

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ตรวจตราและรักษาความสงบมีกำลังพลมากและมีหน่วยงานกระจายไปในส่วนของภูมิภาคทั่วประเทศถึงระดับตำบล ตำรวจ มีความสำคัญต่อสังคมและกระบวนการยุติธรรม คือการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนในสังคม และมีหน้าที่ควบคุมสังคมในฐานะผู้รักษากฎหมาย ซึ่งหมายถึงการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองสังคมด้วยยุทธวิธีต่างๆ ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อาชีพตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา สำหรับกิจการของตำรวจไทยในปัจจุบัน ได้มีการกำหนดรูปแบบของภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบและบทบาทของตำรวจไว้หลายประการ เช่น ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตำรวจไทยมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ คือ (กรมตำรวจ, 2528, หน้า 23)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกประเทศ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

2. รักษาการตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา

3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

งานที่ถือว่าเป็นงานหลักและเป็นหัวใจของตำรวจคือ งานสอบสวน เมื่อคดีอาญาเกิดขึ้นบุคคลที่ประชาชนจะต้องเข้าแจ้งความร้องทุกข์ก็คือพนักงานสอบสวน ซึ่งพนักงานสอบสวนที่สอบปากคำ เก็บรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ สรุปสำนวนการสอบสวนส่งฟ้องศาล ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม ขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมจึงเริ่มต้นที่พนักงานสอบสวนเป็นคนแรก ดังนั้น การสอบสวนจึงเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อนำเอาตัวผู้กระทำความผิด ผู้ถูกกล่าวหาเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมโดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการ รูปแบบ ระเบียบ ข้อกำหนด และเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยเฉพาะที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ประมวลกฎหมายอาญา ระเบียบและคำสั่งต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและผู้ที่ถูกกล่าวหา ตำรวจซึ่งมีหน้าที่ดังกล่าวนี้คือ ตำรวจหน่วยปฏิบัติอันได้แก่ พนักงานสอบสวน ซึ่งก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั่นเอง

ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขั้นตอนการสอบสวนเริ่มจากการรับคำร้องทุกข์

การสืบสวน ตรวจสอบ จับกุม ควบคุม สอบปากคำ นำตัวผู้ต้องหาไปฝากขังต่อศาล อีกทั้งต้องมีการควบคุมพยานต่างๆ ด้วย ถึงแม้ว่าพนักงานสอบสวนได้สรุปสำนวนการสอบสวนส่งไปให้พนักงานอัยการแล้วก็ตาม ก็ต้องดูแลพยานให้ดี โดยหากมีการสืบพยานในชั้นศาล เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องสามารถที่จะนำพยานมาสืบต่อศาลให้ได้ หากไม่สามารถนำตัวมาศาลได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องถูกพิจารณาข้อบกพร่อง ทำให้ศาลไม่สามารถที่จะเอาผิดกับผู้ต้องหาได้ ทำให้ศาลต้องปล่อยตัวผู้ต้องหาหรือผู้ถูกกล่าวหาได้ ก็ทำให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งนอกจากจะมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภทแล้วยังจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จับกุม สอบสวน และประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวผู้ต้องหาเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยทำการสอบสวนและฟ้องผู้ต้องหาเหล่านั้นให้ศาลลงโทษได้ยังผลให้การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในท้องที่ สังคมเป็นอย่างดีตลอดมา

เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นด่านแรกของกระบวนการยุติธรรมที่จะมีบทบาทอย่างมากในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเที่ยงธรรม การบังคับใช้กฎหมายก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งตรงกันข้ามหากพนักงานสอบสวนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อสังคมโดยรวมได้ ในการดำเนินการตามหน้าที่ของพนักงานสอบสวนนั้นมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอ เพราะขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่จะต้องกระทบต่อ สิทธิเสรีภาพของบุคคล เช่น การตรวจค้นจับกุม คุมขัง เป็นต้น จากสภาวะสังคมปัจจุบันที่อาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านปริมาณและความรุนแรงนั้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสิ้น และเมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วจะพบว่าเป็นตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบมาก โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานย่อมมากตามไปด้วย ดังนั้นพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านลบที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชนอยู่ในความสนใจของประชาชนตลอด ไม่ว่าจะเป็นการใช้ความก้าวร้าวกับผู้ต้องหาหรือกับประชาชน การข่มขู่ใช้อำนาจบังคับในทางไม่ถูกต้อง การเรียกเก็บเงินหรือสิ่งตอบแทนเพื่อช่วยเหลือในคดี หรือการรับสินบน เป็นต้น ในขณะที่การหย่อนประสิทธิภาพของการทำงาน การบกพร่องในหน้าที่ การคำสั่งนวน การทำสวนการสอบสวนล่าช้าหรือทำสำนวนอ่อนอันเป็นเหตุให้ผู้ต้องหาหลุดพ้นจากการดำเนินคดีถือเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนผิดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งนำไปสู่การเสริมสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพพจน์ตำรวจด้วย

จากรายงานวิจัยสภาพปัญหาเพื่อจะใช้ในการจัดทำแผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 2 (กองวิจัยและวางแผน, กรมตำรวจ, 2534) ได้รายงานสภาพปัญหาต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน มี 2 ประการ คือ

1. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับแจ้งความร้องทุกข์ไม่ได้รับการบริการอย่างเป็นกันเองและประชาชนไม่เชื่อว่าพนักงานสอบสวนจะแก้ปัญหาที่ร้องทุกข์ได้ จากภาพพจน์ขั้นตอนการดำเนินงานและสภาพปัญหาต่างๆ ก่อให้เกิดผลกระทบคือ ประชาชนผู้ใช้บริการและต่อหน่วยงานซึ่งในที่สุดประชาชนก็จะขาดความไว้วางใจ เพราะไม่สามารถเป็นที่พึ่งในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนได้

2. ปัญหาด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับแจ้งความร้องทุกข์ โดยเห็นว่าเจ้าพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่รับแจ้งความด้วยความล่าช้า ไม่ได้ได้รับความสะดวกและไม่ได้ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปรากฏในงานวิจัยดังกล่าวเป็นสัญญาณที่แสดงถึงปฏิสัมพันธ์สองทางของความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้มารับบริการซึ่งต่างส่งผลโดยตรงต่อกันและกันอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ภายใต้บริบทการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นอยู่ภายในองค์กรแบบราชการซึ่งมีการควบคุมเป็นลำดับขั้น มีการทำงานที่ซ้ำซากจำเจ ปราศจากการมีอิสระในการทำงาน และมีการบริหารงานแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ดังนั้น ปรากฏการณ์ทางความรู้สึกต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น โดยเริ่มต้นจากสถานการณ์ของการทำงานในองค์กร ซึ่งจะกลายเป็นความไม่พึงพอใจในสภาพการทำงานและขยายสู่ระบบความสัมพันธ์ทางสังคมของเจ้าหน้าที่ตำรวจระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้เข้ารับบริการ โดยที่ความรู้สึกดังกล่าวเป็นปรากฏการณ์ของความแตกแยกในการทำงานของบุคคลในองค์กร

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงในการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาตำรวจมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานี

ตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้มาตรฐาน จะช่วยให้งานตำรวจมีระบบปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน มีระบบบริหารที่มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาต่อสาธารณชนและสามารถตรวจสอบได้ (วีระพันธ์ พิละกันทา, 2543, หน้า 2)

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงให้ความสนใจไปที่การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ สาเหตุที่เลือกสถานีตำรวจภูธรหนองปลิงก็เนื่องมาจากเป็นสถานีตำรวจที่ตั้งใหม่เมื่อปี พ.ศ.2552 ผู้วิจัยในฐานะที่รับราชการเป็นนายตำรวจประจำสถานีตำรวจดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการต่อไป

### **จุดมุ่งหมายของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการ ของประชาชนผู้มารับบริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการ ของประชาชนผู้มารับบริการ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาสถานีตำรวจภูธรหนองปลิงให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนในด้านอำนวยความสะดวกและด้านอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพและสามารถเป็นแบบอย่างให้แก่สถานีตำรวจอื่นๆ ต่อไป

## สมมติฐานของการวิจัย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันทำให้ประชาชน มีทัศนคติและความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร หนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มารับบริการด้านการอำนวยความสะดวก บนสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มารับบริการด้านการอำนวยความสะดวก บนสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 278 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ที่ประชากร 1,000 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Purposive Sampling) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2553

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**การอำนวยความสะดวก** หมายถึง การช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมตาม กรอบของกฎหมายด้วยการปฏิบัติในลักษณะที่ได้รับความเสมอภาคทั้งฝ่ายผู้เสียหายและผู้ถูก กล่าวหา การอำนวยความสะดวกจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคม เพราะสามารถช่วยลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนด้วยกัน ลดภาพพจน์ที่ไม่ดีซึ่งประชาชน อาจจะมีต่อราชการที่จะช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายจากการเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยไม่จำเป็น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งการอำนวยความสะดวกออกเป็นด้านๆ ดังนี้

1. ด้านการพิจารณาความผิด หมายถึง การพิจารณาปรับข้อเท็จจริงให้เข้ากับ ข้อกฎหมาย โดยมีการอธิบายข้อกฎหมายแก่ผู้เสียหาย มีการแจ้งข้อกล่าวหาให้กับคู่กรณีทราบ ทันทีหลังจากที่รวบรวมพยานหลักฐานเสร็จสิ้น มีการสอบปากคำผู้เสียหายและพยานแวดล้อม ก่อนจะตั้งข้อหา รวมทั้งการใช้วาจาที่สุภาพในขณะที่ทำการสอบปากคำ

2. ด้านการบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยาน หมายถึง การบันทึกปากคำ ผู้เสียหายและพยานพร้อมลงลายมือชื่อไว้ชัดเจน ตรวจสอบได้ บันทึกปากคำไม่มีการเปลี่ยนแปลง จนกว่าคดีจะสิ้นสุด ใช้วาจาที่สุภาพขณะสอบปากคำ และมีการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

3. ด้านการบันทึกปากคำผู้ต้องหา หมายถึง การบันทึกปากคำผู้ต้องหาพร้อมลง ลายมือชื่อไว้ชัดเจน ตรวจสอบได้ การบันทึกปากคำตรงกับคำให้การของผู้ต้องหา ไม่มีการบังคับ

ขู่เชิญให้ผู้ต้องหาขอรับการกระทำความผิด ใช้วาจาที่สุภาพขณะสอบปากคำ และมีการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

4. ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน หมายถึง การดำเนินการสอบสวนโดยเร่งด่วน เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้น มีการรวบรวมพยานหลักฐานครบถ้วน ถูกต้อง ไม่บิดเบือนความจริง มีการตรวจสอบพยานหลักฐานตามกระบวนการทางกฎหมาย ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ให้ความร่วมมือมาเป็นพยานในคดี ปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนผู้เป็นพยาน

5. ด้านการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ต้องหาได้พิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมาย สามารถตรวจสอบได้ ทำสำนวนการสอบสวนที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จตามกำหนด ดำเนินการสอบสวนจะทำไม วัน เวลา สถานที่ใดเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการสอบสวน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถูกสอบสวนทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

6. ด้านการเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ หมายถึง กระดือหรือรั้นที่จะนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ ให้ความยุติธรรมตามกระบวนการทางกฎหมายกับผู้กระทำผิด การตั้งข้อหาเป็นไปตามข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้ มีการอธิบายถึงโทษที่จะได้รับตามกฎหมายรวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินคดี

**ทัศนคติของประชาชน** หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการอำนวยความสะดวกที่สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

**ความคาดหวังของประชาชน** หมายถึง ความมุ่งหวังของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการอำนวยความสะดวกที่สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

**ประชาชน** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการด้านการอำนวยความสะดวกที่สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

**สถานีตำรวจ** หมายถึง สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

**เจ้าหน้าที่ตำรวจ** หมายถึง พนักงานสอบสวนและผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์