

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์นี้มุ่งศึกษา (1) ความจำเป็นและความเหมาะสมที่จะนำระบบคุมประพฤติมาใช้ชั้นก่อนฟ้องผ่านอำนาจการสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาของอัยการ และอำนาจของพนักงานคุมประพฤติ (2) ศึกษาวิธีการใช้ระบบคุมประพฤติในชั้นก่อนฟ้อง ตลอดจนพัฒนาการของระบบดังกล่าวที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (3) ศึกษาช่องทางการตรวจสอบคำสั่งคุมประพฤติชั้นก่อนฟ้อง และ (4) ศึกษาหลักเกณฑ์ทั่วไปของการนำระบบคุมประพฤติมาใช้ในชั้นก่อนฟ้อง โดยศึกษาจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจุบันปรัชญาของการดำเนินคดีอาญาให้ความสำคัญกับการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและเยียวยาเหยื่ออาชญากรรมมากกว่ามุ่งลงโทษผู้กระทำผิดเท่านั้น มาตรการคุมประพฤติเป็นกฎหมายบังคับโทษที่หลีกเลี่ยงการนำผู้ต้องหาเข้าเรือนจำ ทั้งยังมีกระบวนการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องหาไม่ให้กระทำผิดซ้ำอีกและทำให้สังคมยอมรับผู้กระทำผิดกลับคืน ระบบคุมประพฤติสามารถนำมาใช้ได้ในชั้นก่อนฟ้องคดีเพื่อลดปริมาณคดีชั้นสู่ศาล ทั้งนี้ อัยการสามารถใช้อำนาจฝ่ายบริหารออกคำสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาพร้อมกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ผลของการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. บทสรุป

จากการศึกษา นักกฎหมายเห็นกันเป็นส่วนมากว่าการสั่งฟ้องคดีของอัยการไทยเป็นระบบการฟ้องคดีตามดุลพินิจ (Opportunity Prosecution or Expediency Principle) และจากการศึกษาระบบการฟ้องคดีตามดุลพินิจของต่างประเทศพบว่า อำนาจการสั่งไม่ฟ้องคดีของอัยการอาจกำหนดเงื่อนไขประกอบการสั่งไม่ฟ้องหรือไม่ก็ได้ หากไม่มีการกำหนดเงื่อนไขไว้จะทำให้คำสั่งไม่ฟ้องคดีเด็ดขาดไปในครั้งเดียว แต่หากกำหนดเงื่อนไขไว้ก็จะทำให้คำสั่งไม่ฟ้องคดีนั้นชะลอไว้ชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง รอการปฏิบัติตามเงื่อนไขของผู้ต้องหาก่อนจะมีคำสั่งไม่ฟ้องคดีต่อไป แต่หากผู้ต้องหาไม่ทำตามเงื่อนไขที่สั่งไว้ อัยการอาจพิจารณาเปลี่ยนคำสั่งเป็นฟ้องคดีรายนั้นต่อศาล สำหรับเงื่อนไขที่อัยการจะกำหนดในการสั่งไม่ฟ้องคดีนั้นมี 2 กรณี คือ เงื่อนไขทั่วไป (Conditional Dismissal) และเงื่อนไขคุมประพฤติ (Condition of Probation) ดังนั้นอำนาจการ

กำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องจึงเป็นอำนาจของอัยการ ส่วนพนักงานคุมประพฤติเป็นผู้รับสำนวนและปฏิบัติตามคำสั่งคดีของอัยการ ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่สืบเสาะและพินิจและเสนอเงื่อนไขคุมประพฤติที่เหมาะสมกับผู้ต้องหาแต่ละราย

1.1 ความจำเป็นและความเหมาะสมที่จะนำระบบคุมประพฤติมาใช้ขึ้นก่อนฟ้อง

เนื่องจากการสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาของอัยการ ควรจะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงของผู้ต้องหาอย่างเพียงพอ เพื่อประกอบการวินิจฉัยที่รอบคอบแต่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาไม่ให้อำนาจอัยการรวบรวมพยานหลักฐานด้วยตนเองแต่จะต้องอาศัยบุคคลอื่น ส่วนสำนวนการสอบสวนของตำรวจนั้นไม่มีข้อมูลที่เป็นคุณต่อผู้ต้องหาจึงไม่เพียงพอที่จะพิจารณาสั่งชะลอการฟ้องได้ อัยการจึงต้องให้การสืบเสาะและพินิจในระบบคุมประพฤติ

ผลการวิจัยเอกสารทางด้านกฎหมาย เอกสารด้านการบริหารกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และเอกสารด้านการสังคมสงเคราะห์ พบว่ามาตรการคุมประพฤติสามารถนำมาใช้ขึ้นก่อนการสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาของอัยการได้ จากประสบการณ์การใช้ระบบการคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องปรากฏว่าการคุมประพฤติมีประโยชน์ต่อคดีอาญาทำให้ผู้กระทำผิดมีโอกาสกลับตัวเป็นคนดีได้ โดยผู้กระทำผิดได้รับการฟื้นฟูและลดการกระทำผิดซ้ำ ทั้งนี้ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้กระทำผิดจะไม่มีผลกระทบด้านลบต่อผู้เสียหายหรือเหยื่อในคดีอาญา เนื่องจากการคุมประพฤติจะนำมาใช้ขึ้นก่อนฟ้องได้ต้องให้ผู้เสียหายยินยอมด้วย และมีเหตุผลหลายประการที่ผู้เสียหายจะยินยอมให้ใช้การคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้อง เช่น คดีเกิดขึ้นจากความประมาท หรือเป็นคดีเล็กน้อยมีผลกระทบไม่มาก หรือผู้เสียหายเห็นว่าถ้าผู้กระทำผิดไม่ต้องถูกดำเนินคดีจะมีโอกาสประกอบอาชีพการงานและชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้เสียหายได้ไม่ว่าจะด้วยเงินหรือด้วยการกระทำ หรือผู้เสียหายอยากให้โอกาสผู้กระทำผิดได้รับการฟื้นฟูและกลับตัวใหม่

หลักความยินยอมของผู้เสียหายนี้ยังทำให้จำกัดขอบเขตของการใช้มาตรการชะลอการฟ้อง ทั้งนี้ หากเป็นคดีที่ร้ายแรงหรือมีผลเสียหายมากก็มีแนวโน้มว่าผู้เสียหายจะไม่ยินยอมให้ใช้มาตรการนี้ ดังนั้น การใช้ระบบคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องจะไม่ละเลยการกลั่นกรองคดีเข้าสู่ระบบและไม่ปล่อยให้ผู้ต้องหาคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีที่กระทบต่อส่วนรวมอาศัยช่องทางนี้ อีกทั้งจะไม่ทำให้ระบบการควบคุมสังคมต้องเสียไป

ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมในการนำมาตรการคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องมาใช้ในประเทศไทยพบว่า

1. ระบบการคุมประพฤติชั้นหลังฟ้องได้ดำเนินงานมาเป็นเวลาพอสมควรแล้ว บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีประสบการณ์และระบบงานคุมประพฤติมีการวิจัยและพัฒนา อยู่เสมอทำให้เกิดรูปแบบการฟื้นฟูผู้กระทำที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2. บุคลากรในกระบวนการยุติธรรม และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยและต้องการ ให้นำการคุมประพฤติชั้นก่อนฟ้องมาใช้ในประเทศไทย เพื่อแก้ปัญหาคดีล้นระบบกระบวนการ ยุติธรรม ลดปริมาณคดีชั้นสู่ศาล และแก้ปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำ

3. ทศนคติของสังคมในปัจจุบันเห็นด้วยว่าการดำเนินการของระบบเรือนจำไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการฟื้นฟูผู้กระทำผิดได้ แต่กลับทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์จากเรือนจำ กลับมากระทำผิดซ้ำอีกจนสังคมไม่ยอมรับ ดังนั้น หากผู้กระทำผิดสามารถชดเชยความเสียหาย ให้แก่เหยื่อหรือแม้แต่เพียงการใช้วิธีการให้ผู้ต้องหายอมรับผิดเท่านั้นก็ส่งผลดีมากกว่าการนำตัว ไปลงโทษซึ่งมีแต่ผลเสียต่อสังคม

1.2 วิธีการใช้ระบบคุมประพฤติชั้นก่อนฟ้อง

เมื่อเกิดข้อพิพาททางอาญาขึ้น จะมีกระบวนการระงับข้อพิพาทและปฏิบัติต่อ ผู้กระทำอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ จากการศึกษาพบว่าเฉพาะการดำเนินการต่อ ผู้กระทำผิดชั้นก่อนฟ้องนิยมใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นรูปแบบที่อาศัยคนกลางเข้ามาช่วย ในการต่อรอง โดยเกือบจะทุกองค์กรในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยได้ดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาททางอาญามาใช้แล้ว ปัจจุบันรูปแบบการไกล่เกลี่ยกำลังจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง จากการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากความยุติธรรมเชิงแก้แค้นทดแทน (Retributive Justice Paradigm) เป็นกระบวนทัศน์ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice Paradigm) ทำให้การระงับข้อพิพาทโดยมีคนกลางเข้ามาร่วมนี้มีวิวัฒนาการเพียงให้คู่กรณียอมเลิกเป็น ความกัน แต่จะนำชุมชนเข้ามาร่วมกันหาทางออกที่ดีให้กับคู่พิพาทโดยผู้กระทำผิดต้องสำนึกผิด และผู้เสียหายต้องได้รับการเยียวยาหรือชดเชยซึ่งอาจมีโชตัวเงินซึ่งกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์เป็นขั้นตอนใหม่ในการรวบรวมข้อเท็จจริงของผู้ต้องหา ซึ่งมีการนำมาใช้ในขั้นตอนการ สืบเสาะและพินิจของพนักงานคุมประพฤติ ดังนั้น การนำระบบคุมประพฤติมาใช้จะทำให้ภารกิจ ของอัยการจะเปลี่ยนแปลงไปในการช่วยให้เกิดความสมานฉันท์มากขึ้นในสังคม

ระบบคุมประพฤติหลังจากมีคำสั่งคุมประพฤติ นอกจากจะมีขั้นตอน "การติดตาม สอดส่อง" ยังมีวิธีการและกระบวนการบำบัด พัฒนา ฟื้นฟู ปรึกษา สงเคราะห์ผู้ต้องหา และให้

ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคุมประพฤติ ดังนั้น การคุมประพฤติจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีความละเอียดอ่อนในการปฏิบัติ การแก้ไขฟื้นฟูด้วยวิธีการคุมประพฤติต้องอาศัยหลักนิติศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ อาชญาวิทยา และหลักสิทธิมนุษยชนผสมผสานกัน การคุมประพฤติจึงเป็นมาตรการช่วยเหลือผู้ต้องหามากกว่าเป็นมาตรการในการกำกับดูแลหรือบังคับผู้ต้องหาให้ต้องอยู่ในกฎเกณฑ์ เพราะในความเป็นจริงแล้วตัวผู้ต้องหาและผู้ใกล้ชิดหรือชุมชนเท่านั้นที่จะทำให้ผู้ต้องหาสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขคุมประพฤติชั้นก่อนฟ้องได้อย่างครบถ้วน

การใช้ระบบคุมประพฤติชั้นก่อนฟ้องยังสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติสำหรับมาตรการไม่ควบคุมตัว (The United Nations Standard Minimum Rules for Non-custodial Measures) เรียกกันทั่วไปว่า “กฎแห่งกรุงโตเกียว” (Tokyo Rules) ที่กำหนดเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกลดการใช้โทษจำคุก และส่งเสริมการใช้มาตรการไม่ควบคุมตัวในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขผู้กระทำผิด และให้ผู้กระทำผิดเกิดความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความสมดุลระหว่างสิทธิของผู้กระทำผิด สิทธิของผู้เสียหาย ความปลอดภัยของประชาชน และการป้องกันอาชญากรรม นอกจากนี้การนำมาตรการไม่ควบคุมตัวมาใช้ต้องมีกฎหมายรองรับ และต้องพิจารณาถึงสภาพความรุนแรงของความผิด บุคลิกภาพ และภูมิหลังของผู้กระทำผิด รวมทั้งสิทธิของผู้เสียหายซึ่งศาลหรือผู้มีอำนาจต้องใช้ดุลพินิจตามหลักนิติธรรม อนึ่ง ในอนาคตอัยการอาจสั่งให้เอกชนดำเนินการคุมประพฤติได้ตามแนวทางของประเทศเนเธอร์แลนด์

1.3 การตรวจสอบการสั่งคุมประพฤติชั้นก่อนฟ้อง

แม้จะเห็นว่าการกระทำที่กล่าวหาเป็นความผิดต่อกฎหมาย หรือที่เรียกว่า “คดีมีมูล” นั้น อัยการยังต้องวินิจฉัยต่อไปตามลำดับว่า (1) ผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำผิดหรือไม่ (2) พยานหลักฐานเพียงพอแก่การพิสูจน์ความผิดของผู้ต้องหาหรือไม่ และ (3) มีเหตุอันควรไม่ฟ้องผู้ต้องหาหรือไม่ ซึ่งในข้อสุดท้ายนี้ เป็นดุลพินิจของอัยการ แต่ในเวลานี้ยังไม่มีนักนิติศาสตร์คนใดให้คำอธิบายถึงความหมาย “ดุลพินิจ” อย่างชัดเจนจนสามารถเป็นที่ยอมรับในสากล ปัญหาจึงมีว่าในการใช้ดุลพินิจนั้นจะต้องอาศัยหลักใด เนื่องจากในบางประเทศที่อัยการมีดุลพินิจโดยอิสระนั้น อัยการมีอำนาจสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาที่มีมูลได้โดยไม่จำกัดประเภทความผิดหรือแม้แต่ในความผิดร้ายแรงก็ตาม

ดังนั้นระบบตรวจสอบจะเป็นระบบที่คำนึงอำนาจหรือดุลพินิจของอัยการ ซึ่งมีการตรวจสอบโดยผ่านระบบการตรวจสอบภายในขององค์กรอัยการ การตรวจสอบในรูปแบบคณะกรรมการ การให้ศาลตรวจสอบ ซึ่งทั้งสามช่องทางนี้เป็นระบบการตรวจสอบดุลพินิจสั่งไม่ฟ้องคดี (พร้อมสั่งชะลอการฟ้องและกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติ) ว่าอัยการใช้ดุลพินิจชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ส่วนผู้ต้องหาเป็นผู้ตรวจสอบโดยคัดค้านเงื่อนไขการคุมประพฤติที่เห็นว่าไม่เหมาะสมกับตน

ตามร่างพระราชบัญญัติชะลอการฟ้องซึ่งปรากฏตามภาคผนวกทั้งสองฉบับนั้น มีหลักเกณฑ์แตกต่างสำคัญอยู่ที่ระบบตรวจสอบดุลพินิจการสั่งชะลอการฟ้องซึ่งรวมถึงการตรวจสอบดุลพินิจในการกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติอยู่ในตัวโดยร่างพระราชบัญญัติคุมประพฤติฉบับที่สำนักงานอัยการสูงสุดเสนอผ่านกระทรวงยุติธรรมนั้น ให้อำนาจอัยการในการสั่งชะลอการฟ้องและใช้ระบบตรวจสอบโดยระบบการตรวจสอบในองค์กรอัยการ ประกอบกับการตรวจสอบโดยหลักความยินยอมของผู้ต้องหาที่จะต้องให้ความยินยอมก่อนการให้มาตรการคุมประพฤติและก่อนการกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติด้วย (ร่างฉบับกระทรวงยุติธรรม มาตรา 8 วรรคสอง โปรดดูภาคผนวก ก.)

ส่วนร่างพระราชบัญญัติฉบับกฤษฎีกานั้น กำหนดให้มี “คณะกรรมการพิจารณาชะลอการฟ้อง” ในทุกจังหวัดพิจารณาคำร้องขอให้ชะลอการฟ้องของอัยการ พร้อมทั้งมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติ (ร่างฉบับกฤษฎีกา มาตรา 13 และมาตรา 14 โปรดดูภาคผนวก ข.) องค์ประกอบของคณะกรรมการพิจารณาชะลอการฟ้องนั้นล้วนประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ นับตั้งแต่ผู้ว่าราชการจังหวัด อัยการจังหวัดผู้มีอาวุโสสูงสุด ผู้บังคับการกองบังคับการตำรวจ เป็นต้น

แม้จะเป็นผลดีในแง่ความเชี่ยวชาญของผู้พิจารณาและความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาชะลอการฟ้อง แต่ผู้เขียนเห็นว่าโครงสร้างของคณะกรรมการดังกล่าวไม่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งองค์ประชุมต้องมีกรรมการมาประชุมอย่างน้อยกึ่งหนึ่งนั้น ย่อมทำให้ความถี่ของการประชุมพิจารณาชะลอการฟ้องมีน้อยลงเพราะกรรมการแต่ละท่านย่อมติดภารกิจอันสำคัญของตน ในเรื่องนี้ไม่สอดคล้องกับหลักการนำมาตรการชะลอการฟ้องมาใช้ ที่ต้องการเห็นคดีออกจากศาลให้มากที่สุด จำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบชะลอการฟ้องและคุมประพฤติด้านก่อนฟ้องนั้นจึงควรจะมีปริมาณคดีที่มาก แต่หากโครงสร้างของคณะกรรมการขาดความคล่องตัวในทางปฏิบัติแล้ว ระบบชะลอการฟ้องที่จะนำมาใช้คงจะไม่เกิดประสิทธิผล

นอกจากนี้ ตามที่ได้ศึกษามาแล้วว่าอัยการมีดุลพินิจสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาได้ อีกทั้งมีรูปแบบการตรวจสอบดุลพินิจการสั่งไม่ฟ้องของอัยการหลายรูปแบบ ดังนั้น การนำระบบชะลอการ

ห้องและคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องมาใช้นี้ควรจะให้ัยการเป็นผู้มีดุลพินิจสั่งคดีตามระบบการดำเนินคดีอาญาในกระบวนการยุติธรรมปกติ

2. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอหลักเกณฑ์ทั่วไปของการคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้อง มีดังต่อไปนี้

1. ควรจำกัดประเภทคดีอาญาที่จะให้ใช้มาตรการคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องเฉพาะคดีกระทำผิดโดยประมาท หรือเป็นคดีที่มีโทษเล็กน้อย ไม่ทำให้ระบบการควบคุมสังคม (Social Control) ต้องเสียไป หรือเป็นความผิดที่กฎหมายห้าม (mala in prohibita) มิใช่เป็นความผิดที่เกิดจากจิตใจชั่วร้ายของผู้กระทำ สำหรับประเทศไทยเสนอให้ใช้กับคดีที่มีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี

2. ควรใช้มาตรการชะลอการฟ้องและคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องในกรณีที่เกิดการสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงพบว่า ผู้ต้องหาไม่ได้มีจิตใจเป็นอาชญากรมาก่อน หรือมีโอกาสกลับตนเป็นคนดีได้ หรือกระทำความผิดครั้งแรกซึ่งมีผลเสียหายต่อสังคมน้อย หรือการฟ้องคดีเพื่อลงโทษทำให้เกิดผลร้ายต่อชีวิตของผู้ต้องหาเกินกว่าความผิดที่เขากระทำ และจะทำให้ผู้ต้องหาเสียประวัติและอาจนำไปสู่การกระทำผิดซ้ำอีกซึ่งไม่บรรลุนิติประสงค์การลงโทษ ในการป้องกันสังคมให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม หรือไม่มีผลเป็นการเตือนจิตสำนึกให้คนทั่วไปเคารพกฎหมาย

3. ควรให้ัยการเป็นผู้สั่งกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้อง เพราะเป็นอำนาจอันเนื่องมาจากอำนาจฟ้องคดี แต่ควรจำกัดการใช้ดุลพินิจของัยการโดยกำหนดให้ัยการต้องพิจารณาสั่งเงื่อนไขภายในกรอบที่พนักงานคุมประพฤติเสนอตามรายงานการสืบเสาะและพินิจเนื่องจากพนักงานคุมประพฤติสามารถกำหนดเงื่อนไขที่เหมาะสมกับผู้ต้องหาแต่ละคนจากข้อมูลในขั้นตอนการสืบเสาะและพินิจ นอกจากนี้ เห็นควรกำหนดให้ัยการสั่งให้มีขั้นตอนการสืบเสาะและพินิจเพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงของผู้ต้องหาทุกคดี

4. เงื่อนไขคุมประพฤติขึ้นก่อนฟ้องควรเป็นเงื่อนไขที่ส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดได้ฟื้นฟูตนเอง หรือมีโอกาสบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ ยังต้องไม่ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ต้องหามากเกินไปจนสมควรด้วย ซึ่งเงื่อนไขนี้อาจมีลักษณะคล้ายกับเงื่อนไขคุมประพฤติผู้ใหญ่ที่ศาลสั่งในปัจจุบันเนื่องจากผลการใช้เงื่อนไขดังกล่าวมีความเหมาะสมกับสังคมไทยและผู้ถูกคุมประพฤตินี้มีความพอใจ