้เสียหายยินยอมให้ตรวจ ถ้าไม่ยอมก็ไม่มีอำนาจบังคับได้ ผู้เสียหายยอมเสียประโยชน์ทางคดีของตนเอง ในทางปฏิบัติหากไม่ยอมพนักงานสอบสวนก็ควรแจ้งให้ทราบถึงผลเสียในทางคดีให้ผู้เสียหายทราบ

- ตรวจตัวผู้ต้องหา การตรวจตัวผู้ต้องหา นี้ พนักงานสอบสวนมีอำนาจตรวจได้โดยไม่ต้องรอฟังว่า ผู้ต้องหาจะยินยอมหรือไม่ ในคดีข่มขืนกระทำชำเรา มักปรากฏเสมอว่าหญิงได้ต่อสู้โดยการข่วน กัดผู้ต้องหาจนมีบาดแผล พนักงานสอบสวนก็ต้องตรวจทำบันทึกไว้ให้ปรากฏ และควรให้แพทย์ตรวจอีกชั้นหนึ่ง

- ตรวจสอบสิ่งของที่อาจเป็นพยานหลักฐานได้ สิ่งของอะไรบางอย่างที่อาจเป็นพยานหลักฐานได้นั้น พนักงานสอบสวนจะต้องมีความรู้เรื่องกฎหมายลักษณะพยานพอสมควร เช่น กล่าวหาว่ามีผู้บุกรุกเข้าทางประตู ก็จะต้องตรวจดูว่า ที่ประตูบ้านของผู้เสียหายมีร่องรอยการถูกทำลายหรือไม่ อย่างไร

- ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ การที่พนักงานสอบสวนไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ทางคดีย่อมเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะในที่เกิดเหตุ นั้น อาจพบร่องรอยหลักฐานของกลางที่คนร้ายทิ้งไว้ เช่น ปลอดภัยกระสุนปืน เป็นต้น

- ถ่ายรูป การถ่ายรูปย่อมเกิดประโยชน์ในทางคดี เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุ ของกลาง หรือแม้แต่การที่ผู้ต้องหาให้การรับสารภาพ จะต้องมีการนำชี้สถานที่เกิดเหตุประกอบคำรับสารภาพ โดยการถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐานด้วย

- ทำแผนที่ ในคดีอุกฉกรรจ์ คดีจราจร คดีบุกรุก มีระเบียบว่าพนักงานสอบสวนต้องไปตรวจที่เกิดเหตุ และทำแผนที่ส่งไปไว้ ทั้งนี้ เพราะคดีดังกล่าวนี้ สถานที่เกิดเหตุเป็นสาระสำคัญที่จะพิสูจน์ว่า ใครผิดหรือไม่ผิด ข้อสำคัญในแผนที่ต้องปรากฏชื่อผู้นำชี้เป็นสำคัญ

2. การค้น

ค้นเพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็นความผิด หรือได้มาโดยการกระทำความผิด หรือได้ใช้หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการกระทำความผิด หรือซึ่งอาจจะเป็นพยานหลักฐานได้ แต่ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการค้น (หมวด 2)

3. หมายถึงให้ส่งของ

ออกหมายเรียกบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ แต่บุคคลตามหมายเรียกไม่จำเป็นต้องมาเอง เมื่อจัดส่งของตามหมายแล้วให้ถือเสมือนได้ปฏิบัติตามหมายแล้ว

4. ยึดสิ่งของ

อำนาจยึดสิ่งของที่ค้นพบ หรือส่งมาตามที่กล่าวในข้อ 2 และ 3 (มาตรา 132)

5. หมายถึงตัวบุคคล

พนักงานสอบสวนมีอำนาจออกหมายเรียกผู้เสียหาย หรือบุคคลใด หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่คดี ให้มาตามวันเวลา และสถานที่ในหมาย แล้วให้สอบปากคำบุคคลนั้นไว้ (มาตรา 133)

6. สั่งมิให้ผู้ใดออกจากสถานที่ชั่วคราวที่จำเป็น

พนักงานสอบสวนขณะทำการอยู่ในบ้านเรือน หรือสถานที่อื่น ๆ มีอำนาจสั่ง มิให้ผู้ใดออกไปจากที่นั้น ๆ ชั่วคราวเท่าที่จำเป็น (มาตรา 137)

7. สอบสวนความเป็นมาแห่งชีวิตผู้ต้องหา

พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนเอง หรือส่งประเด็นไปสอบสวนเพื่อทราบความเป็นมาแห่งชีวิต และความประพฤติอันเป็นอาชญาของผู้ต้องหา แต่ต้องแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบข้อความทุกข้อที่ได้มา (มาตรา 138)

8. อำนาจให้เจ้าพนักงานอื่นทำการแทน

ตามปกติพนักงานสอบสวนจะต้องทำการสอบสวนด้วยตนเอง แต่ก็มีอำนาจให้เจ้าพนักงานอื่นทำการแทนได้ดังนี้

(1) การใดเป็นการสอบสวนอยู่นอกเขตอำนาจของตน มีอำนาจส่งประเด็นให้พนักงานสอบสวนซึ่งมีอำนาจนั้นจัดการได้

(2) การใดเป็นสิ่งที่เล็กน้อยในการสอบสวน ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจของตนไม่ว่าทำเองหรือจัดการตามประเด็นมีอำนาจสั่งให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำการแทนได้ทั้งนี้เมื่อประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่นมิได้เจาะจงให้ทำด้วยตนเอง (มาตรา 128)

9. ควบคุมตัว และฝากขังผู้ต้องหา การควบคุมตัวผู้ต้องหานั้น มาตรา 87 วรรคสามบัญญัติว่า

ห้ามมิให้ควบคุมผู้ถูกจับไว้เกินกว่าสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ถูกจับมาถึงที่ทำการของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ แต่มิให้นับเวลาเดินทางตามปกติที่นำตัวผู้ถูกจับมาศาลรวมเข้าในกำหนดเวลาสี่สิบแปดชั่วโมงนั้นด้วย ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อทำการสอบสวนหรือมีเหตุจำเป็นอย่างอื่น จะยืดเวลาเกินกว่าสี่สิบแปดชั่วโมงก็ได้เท่าเหตุจำเป็น ทั้งนี้รวมกันแล้ว มิให้เกินสามวัน

สำหรับการฝากขังผู้ต้องหานั้น ได้มีการกำหนดระยะเวลาไว้ตามความหนักเบาของโทษ ปรากฏตามมาตรา 87 ดังนี้

1. ในกรณีความผิดอาญาที่ได้กระทำลงมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูง ไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งขังได้ครั้งเดียวมีกำหนดไม่เกินเจ็ดวัน

2. ในกรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกินกว่าหกเดือน แต่ไม่ถึงสิบปีหรือปรับเกินกว่าห้าร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งขังหลายครั้งติด ๆ กัน ได้แต่ครั้งหนึ่งต้องไม่เกินสิบสองวัน และรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินสี่สิบแปดวัน

3. ในกรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่สิบปีขึ้นไปจะมีโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม ศาลมีอำนาจสั่งขังหลายครั้งติด ๆ กันได้ แต่ครั้งหนึ่งต้องไม่เกินสิบสองวัน และรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินแปดสิบสี่วัน

เขตอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

การที่จะรู้ว่าความผิดอาญาใดอยู่ในอำนาจสอบสวนของพนักงานสอบสวนเขตใดมีหลักพิจารณา 3 กรณี ดังนี้

1. ความผิดซึ่งเกิดขึ้น หรืออ้างว่าได้เกิด หรือเชื่อว่าเกิดขึ้น ภายในเขตอำนาจของพนักงานสอบสวนใด พนักงานสอบสวนที่มีอำนาจหน้าที่อยู่ในเขต ๆ นั้น มีอำนาจสอบสวน

2. ผู้ต้องหาที่มีอยู่ในเขตอำนาจของพนักงานสอบสวนผู้ใด พนักงานสอบสวนที่มีอำนาจหน้าที่อยู่ในเขตนั้น ๆ มีอำนาจสอบสวน

3. ผู้ต้องหาถูกจับ ภายในเขตอำนาจของพนักงานสอบสวนใด พนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่อยู่ในเขตนั้น มีอำนาจสอบสวน

อย่างไรก็ดี ในบางครั้งอาจเกิดความผิดขึ้น และมีกรณีที่ต้องด้วยหลักเกณฑ์ทั้งสามกรณีพร้อมกัน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 วรรคสาม จึงให้ถือเอาท้องที่ที่ความผิดเกิดขึ้นเป็นหลักในการพิจารณาให้พนักงานสอบสวนในเขตมีอำนาจสอบสวนคดีดังกล่าว เว้นแต่ในกรณีมีเหตุจำเป็น หรือเพื่อความสะดวกจึงให้พนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ผู้ต้องหาที่อยู่ หรือถูกจับเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนได้

ในกรณีความผิดอาญาบางคดีที่มีการกระทำหลายกรรมเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน หรือการกระทำ ความผิดส่วนหนึ่งส่วนใดได้กระทำในหลายท้องที่กว่าจะครบองค์ความผิด อันเป็นการยังไม่แน่ว่า ความผิดนั้นเกิดขึ้นในเขตอำนาจของพนักงานสอบสวนใด และใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ ในกรณีดังกล่าว ต่อไปนี้ คือ

1. เป็นการไม่แน่ว่า การกระทำความผิดอาญาได้กระทำในท้องที่ใดในระหว่างหลายท้องที่ ดังนั้นพนักงานสอบสวนในท้องที่ใดที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจสอบสวนได้

2. เมื่อความผิดส่วนหนึ่งได้กระทำในท้องที่หนึ่ง แต่อีกส่วนหนึ่งในอีกท้องที่หนึ่งเช่นนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

3. ในกรณีความผิดต่อเนื่อง และกระทำต่อเนื่องกันในท้องที่ต่าง ๆ เกินกว่าหนึ่งท้องที่ขึ้นไป เช่นนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

4. ในกรณีที่ความผิดซึ่งมีหลายกรรม กระทำลงในท้องที่ต่าง ๆ กัน เช่นนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

5. เมื่อความผิดเกิดขึ้น ขณะผู้ต้องหากำลังเดินทาง เช่นนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

6. เมื่อความผิดเกิดขึ้น ขณะผู้เสียหายกำลังเดินทาง เช่นนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ

จะเห็นได้ว่าทั้ง 6 กรณีดังกล่าว พนักงานสอบสวนในทุกท้องที่ที่เกี่ยวข้องต่างมีอำนาจสอบสวนทั้งสิ้น แต่พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในการสอบสวนคดีดังกล่าวจะต้องมีอยู่ ผู้เดียว (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 19) ซึ่งแยกพิจารณาได้ 2 กรณี ดังนี้

1. ถ้าจับผู้ต้องหาได้แล้ว พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในการสอบสวน คือ พนักงานสอบสวนซึ่งท้องที่ที่จับได้ อยู่ในเขตอำนาจ

2. ถ้าจับผู้ต้องหาไม่ได้ พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในการสอบสวน คือ พนักงานสอบสวนที่พบการกระทำผิดอยู่ก่อนในเขตอำนาจ

พนักงานสอบสวนจะทำการสอบสวนเมื่อใด

การที่พนักงานสอบสวนจะเข้าทำการสอบสวนคดีอาญาเรื่องหนึ่งเรื่องใดได้ก็โดยเหตุที่มีการกระทำความผิดปรากฏขึ้นแก่พนักงานสอบสวน ซึ่งอาจกระทำได้ 2 ทาง คือ โดยการร้องทุกข์ หรือโดยการกล่าวโทษ

คำร้องทุกข์ หมายถึง การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่า มีผู้กระทำความผิดจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้น ได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้ รับโทษ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (7))

พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนในกรณีดังต่อไปนี้ คือ

1. เมื่อผู้เสียหายขอความช่วยเหลือ แต่ไม่ยอมรับร้องทุกข์ตามระเบียบ
2. เมื่อผู้เสียหายฟ้องคดีเอง โดยมีได้ร้องทุกข์ก่อน
3. มีหนังสือกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือบุคคลที่กล่าวโทษด้วยปากไม่ยอมบอกว่าเขาคือใคร หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อในคำกล่าวโทษ หรือบันทึกคำกล่าวโทษ

คำกล่าวโทษ หมายถึง การที่บุคคลอื่นซึ่งมิใช่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีบุคคลรู้ตัวหรือไม่ก็ดี ได้กระทำความผิดอย่างหนึ่งขึ้น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (8))

สำหรับความผิดที่จะกล่าวโทษได้นั้น มิได้มีกฎหมายระบุได้ว่า คดีความผิดประเภทใดบ้างที่จะกล่าวโทษได้ แต่ก็เป็นที่เห็นได้ว่า คดีความผิดที่กล่าวโทษได้นั้น ได้แก่ ความผิด ซึ่งมีใช้ความผิดต่อส่วนตัว หรือคดีอาญาแผ่นดินเท่านั้น สำหรับความผิดต่อส่วนตัวนั้น การที่เพียงแต่กล่าวโทษเช่นนั้น ห้ามมิให้ทำการสอบสวนเว้นแต่จะมีคำร้องทุกข์ตามระเบียบ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 121)

ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน

ในกระบวนการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีผู้รับผิดชอบ 2 ฝ่าย คือ พนักงานสอบสวน และพนักงานอัยการ การแบ่งความรับผิดชอบค่อนข้าง ชัดเจน โดยพนักงานสอบสวนรับผิดชอบตั้งแต่รับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ แล้วทำสำนวนการสอบสวนจนกระทั่งเสร็จสิ้น แล้วส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณา ส่วนพนักงานอัยการ รับผิดชอบ

ตั้งแต่รับสำนวนจากพนักงานสอบสวนมาพิจารณาจนมีความเห็นในคดีนั้น ๆ แต่ในทางปฏิบัติ ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนไม่ได้เริ่มจากการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ แต่เริ่มจากการรับแจ้ง ซึ่งอาจจะไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ แต่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่ไม่มีการกระทำผิดอาญาเกิดขึ้น และไม่ได้สิ้นสุดที่การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ เพราะบางครั้งคดีต้องติดตามพยานไปเบิกความที่ศาล ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนจึงมีมากกว่าที่ระบุไว้ในกระบวนการสอบสวน

ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนในทางปฏิบัติ อาจแบ่งได้ดังนี้

1. การรับแจ้ง
 2. การสืบสวนจับกุม
 3. การควบคุม
 4. การปล่อยชั่วคราว
 5. การสอบสวน
 6. การปฏิบัติอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน
 7. การสรุปสำนวนและเสนอผู้บังคับบัญชา
 8. การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ
 9. การสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของพนักงานอัยการ
 10. การติดตามพยานไปเบิกความในศาล
1. การรับแจ้งความ

การรับแจ้งความเป็นความรับผิดชอบเบื้องต้นของพนักงานสอบสวน จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เสียหาย หรือผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้อื่น มาแจ้งเหตุที่สถานที่ตำรวจหรือโดยวิธีอื่น เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ฯลฯ หลังจากพนักงานสอบสวนทราบเหตุแล้วจะต้องรับแจ้งทุกเรื่องไม่ว่าเรื่องที่ได้รับแจ้งจะเกี่ยวกับคดีที่ต้องทำการสอบสวนหรือไม่ พนักงานสอบสวนจะต้องคิดว่า เรื่องทุกเรื่องที่ได้รับทราบขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นร้อยเวรสอบสวนคดีอาญานั้น เป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทั้งสิ้น เพราะการเป็นพนักงานสอบสวน นอกจากมีหน้าที่ทำการสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมายแล้ว ยังมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ ประชาชน ตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 1 บทที่ 2

ในส่วนที่เกี่ยวกับคดี เท่าที่พบ เช่น แจ้งว่าถูกขู่อาฆาต เกรงว่าจะถูกทำร้าย สามีภรรยาสามีควาใจอยู่ด้วยกัน หรือแยกทางกัน คนออกไปนอกบ้านแล้วไม่กลับเกรงว่าจะได้รับอันตราย คนเช่าบ้านไม่จ่ายค่าเช่า หรือไม่ยอมออกจากบ้าน รวมทั้งความผิดในทางคดีแพ่งอื่น ๆ เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับแจ้งเรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้วจะต้องลงประจำวันไว้เป็นหลักฐานทุก

เรื่อง พร้อมกับ ชี้แจง แนะนำข้อกฎหมายและการปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ช่วยดำเนินการในส่วนที่สามารถทำได้ เช่น กรณีคนออกจากบ้านแล้วไม่กลับตามเวลา เกงว่าจะได้รับอันตราย พนักงานสอบสวนอาจช่วยเหลือเบื้องต้นได้ โดยวิทฤษฎ์สอบถามไปตามสถานีตำรวจต่าง ๆ ว่ามีอุบัติเหตุ หรือไม่ นอกจากนั้นอาจจะโทรศัพท์สอบถามไปยังโรงพยาบาลต่าง ๆ ในเส้นทางที่คิดว่าจะได้รับอันตราย ได้รับตัวไว้รักษาหรือไม่ เป็นต้น มีผู้แจ้งจำนวนมากที่มีความรู้สึกว่ถ้ามาสถานีตำรวจแล้วไม่ได้ลงประจำวันเหมือนกับว่าไม่ได้มาสถานีตำรวจ และยังไม่มีความสบายใจในเรื่องที่เกิดขึ้น

แต่ถ้าเรื่องที่ได้รับแจ้งเป็นความผิดอาญา และต้องทำสำนวนการสอบสวน พนักงานสอบสวนจะพิจารณาว่า สามารถรับคำร้องทุกข์ได้หรือไม่ โดยพิจารณาเกี่ยวกับอำนาจการสอบสวน เขตพื้นที่ ผู้ร้องทุกข์ และอายุความร้องทุกข์ประกอบกัน โดยเฉพาะคดีความผิดอันยอมความได้ พนักงานสอบสวนจะต้องพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบ มิฉะนั้นแล้วจะเป็นการร้องทุกข์ที่ไม่ชอบ อันจะส่งผลไปถึงการสอบสวน ซึ่งอาจเกิดความเสียหายแก่พนักงานสอบสวนได้ในภายหลัง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าร้องทุกข์ได้ พนักงานสอบสวนต้องรับคำร้องทุกข์ทุกเรื่อง โดยปฏิบัติตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 13 บทที่ 3 ในทางปฏิบัติคือ ลงประจำวันรับเลขคดี และเขียนสมุดคำร้องทุกข์แล้วฉีกส่วนล่างของแผ่นแรก (ใบสีเหลือง) ให้ผู้แจ้งไว้เป็นหลักฐาน จากนั้นทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานเป็นรูปของสำนวนการสอบสวนต่อไป

หลังจากรับคำร้องทุกข์แล้ว ในบางคดีพนักงานสอบสวนจะต้องออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ทำแผนที่เกิดเหตุ บันทึกการตรวจสถานที่เกิดเหตุ หรือบางครั้งเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน อาจจะต้องขอความร่วมมือไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่กองพิสูจน์หลักฐาน หรือ วิทยาการเขต เจ้าหน้าที่กองพลการกรมตำรวจ หรือแพทย์ มาร่วมตรวจสถานที่เกิดเหตุ

ในกรณีที่ประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษผิดท้องที่มีบันทึกสั่งการกรมตำรวจ ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนปฏิเสธว่ามีได้เกิดในเขตอำนาจของตน แล้วให้ผู้เสียหายไปดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์ยังที่เกิดเหตุเอง หากการสอบสวนเบื้องต้นได้ความว่า เหตุมิได้เกิดในเขตอำนาจของตนแล้ว ก็ให้อำนวยความสะดวก หรือให้บริการแก่ประชาชน ผู้แจ้งความร้องทุกข์นั้น ด้วยการพาไปแจ้งความร้องทุกข์ยังท้องที่เกิดเหตุโดยด่วนที่สุด

2. การสืบสวนจับกุม

การสืบสวน ในทางปฏิบัติจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนแยกเป็นอีกส่วนหนึ่ง แต่พนักงานสอบสวนยังต้องมีความรับผิดชอบหาตัวคนร้าย โดยเฉพาะคดีที่ไม่รู้ตัวผู้กระทำผิด ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ. 2523 กำหนดให้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ สืบสวนสอบสวนติดต่อกันไม่น้อยกว่าสามเดือน ในคดีอาญาทั่วไป และ ไม่น้อยกว่าหนึ่งในปีในคดีอุกฉกรรจ์

การจับกุม เช่นเดียวกับการสืบสวน ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน จะเป็นผู้ติดตามคนร้าย แต่บางครั้งพนักงานสอบสวนจะต้องเป็นผู้จับกุมหรือติดตามจับกุม เช่น กรณีที่ผู้เสียหาย และ ผู้ต้องหาพบพนักงานสอบสวนแล้ว ผู้เสียหายขอร้องทุกข์ให้ดำเนินคดีกับ ผู้ต้องหา พร้อมกับชี้ยืนยันให้ทำการจับกุม เช่นนี้ พนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งข้อหา และจับกุม ผู้ต้องหาไว้เพื่อดำเนินคดี หรือเป็นกรณีความผิดซึ่งหน้า ซึ่งพนักงานสอบสวนออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ และพบการกระทำความผิด ก็จะต้องทำการจับกุมเช่นเดียวกัน นอกจากการจับกุม ผู้ต้องหา ดังกล่าวข้างต้นแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องรับผิดชอบในการขอความเห็นชอบจับกุม ผู้ต้องหาไว้เพื่อดำเนินคดี หรือเป็นกรณีความผิดซึ่งหน้า ซึ่งพนักงานสอบสวนออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ และพบการกระทำความผิด ก็จะต้องทำการจับกุมเช่นเดียวกัน นอกจากการจับกุมผู้ต้องหา ดังกล่าวข้างต้นแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องรับผิดชอบในการขอความเห็นชอบจับกุม หรือออกหมายจับ ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ. 2523 ข้อ 1 คือ กรณีที่ผู้ต้องหาไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง หรือความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่สามปีขึ้นไป

3. การควบคุม

การควบคุม เป็นความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนโดยตรง ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่มีการจับกุมผู้ต้องหา หรือได้รับตัวผู้ต้องหาจากผู้จับกุม ในทางปฏิบัติจะเริ่มตั้งแต่มีการลงประจำวันควบคุมที่สถานีตำรวจ เว้นแต่พนักงานสอบสวน จะเป็นผู้จับกุมที่สถานีตำรวจด้วยตนเอง จะเริ่มตั้งแต่มีการแจ้งข้อหา และจะสิ้นสุดเมื่อผู้ต้องหาถึงแก่ความตาย หรือได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว หรือพนักงานสอบสวนสั่งไม่ฟ้อง (ในที่นี้หมายถึงพนักงานสอบสวน รวมตลอดถึง ผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจสั่งคดี ตามระเบียบหรือข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย) หรือพนักงานอัยการมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือพนักงานอัยการยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล และศาลออกหมายชั่วคราวพิจารณาแล้ว

พนักงานสอบสวนจะควบคุมผู้ต้องหาได้แค่ไหน เพียงไร อาศัยการพิจารณาจากข้อกล่าวหา (อัตราโทษ) ประเภทของผู้ต้องหา (เด็กหรือเยาวชน ผู้ใหญ่และทหาร) และอำนาจศาลประกอบกัน หลังจากที่ถูกควบคุมแล้วพนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ต้องหาทราบคือ

- (1) พบและปรึกษาผู้ที่จะเป็นทนายสองต่อสอง
- (2) ได้รับการเยี่ยมตามสมควร
- (3) ได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร็วเมื่อเกิดการเจ็บป่วย
- (4) สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำได้

โดยให้ผู้ต้องหาลงชื่อในแบบการแจ้งสิทธิ และลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน การควบคุมผู้ต้องหา ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน นอกจากเป็นการควบคุมผู้ต้องหาในคดีอาญาดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีการควบคุมจำเลยตามหมายจับของศาล ซึ่งพนักงานสอบสวนมีอำนาจควบคุมเพื่อส่งศาลเท่านั้น เมื่อควบคุมแล้วพนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นเช่นเดียวกัน และต้องส่งตัวไปศาลในโอกาสแรกที่จะสามารถส่งได้

4. การปล่อยตัวชั่วคราว

การปล่อยชั่วคราว เป็นความรับผิดชอบที่ต่อจากการควบคุม นอกจากเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมายแล้ว ยังถือว่าเป็นการบริการประชาชนในอันที่จะให้ผู้ต้องหาได้รับ เสรีภาพจากการถูกควบคุมด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ในหน้าที่ของพนักงานสอบสวน จะเริ่มขึ้นเมื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นร้อยละ สิบสองคดีอาญาอยู่ที่สถานีตำรวจ และผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ขอประกัน ได้แก่ ตัวผู้ต้องหาเอง หรือผู้อื่นที่มีประโยชน์เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจได้แก่ ญาติพี่น้อง บิดามารดา บุตร ภรรยา นายจ้าง หรือทนายความที่รับว่าความคดีนั้น รวมทั้งบุคคลอื่นที่อ้างว่ามีประโยชน์เกี่ยวข้องที่ประสงค์จะเข้ามาเป็นผู้ประกันตัวผู้ต้องหานั้นด้วย พนักงานสอบสวนจะต้องอธิบายรายละเอียด วิธีการและหลักทรัพย์ที่จะใช้ในการประกันให้บุคคลเหล่านั้นจนเข้าใจดี เมื่อมีการยื่นคำร้อง ขอประกันให้พนักงานสอบสวนรับไว้โดยพลัน และนำเสนอผู้มีอำนาจสั่งคำร้อง และแจ้งผลการสั่ง คำร้องให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ พร้อมทั้งให้นายประกันลงชื่อในบันทึกประจำวัน แต่ถ้าไม่อนุญาตต้องรีบแจ้งให้ผู้ต้องหา และผู้ยื่นคำร้องทราบแล้วลงประจำวันไว้เป็นหลักฐาน โดยให้ผู้ยื่นคำร้องลงชื่อในประจำวันด้วยเช่นกัน

หลังจากผู้ต้องหาได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวไปจากพนักงานสอบสวนแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องสอบสวนต่อไป เมื่อสอบสวนเสร็จสิ้นจึงให้นายประกันส่งตัวผู้ต้องหามายังพนักงานสอบสวนเพื่อนำส่งพนักงานอัยการพร้อมกับสำนวนการสอบสวน เว้นแต่กรณีที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นสิ่งไม่พ้องผู้ต้องหา ก็ให้ส่งแต่เฉพาะสำนวนการสอบสวน หลังจากพนักงานอัยการได้รับตัวผู้ต้องหาจากพนักงานสอบสวนแล้ว เป็นอำนาจของพนักงานอัยการที่จะดำเนินการต่อไป ถ้าพนักงานอัยการวินิจฉัยว่าควรปล่อยชั่วคราว ก็จะสั่งปล่อยชั่วคราว สำหรับในกรุงเทพมหานคร จะให้พนักงานสอบสวนเป็นคู่สัญญากับผู้ขอประกัน

การบังคับให้ชำระเบี้ยปรับตามหลักประกันในเมื่อมีการผิดสัญญา ให้แก่นายประกัน จัดการชำระเสียก่อนภายในเวลา 15 วัน นับแต่วันผิดสัญญา เมื่อได้รับเบี้ยปรับแล้วให้นำเงินส่งกองการเงิน กรมตำรวจ หรือคลังจังหวัดแล้วแต่กรณีในวันรุ่งขึ้นแล้วรายงานให้ทราบตามลำดับชั้นจนถึงกรมตำรวจ หากนายประกันไม่ชำระเบี้ยปรับ หรือมีข้อโต้แย้งประการใด เมื่อเห็นว่าจำเป็นจะต้องดำเนินการฟ้องศาลแล้ว ให้คำนวณค่าธรรมเนียมศาลก่อนว่าจะใช้จ่ายเป็นจำนวนเท่าใด แล้ว

เสนอตามลำดับขั้นถึง กรมตำรวจ จะได้พิจารณาสั่งการในเรื่องค่าธรรมเนียมและดำเนินการต่อไป การที่จะดำเนินการฟ้องร้องนายประกันยังศาล จำต้องระมัดระวังคดีที่จะฟ้องนั้นชนะแน่นอน และเมื่อชนะแล้วนายประกันสามารถที่จะชำระเงินค่าปรับและค่าธรรมเนียมศาลได้ด้วย เมื่อกรมตำรวจได้สั่งให้ดำเนินการฟ้องร้องนายประกันเพื่อให้ศาลบังคับให้ใช้เบี้ยปรับตามสัญญาประกัน และศาลพิพากษาอย่างไรแล้ว หากพนักงานสอบสวนจะอุทธรณ์หรือฎีกา หรือไม่อุทธรณ์ หรือไม่ฎีกา ก็ให้เสนอขออนุมัติกรมตำรวจก่อน อนึ่งหากนายประกันเสนอขอทำความตกลงประนีประนอม ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนรับข้อตกลง หรือยอมประนีประนอมก่อนได้รับความเห็นชอบจากกรมตำรวจก่อนเด็ดขาด

การปล่อยชั่วคราวนั้น ในชั้นสอบสวนจะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ต้องหาถึงแก่ความตาย หรือนายประกันถึงแก่ความตาย หรือนายประกันส่งตัวผู้ต้องหาคืนให้พนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องผู้ต้องหา

การปล่อยชั่วคราวนั้น ใช้ได้ระหว่างสอบสวน หรือจนกว่าผู้ต้องหาถูกศาลสั่งขังระหว่างสอบสวน หรือจนถึงศาลสั่งประทับฟ้อง แต่มิให้เกิน 3 เดือน นับแต่วันแรกที่มีการปล่อยชั่วคราว ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยชั่วคราวโดยพนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจทำการสอบสวนได้เสร็จภายในกำหนด 3 เดือน จะยืดเวลาการปล่อยชั่วคราวให้เกิน 3 เดือนก็ได้ แต่ไม่ให้เกิน 6 เดือน ถ้ายังมีความจำเป็นจะต้องควบคุมตัวผู้ต้องหาไว้ต่อไป ให้ส่งผู้ต้องหามาศาล และให้นำบทบัญญัติของมาตรา 87 วรรคสี่ ถึง วรรคเก้า ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับ

5. การสอบสวน

การสอบสวน เป็นความรับผิดชอบที่สำคัญอย่างยิ่งของพนักงานสอบสวน เพราะเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ได้แก่ พยานวัตถุ พยานเอกสาร และพยานบุคคลเข้าด้วยกัน โดยทำเป็นรูปของสำนวนการสอบสวน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์จะทราบข้อเท็จจริง และพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิด และพิสูจน์ให้เห็นความผิด ก่อนลงมือทำการสอบสวนควรตั้งรูปคดี และประเด็นของเรื่องเสียก่อน แล้วดำเนินการสอบสวนไปตามประเด็นที่ตั้งไว้โดยครบถ้วน เพื่อประกอบการพิจารณาเหตุนั้น และเพื่อประโยชน์ในการรวบรวมพยานหลักฐานก็มาได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนไว้หลายประการ ดังนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องกระทำด้วยความละเอียด รอบคอบ รัดกุม รวดเร็ว และมีศีลธรรม ทำใจให้เป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง ตร. ที่ 244/2532 ลง 3 มีนาคม 2532 เรื่องมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เฝ้าระวังการสอบสวนคดีอาญา

6. การปฏิบัติอย่างอื่นที่เกี่ยวกับการสอบสวน

การปฏิบัติในกรณีนี้ เป็นเรื่องที่พนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การค้น การออกหมายเรียก หมายอาญา การชันสูตรพลิกศพ การออกตำหนิรูปพรรณบุคคล หรือทรัพย์ และการพิมพ์มือ เป็นต้น และรวมตลอดถึงกรณีบางเรื่องที่มีวิธีการปฏิบัติเป็นพิเศษ เช่น การเปรียบเทียบคดีอาญา การเนรเทศ ข้อตกลงระหว่างกระทรวงกลาโหม กับกระทรวงมหาดไทย

หากมีประเด็นที่จะต้องติดต่อกับราชการหน่วยใด เมื่อติดต่อแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องคอยเตือน ถ้าฝ่ายที่รับผิดชอบล่าช้าก็รีบชี้แจงเหตุผลไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อจัดการให้โดยด่วน ถ้าพนักงานสอบสวนไม่สนใจคอยติดตามเรื่อง จะแก้ตัวว่าได้จัดการไปแล้ว หากแต่ยังไม่ได้รับตอบนั้น ไม่ได้

7. การส่งสำนวนเสนอผู้บังคับบัญชา

หลังจากพนักงานสอบสวนได้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ และดำเนินการ ทั้งหลายอันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเรียบร้อยแล้ว จะสรุปสำนวนเป็นความเห็นของพนักงานสอบสวน ถ้าคดีใดไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำผิด จะมีความเห็นควรงดการสอบสวน หรือให้งดการสอบสวน แต่ถ้ารู้ตัวผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะหลบหนี หรือจับตัวได้ หรือสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปในบางกรณีจะมีความเห็นควรสั่งฟ้อง หรือไม่ฟ้องแล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตาม ลำดับชั้นจนถึง ผู้มีอำนาจสั่งคดีตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย หรือระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เมื่อผู้มีอำนาจสั่งคดีมีความเห็นอย่างไร จะต้องถือตามนั้น และถือว่าเป็นความเห็นที่ แท้จริงของพนักงานสอบสวนก่อนที่จะส่งสำนวนให้อัยการพิจารณา

ในระหว่างเสนอสำนวนการสอบสวน ให้ผู้บังคับบัญชา และผู้มีอำนาจสั่งคดีพิจารณาสั่งการนั้น เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนจะต้องติดตามสำนวนให้เสร็จโดยเร็ว เมื่อเสนอแล้วถ้าพนักงานสอบสวนไม่สนใจคอยติดตามเรื่อง และเกิดความเสียหายขึ้นในภายหลัง จะต้องมีส่วนรับผิดชอบด้วย การเสนอสำนวนให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา จะต้องเสนอก่อนครบกำหนดฝากขังครั้งนั้น อย่างน้อย 6 วัน เพื่อจะได้มีเวลาพิจารณาและมีความเห็นทางคดี

8. การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ

เมื่อพนักงานสอบสวนได้สอบสวนเสร็จสิ้น และผู้บังคับบัญชามีความเห็นทางคดีเรียบร้อยแล้ว พนักงานสอบสวนจะส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณาทุกกรณีไม่ว่าจะมีความเห็นงดการสอบสวน หรือให้งดการสอบสวน สั่งฟ้อง หรือไม่สั่งฟ้อง ในกรณีที่มีความเห็นควรงดการสอบสวนสำหรับคดีที่ไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำผิดนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องสืบสวนหาตัวคนร้ายติดต่อกันครบกำหนดเวลาตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย จากนั้นจึงส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณา จนกว่าจะมีการจับกุมผู้ต้องหาได้ หรือหมดอายุความ

ในกรณีที่มีความเห็นสิ่งไม่พ้อง พนักงานสอบสวนจะส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมด้วยความเห็นไปยังพนักงานอัยการ ส่วนตัวผู้ต้องหาพนักงานสอบสวนมีอำนาจปล่อย หรือปล่อยชั่วคราว ถ้าผู้ต้องหาถูกขังอยู่ ให้ขอเอง หรือขอให้พนักงานอัยการขอต่อศาลให้ปล่อย กรณีนี้ในทางปฏิบัติ พนักงานอัยการจะให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้ขอปล่อย แล้วส่งไปแต่เฉพาะสำนวน ถ้าต่อมาพนักงานอัยการมีความเห็นสิ่งไม่พ้อง จะมีหนังสือถึงพนักงานสอบสวนให้นำ ผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการเพื่อฟ้องต่อศาล ถ้าพนักงานสอบสวนไม่สามารถติดตามได้ จะออกคำหาญรูปพรรณส่งไปยังพนักงานอัยการแล้วสืบสวนติดตามจับกุมต่อไป เมื่อจับตัวได้จึงส่งตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ และฟ้องศาล แต่ถ้าพนักงานอัยการมีความเห็นสิ่งไม่พ้อง จะแจ้งคำสั่งไม่ฟ้องมายังพนักงานสอบสวน เพื่อดำเนินการแจ้งผู้ต้องหา และผู้ร้องทุกข์ทราบ

9. การสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของพนักงานอัยการ

หลังจากพนักงานอัยการได้รับสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนแล้ว พนักงานอัยการจะมีอำนาจสั่งตามที่เห็นสมควร ให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติม หรือส่งพยานคนใดไปให้ซักถามตามที่สั่งการต่อไปได้

ในกรณีที่พนักงานอัยการมีคำสั่งฟ้อง ถ้าความผิดนั้นเป็นความผิดซึ่งอาจเปรียบเทียบได้ ถ้าเห็นสมควร พนักงานอัยการมีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนเปรียบเทียบคดีนั้นแทนการส่งตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ โดยส่งตัวผู้ต้องหาพร้อมสำนวนกลับมายังพนักงานสอบสวนให้เปรียบเทียบคดีนั้น หรือถ้าเห็นสมควรจะสั่งให้พนักงานสอบสวนอื่นที่มีอำนาจจัดการเปรียบเทียบให้ก็ได้

10. การติดตามพยานไปเบิกความในศาล

เมื่อพนักงานอัยการได้รับสำนวนการสอบสวน จากพนักงานสอบสวนและพิจารณาแล้วมีความเห็นสิ่งไม่พ้อง จะยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล โดยพนักงานอัยการเป็นโจทก์ ผู้ต้องหาเป็นจำเลย ถ้าผู้ต้องหาให้การปฏิเสธ หรือรับสารภาพสำหรับความผิด ที่มีอัตราโทษอย่างต่ำจำคุกตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป หรือโทษสถานหนักกว่านั้น ศาลต้องฟังพยานโจทก์จนกว่าจะพอใจว่าจำเลยได้กระทำความผิดจริง ดังนั้น พนักงานอัยการจะต้องนำพยานเข้าสืบ และพยานบุคคลบางคนไม่ได้ตัวมาเบิกความในศาลโดยเหตุที่ส่งหมายเรียกไม่ได้เพราะไม่มีที่อยู่ตามที่ได้นำไปไว้กับพนักงานสอบสวน เป็นเหตุให้ขาดพยานหลักฐาน ทำให้ศาลต้องพิพากษายกฟ้องจำเลยพ้นข้อหาไป ยิ่งกว่านั้นในบางกรณีพนักงานอัยการยังจำต้องถอนฟ้องเสียก่อนศาลพิพากษา เพราะหากจะให้ศาลพิพากษา ก็เป็นที่แน่ชัดว่าจะต้องยกฟ้องด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น กรมตำรวจจึงวางระเบียบให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 8 บทที่ 6 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนต้องสอบสวนที่อยู่ของพยานให้ได้ความชัดเจนว่ามีถิ่นที่อยู่ดังปรากฏในคำให้การจริง

หรือไม่ โดยวิธีไปดูถึงถิ่นที่อยู่ หรือวิธีใดก็ได้แล้วแต่ และติดต่อสอดส่องอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ตัวไป เบิกความยังศาลกรณีพยานไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง ให้พนักงานสอบสวนรีบทำสำนวนส่งพนักงาน อัยการโดยเร็วในการส่งหมายเรียกพยาน หากมีเหตุส่งหมายให้ไม่ได้ พนักงานสอบสวนผู้สอบสวน ต้องรับผิดชอบการคุมพยาน ให้พนักงานสอบสวนจัดทำสมุดคุมพยาน ประจำตัวพนักงานสอบสวน ชั้น 1 เล่ม คดีที่จะต้องสืบพยานในชั้นศาล ทุกคดีจะต้องลงไว้ใน สมุดคุมพยานภายใน 7 วัน นับแต่วันจับกุมผู้ต้องหา เมื่อมีการแต่งตั้งโยกย้ายให้ส่งมอบเช่นเดียวกับสมุดคุมคดี

ดังที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การติดตามพยานไปเบิกความในศาล เป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนโดยตรง ฉะนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องสอบสวนที่อยู่ของ พยานให้ละเอียด ตามมาเบิกความในศาลให้ได้รวมตลอดถึงตัวพนักงานสอบสวนเอง เมื่อได้รับ หมายเรียกให้ไปเบิกความเป็นพยานต้องไปตามนัด หากมีเหตุขัดข้องติดราชการสำคัญ หรือ เจ็บป่วยอย่างร้ายแรง ก็ให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบทันที เพื่อผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเหตุ ขัดข้องนั้นว่าเป็นการสมควรหรือไม่ ถ้าเห็นว่าเป็น และได้รับรองแล้วแจ้งให้พนักงานอัยการ ทราบต่อไป

สรุป ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน จะเริ่มตั้งแต่รับแจ้งความจนคดีขึ้นสู่ศาล โดยการนำพยานไปเบิกความในศาล ที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นบางครั้งพนักงานสอบสวนจะต้องรับผิดชอบ พร้อม ๆ กันหลายคดี และเป็นความรับผิดชอบ ในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเท่านั้น แต่บางครั้ง พนักงานสอบสวนจะต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน เช่น ออกตรวจท้องที่ ตั้งจุดตรวจ ระดมงานพิเศษ ฯลฯ จะเห็นได้ว่า พนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบมากกว่า งานในหน้าที่อื่น และเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ จึงมีโอกาที่จะ ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อบกพร่องหรือฟ้องคดีอาญาได้โดยง่าย ดังนั้น ผู้ที่จะเป็นพนักงานสอบสวน ที่ดี ต้องพร้อมด้วยกำลังและปัญญา หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ และคำพิพากษากฎีกา ตลอดจนคำสั่งฟ้อง หรือไม่ฟ้องของพนักงานอัยการเพิ่มเติมอยู่ เสมอ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.4 ความพึงพอใจต่อการสอบสวน

จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้ศึกษา สรุปความหมายของความพึงพอใจต่อการ สอบสวนได้ว่า เป็นระดับความรู้สึกด้านบวกต่อการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้ง หลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อที่จะ เอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ

2.5 นโยบายการบริหารงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของ บก.น. 7

นโยบายการบริหารงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 (แผนกนโยบายและแผน กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ)

มาตรการเพิ่มความเข้มในการปฏิบัติงาน

1. เพิ่มความเข้มในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

เพื่อความสงบสุขของประชาชนโดยส่วนรวม ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องร่วมแรงร่วมใจกันป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างเต็มความสามารถ โดยเน้นการป้องกันนำการปราบปราม และใช้งานชุมชนสัมพันธ์เป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกเสริมการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของงานสายตรวจและงานสืบสวนให้ได้ผลอย่างแท้จริง รวมทั้งให้งานจราจรเข้ามามีบทบาทในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอีกส่วนหนึ่งด้วย

2. เน้นการให้บริการแก่ประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 สอดคล้องกับแนวทางดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจ รวมทั้งให้สอดคล้องกับขั้นตอนและระยะเวลาบริการประชาชนที่กำหนดไว้ในโครงการดังกล่าว

3. ยึดหลักความชอบธรรมในการดำเนินคดีตามกฎหมาย

เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันซึ่งถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดมั่นในหลักความชอบธรรมในการดำเนินคดีตามกฎหมาย (Due process of law) หรือหลักนิติธรรม (Rule of law) โดยเคร่งครัด จะต้องไม่ปรักปรำหรือกลั่นแกล้งคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างเด็ดขาด

4. ยึดหลักความชอบด้วยกฎหมาย

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือหลักความชอบด้วยกฎหมาย (Legality) อันเป็นหลักพื้นฐานของการปฏิบัติราชการทางปกครอง โดยจะต้องกระทำการใด ๆ ให้อยู่ในกรอบของกฎหมายและระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด

5. จะต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพนุ่มนวล

แม้ว่าการปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายจะต้องเป็นไปด้วยความเข้มแข็งเฉียบขาดก็ตาม แต่ความเข้มแข็งเฉียบขาดดังกล่าวนี้ จะต้องเป็นไปอย่างสุภาพนุ่มนวลในทุกกรณี มิใช่แข็งกระด้างหรือก้าวร้าวจนทำให้ประชาชนทั่วไปเดือดร้อนหรือรู้สึกเอือมระอาต่อพฤติกรรมของตำรวจ

6. ความอดทนอดกลั้น

เนื่องจากภารกิจของตำรวจเป็นภารกิจที่เหน็ดเหนื่อย และจะต้องเผชิญกับแรงกดดันจากหลาย ๆ ด้าน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทนอดกลั้น รู้จักให้อภัยและรู้จักสามัคคี โดยไม่ก่อความขัดแย้งจนทำให้แตกความสามัคคีในคณะตำรวจหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ จะต้องยึดมั่นต่ออุดมคตินั้นเอง

7. ต้องรู้จักบำรุงขวัญซึ่งกันและกัน

ข้าราชการตำรวจทุกคนพึงประพฤติปฏิบัติต่อกันฉันญาติมิตร ต้องรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชาควรให้ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยทั่วกัน ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาก็ควรจะให้เกียรติและสนับสนุนแนวนโยบายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด เพื่อจะได้มีกำลังใจร่วมกันพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ภาพที่ 2.2

โครงสร้างการบริหารงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7



ที่มา: งาน 2 กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการนั้นมีผู้ศึกษาไว้หลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการทางการแพทย์ ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจตามสถานีตำรวจหรือความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ฯลฯ ซึ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานีตำรวจ หน่วยงานราชการโรงพยาบาล ศูนย์บริการทางการแพทย์ หรือสาธารณะสุข พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับซึ่งสอดคล้องและสัมพันธ์กับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความได้ดังนี้

บราวน์ และ คูลเตอร์ (คองคักดี ปานน้อย, 2546, น. 56) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังรับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับการได้รับการบริการจากตำรวจในพื้นที่ชุมชนอื่น โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อบัจจัยดังกล่าวทั้ง 3 ประการนั้น คือ ตัวแปรภูมิหลังของผู้ใช้บริการ เช่น อายุ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ การศึกษา และประสบการณ์ในการสัมผัสกับงานตำรวจโดยเฉพาะด้านการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

เกียรติพงศ์ ขาวสำอางค์ (2542, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โกศล น้อยอ่าง (2543, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยประชาชนที่มาใช้บริการมีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มารับบริการ ประเภทคดีที่มาใช้บริการและการเคยมาขอรับบริการ

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนคือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนทั้งในรูปแบบการปฏิบัติงานและด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่าภูมิหลังของประชาชนผู้มาติดต่อกับสถานีอื่นได้แก่ เพศ รายได้ และการศึกษาของประชาชนผู้มาติดต่อกับทางสถานีมีส่วนสัมพันธ์กับการมองประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยประชาชนผู้มาติดต่อเพศชาย ผู้ที่มีรายได้สูงและผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ประชาชนผู้มาติดต่อเพศหญิงผู้ที่มีรายได้น้อยและผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเห็นว่าประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับต่ำ โดยประชาชนผู้มาติดต่อส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน ข้อมูลในด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปิยะ อุทาโย (2539, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของ กระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ โดยตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (ความพึงพอใจ) สูงสุด รองลงมาคือความคล่องตัวของ กระบวนการให้บริการและความชัดเจนของระบบการให้บริการตามลำดับ

ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี พบว่าอายุและการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดย เพศ สถานภาพ รายได้ และอาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ และเสนอแนะให้มีการบริการประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จในที่เดียว (One Stop Service) โดยให้มีบริการที่สะดวก รวดเร็ว และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

ไชยยงค์ คงจันทร์ (2543, น. 124) ได้ทำการศึกษาสิ่งที่ผู้เสียหายต้องการจากกระบวนการยุติธรรม คือ

1. ผู้เสียหายต้องการทราบความคืบหน้าในการดำเนินคดีของตนทุกชั้นตอน จนกว่าผู้กระทำผิดจะได้รับโทษ
2. ผู้เสียหายต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาคดีโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
3. ผู้เสียหายไม่ต้องการเผชิญหน้ากับผู้ต้องหาหรือจำเลย
4. ผู้เสียหายต้องการให้ทุกฝ่ายให้ความสำคัญกับผู้เสียหายด้วยการปฏิบัติต่อผู้เสียหายด้วยความนุ่มนวล ให้เกียรติ เห็นอกเห็นใจ
5. ผู้เสียหายต้องการได้รับคำอธิบายถึงการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในระหว่างการดำเนินคดี และข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีของตน
6. ผู้เสียหายต้องการให้คดีของตนได้รับการพิจารณาโดยเร็วและเป็นธรรม
7. ผู้เสียหายต้องการได้รับความปลอดภัย
8. ผู้เสียหายต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความเชื่อถือ
9. ผู้เสียหายต้องการให้ศาลรับฟังข้อเท็จจริงจากผู้เสียหายประกอบการใช้ดุลพินิจในการกำหนดโทษจำเลย
10. ผู้เสียหายต้องการให้ศาลพิพากษาให้จำเลยชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย พร้อมกับการพิจารณาลงโทษจำเลย หรือไกล่เกลี่ยให้จำเลยชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้เสียหายในระหว่างการดำเนินคดีอาญา
11. ผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศต้องการให้ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการขึ้นสอบสวนและชั้นพิจารณาเป็นหญิง และไม่ต้องการเปิดเผยความซ้ำ

พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ (2529, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายและพนักงานคุมประพฤติในเรื่องความร่วมมือของผู้เสียหายในงานคุมประพฤติ โดยศึกษาจากผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์และความผิดฐานประมาทเป็นเหตุให้คนตายหรือบาดเจ็บที่ศาลอาญาสั่งใช้งานคุมประพฤติพบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เพิ่งตกเป็นผู้เสียหายครั้งแรก โดยเป็นผู้เสียหายในคดีเกี่ยวกับทรัพย์มากที่สุดถึงร้อยละ 78.57 และผู้เสียหายต้องการที่จะได้รับการสงเคราะห์ทางด้านจิตใจ

สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ (2537, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้เกี่ยวข้อง กับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้เสียหาย หรือผู้กล่าวหา และผู้ต้องหาหรือผู้กล่าวหา ที่มารับบริการตำรวจพบว่าประชากรกลุ่ม ผู้เสียหายจะ

มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์เป็นส่วนใหญ่ และไม่เคยมารับบริการอื่นใดจาก ตำรวจก่อนหน้า¹ ซึ่งมีความเห็นว่ายังมีความยุ่งยากและซับซ้อนในวิธีการแจ้งความรวมถึงการใช้ เอกสารประกอบการสอบสวนที่มากเกินไปจนความจำเป็นและเชื่อว่าหากมีการครอบงำตำรวจโดยพ่อค้า ผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นหรือผู้บังคับบัญชา จะมีผลทำให้การอำนวยความยุติธรรมลดลง โดยกลุ่ม ผู้เสียหายที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการอำนวยความยุติธรรม ของเจ้าพนักงานตำรวจที่แตกต่างกัน

อมรรัตน์ กริยาผล (2539, น. 61) ได้ทำการศึกษาความต้องการของผู้เสียหายจาก กระบวนการยุติธรรมไทย ประกอบด้วย การคุ้มครองความปลอดภัยของผู้เสียหาย การคุ้มครอง สิทธิของผู้เสียหายโดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิส่วนตัว และความรวดเร็วในการดำเนินคดี

โดยสรุปจากแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ จะเห็นได้ว่า เมื่อมีความผิดเกิดขึ้น ประชาชนที่ได้รับความเสียหายจะต้องไปแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจะต้องปฏิบัติให้ ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประชาชน ที่จะส่งผลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ในระยะยาว จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ได้แก่

1. ปัจจัยภูมิหลังของประชาชน คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสพการณ์ ในการรับบริการ

2. ประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน

3. ความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน

ซึ่งสามารถแสดงแผนภาพของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

