

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมของตำรวจ
4. บริบทของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือความคิด เป็นสิ่งที่จะชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภคให้เป็นไปในทางบวกต้องใช้เครื่องมือทางการตลาดเป็นตัวกำหนดหรือชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะมีผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้า

ลักษณะของทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรารู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (Schiffman & Kanuk, 1994, p.657 อ้างอิงใน เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 106) หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าคุณค่าบุคคล มีความโน้มเอียง พยายามหรือไม่พยายามต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการร้านค้าปลีกเนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าคุณค่ากล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นศัพท์จิตวิทยาทางการศึกษา เป็นความเชื่อ ความรู้สึกและเครื่องแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและคำว่า “ทัศนคติ” (Attitude) หรือมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เจตคติ” ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวก

เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบเราก็ปฏิบัติออกมา ในทางลบ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 106) ดังนั้น ทักษะคือ คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุใดวัตถุหนึ่ง อาจจะออกมาในลักษณะที่พอใจ หรือ ไม่พอใจต่อวัตถุนั้นก็ได้ นักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า ทักษะ (Attitude) ไว้มากมาย แตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อ และทักษะของแต่ละบุคคล ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 393) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งทักษะเป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทักษะ” ซึ่งแปลว่า ความเห็น กับ “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่าลักษณะความเห็น ทักษะเป็นความรู้สึกเชิงประเมินค่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคล เป็นความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ และยังมีความหมายว่า ทักษะเป็นความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่งโดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอ ๆ (สมยศ นาวิกาน, 2521, หน้า 82) เช่นเดียวกับ กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527, หน้า 172) ที่กล่าวว่า ทักษะคือ ความรู้สึกของบุคคล ที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสองลักษณะ กล่าวคือ การแสดง ความพร้อมที่จะเข้าไปหาเพื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทักษะที่ดีหรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงนี้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบเรียกว่า ทักษะที่ไม่ดีหรือทางลบ ซึ่งในแง่ ดังกล่าว มีความสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 141) ที่กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะก็คือ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่มั่นคงสม่ำเสมอ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลดังกล่าวมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ชอบ หรือไม่ชอบ ซึ่งส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ

ศุภร เสรีรัตน์ (2540, หน้า 173) ได้จัดประเภทของทักษะไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. ความเชื่อ หมายถึง ความโอนเอียงที่ทำให้ต้องยอมรับ เพราะเป็นข้อเท็จจริง และเป็นสิ่งที่มีการสนับสนุนโดยความเป็นจริงหรือข้อมูลอื่นใดที่มีน้ำหนักมาก
2. ความคิดเห็น หมายถึง ความโน้มเอียงที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความแน่นอน
3. ความรู้สึก หมายถึง ความโน้มเอียงที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานมาจากอารมณ์โดย

ธรรมชาติ

4. ความโน้มเอียง หมายถึง รูปแบบบางส่วนของทัศนคติเมื่อผู้บริโภคมองอยู่ในสภาวะที่ตัดสินใจไม่ได้

5. ความมีอคติ หมายถึง ความเชื่อทางจิตใจที่ทำให้เกิดอคติหรือความเสียหายในทางตรงข้ามกับข้อเท็จจริงที่มีอยู่

องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติที่สำคัญประกอบด้วย ดังนี้

1. องค์ประกอบทางความคิดหรือการรับรู้ (Cognitive or Perceptual Component) องค์ประกอบนี้ประกอบไปด้วย เรื่องของความเชื่อ ความรู้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุอื่น ๆ ซึ่งเกิดขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ในข้อมูลต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้มาจากการประสบการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ข้อมูลที่ว่านี้อาจจะแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลที่บอกว่ามีวัตถุนั้น ๆ อยู่หรือมีวัตถุนั้น ๆ เกิดขึ้น และข้อมูลลักษณะที่สองคือ ข้อมูลเกี่ยวกับแง่มุมบางอย่างที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวัตถุ หรือตราสินค้า ที่บุคคลได้รับข้อมูลมาว่าเป็นอย่างไร จะเห็นได้ว่ามีเรื่องของกรรับรู้ของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การประเมินความเชื่อในวัตถุเดียวกันอาจแตกต่างกันได้ในแต่ละบุคคล โดยที่ความรู้ ความเข้าใจดังกล่าวได้มาโดยการผสมผสานระหว่างประสบการณ์โดยตรง และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจนี้ได้มาจากความเชื่อ หากบุคคลมีความรู้หรือมีความคิดว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวม ในเรื่องของความชอบและอารมณ์ที่มีต่อวัตถุนั้น ๆ ออกมาเป็นความรู้สึกซึ่งความรู้สึกนี้อาจพัฒนาจากข้อมูลของความรู้หรือความเชื่อในตัวสินค้าก็ได้ หรือมันอาจเกิดมาจากผลของการประเมินในคุณสมบัติ (Attributes) หลากๆ คุณสมบัติของสินค้าก็ได้ หรืออาจจะไม่เกี่ยวข้องกัน องค์ประกอบของด้านความรู้ ความเชื่อเลยก็ได้ เรื่องของความรู้สึกนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ด้วย เพราะการประเมินในตัวสินค้าก็ขึ้นกับสถานการณ์ที่ต่างกัน ดังนั้นความรู้สึกที่มีต่อสินค้าอาจแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์บุคคลต่างกันอาจจะประเมินความเชื่อและออกมาเป็นความรู้สึกต่างกันขึ้นกับแรงจูงใจ บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในอดีต กลุ่มอ้างอิง และเงื่อนไขอื่นๆ ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมต่างกันก็ทำให้การประเมินนั้นๆ ต่างกันด้วย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะเกิดจากพฤติกรรม เป็นแนวโน้มที่จะตอบสนอง (Tendency to response) หรือความตั้งใจที่จะเกิดพฤติกรรม หรือผลของความรู้สึกที่มีต่อวัตถุ ทำให้เกิดการวางแผนว่าจะทำอะไรต่อ

วัตถุนั้น ๆ ในแง่ของนักการตลาด องค์ประกอบนี้ก็คือ ความตั้งใจหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์นั่นเองซึ่งการโฆษณาหรือการส่งเสริมการตลาด และการส่งเสริมการขายนั้นจะเป็นตัวกระตุ้น พฤติกรรมให้เกิดการซื้อ โดยทำให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าจากองค์ประกอบของทัศนคติที่กล่าวถึงดังกล่าวข้างต้น

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้ ไม่เป็นอิสระต่อกันและกันอย่างสิ้นเชิง กล่าวคือ ทั้งความรู้ ความเข้าใจความชอบ และความตั้งใจก่อพฤติกรรม ต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ปัจจัยอย่างหนึ่งเป็นเหตุให้เกิดปัจจัยอีกอย่างหนึ่งตามมา ความรู้ความเข้าใจถือเป็นกระบวนการแรกให้เกิด ความชอบ ปัจจัยที่ตามมา คือ จะต้องการตอบสนองความชอบ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2540, หน้า 42) โดยที่ทัศนคตินั้น จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่มีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า จุดมุ่งหมายของการโฆษณาก็เพื่อจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า และ(หรือ) เสริมแรงหรือเปลี่ยนทัศนคติในปัจจุบันโดยผ่านกระบวนการสื่อสาร การตลาด และเนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำพฤติกรรม ดังนั้น นักการตลาดก็คาดว่า ข้อมูลเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พอใจ

แหล่งอิทธิพลซึ่งมีผลต่อการกำหนดทัศนคติ

ในการกำหนดทัศนคติต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิดใดความคิดหนึ่ง ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ดังที่ เสรี วงษ์มณฑา กล่าวไว้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 108-110)

1. ประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ในอดีต (Direct and past experience) ทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ตัวอย่าง ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หล่อลื่นแล้วพบว่าคุณภาพไม่เป็นไปตามคำโฆษณาทำให้ไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอีกต่อไป
2. อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน (Influence of family and friends) ครอบครัวเพื่อนเป็นแหล่งที่สำคัญต่อการสร้างค่านิยม และความเชื่อถือของบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้าโดยเฉพาะในวัยเด็กและวัยรุ่น
3. การตลาดเจาะตรง (Direct marketing) เป็นวิธีการที่นักการตลาดใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดเจาะกลุ่มเป้าหมายส่วนเล็ก เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ
4. การเปิดรับต่อสื่อมวลชน (Exposure to mass media) สื่อมวลชนต่างๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ

การเกิดของทัศนคติ (Attitude Formation)

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้ (Learning) การรับรู้ (Perception) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย ส่วนสำคัญที่สามารถทำให้คนเกิดทัศนคติมีดังนี้ (กึ่งกาญจน์ อนุเจียร, 2541, หน้า 11, อ้างอิงใน ไสภาวรณ รัตนจิตรกร, 2542, หน้า 20)

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับข้อมูลข่าวสารผู้อื่นได้

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่มีความเคารพเชื่อฟังพ่อแม่ เมื่อเห็นพ่อแม่แสดงท่าทางไม่ชอบสิ่งใดก็ตาม เด็กจะเลียนแบบคือ ไม่ชอบสิ่งนั้นด้วย หรืออาจจะเลียนแบบผู้นำความคิด นักแสดงที่ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ได้

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบันที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคล (Institutional Factors) ทัศนคติบางอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่มาและสนับสนุนให้คนเกิดทัศนคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเกิดทัศนคติข้างต้น จะพบว่า การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ จึงถือว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

ประโยชน์ของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นนามธรรมที่มีอิทธิพลสูงมากในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น การที่จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงควรทำความเข้าใจกับทัศนคติของบุคคลนั้นก่อนจะช่วยให้ตีความหมายพฤติกรรมของบุคคลนั้นอย่างมีความหมายยิ่งขึ้น (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์, 2533, หน้า 3)

ประโยชน์ของทัศนคติ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526, หน้า 4) มีดังต่อไปนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา

2. ช่วยให้บุคคลทำตนให้น่าภาคภูมิใจ (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเรา

3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิริยาโต้ตอบหรือกระทำสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้ หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

เทคนิคและวิธีการวัดทัศนคติ

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ มีดังนี้

1. การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัด หรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มบุคคลจะแสดงออก

2. การศึกษาทัศนคติของบุคคลนั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาเฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเท่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของทัศนคตินั้น ๆ ด้วยการวัดทัศนคติส่วนใหญ่เป็นการวัดพฤติกรรมประเภทมาตรวัดอันดับ เพื่อประเมินคุณสมบัติบางอย่าง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

1. ความหมายของความคาดหวัง

รัชนีกร เศรษฐ (2528, หน้า 18) กล่าวว่า ความคาดหวังจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สองประการคือ 1) ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ 2) ผลประโยชน์ทางสังคม

สุณีย์ ธีรดากร (2542, หน้า 20) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ รอตเตอร์ (Rotter, n.d., unpagged อ้างอิงใน เสริมสกุล เสรีกิจ, 2547, หน้า 58) แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไปซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่สันติชัย คำสมาน (ม.ป.ป., ไม่มีเลขหน้า, อ้างอิงใน สุภักฎาณี สุขสำราญ, 2544, หน้า 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่า สิ่งที่จะกระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน

และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ความหมายดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็น

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 216) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ ความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจ ไม่ต้องรอคอย การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกถึงคำพูด คำบอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือตั้งสมมติฐานว่า ผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากที่จะพิจารณาจากสิ่งใด

สุภักฎานี สุขสำราญ (2544, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความคาดหวัง หมายถึง สภาพการประเมินความสามารถของตนเองกับความตั้งใจในการทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการ หากบุคคลมีความสามารถสูง ตั้งใจสูงจะนำไปสู่ความสำเร็จของงานสูง ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความสามารถต่ำ ไม่ตั้งใจ ก็จะไปสู่ความไม่สำเร็จในการทำงานตามที่หวังผล

จากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่เป็นปัจจัยต่อความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมหรือภูมิหลัง ความสนใจ และสิ่งคาดว่าจะได้รับในอนาคตของแต่ละบุคคล

2. ลักษณะของความคาดหวัง

ซูบิน (Subin, n.d., unpagged อ้างอิงใน ประภาส ศิลปรัศมี, 2530, หน้า 20) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่าลักษณะของความคาดหวังนั้น เปรียบเทียบเหมือนกับ “การเล่นละครบนเวที” กล่าวคือ จะต้องมีการแสดง ผู้ชมและมีบทบาทสำหรับผู้แสดงดังต่อไปนี้

2.1 ความคาดหวังจาก “บท” หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆ ทางสังคม จะสามารถเปรียบเทียบได้เช่นเดียวกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลควรมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรม หรือการกระทำต่างๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบ และควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกันไป

2.2 ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเทียบกับสคริปต์ละครที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคม บุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อที่บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่น

ในสังคมที่แสดงออกและสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่นๆ

2.3 ความคาดหวังจากผู้ชม หมายถึง เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสถานการณ์ต่างๆ กันซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวังร่วมกัน

3. องค์ประกอบของความคาดหวัง

รัตนา สุขะนินทร์ (2547, หน้า 12-13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations) ได้แก่

3.1 บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

3.2 บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ

3.3 บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

แนดเลอร์ และลอว์เลอร์ (Nadler and Lawler, n.d., unpagged อ้างอิงใน คัทเลีย ศิริภทรากร, 2541, หน้า 30) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษาการฝึกอบรม ทักษะ และอายุ มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติความต้องการ หรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันสิ่งแวดล้อมของงาน เช่น ลักษณะผู้นำ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีผลต่อความคาดหวังของบุคคลด้วย

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541, หน้า 32) ได้ศึกษาลักษณะของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวังของบุคคล ทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกันออกไป ซึ่งจากการศึกษาของ ชิชณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540, หน้า 72) พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคาดหวังต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติท้องถิ่นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ประเทือง สุงสุวรรณ (2534, หน้า 64) ที่พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ คธา เกษรมาลา (2537, หน้า 67) ที่พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในวิชาชีพตำรวจไม่ต่างกันจำนวนครั้งที่มารับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา ซึ่ง นันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2538, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ถ้าผลของการบริการออกมาไม่ดี ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจและก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีก

5. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

สุนีย์ ยี่แพร (2546, หน้า 28) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง ว่าเป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายหรือคาดการณ์ถึงระดับกำลังกาย กำลังใจ ที่บุคคลอุทิศให้กับงาน หรือการที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มีสาเหตุมาจากแรงจูงใจโดยอาศัยเหตุผลหรือปัจจัยหลายๆ ด้าน ประกอบกัน มิได้เกิดจากปัจจัยหนึ่งปัจจัยเดียว โดยที่บุคคลนั้นจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับ ความพอใจ ไม่พอใจต่อผลตอบแทนตามความคาดหวังโดยความคาดหวังจะประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้

5.1 ความคาดหวังในการพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติเป็นการประมาณการ คือ คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดต่อการแสดงพฤติกรรม หรือการลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยพิจารณาระหว่างความสามารถของตนกับความพร้อมแต่ละด้านในสถานการณ์ต่าง ๆ

5.2 ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลการปฏิบัติงาน เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้า ก่อนที่แสดงพฤติกรรม

5.3 ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลจากการกระทำงานชิ้นนั้นๆ ซึ่งบุคคลจะมีความคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างออกไปแต่ละบุคคลและหากสิ่งใดที่มีการให้คุณค่าสูง ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดการตัดสินใจเลือก

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง จึงอาจจะสรุปได้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคนที่ตั้งใจทำอะไรแล้ว จะมีความคาดหวังว่าคงจะได้รับผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำนายไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจของตนเองตามความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลนั้นๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกระทำ

และกลยุทธ์ในการใช้สติปัญญาที่มีเป้าหมาย และในการวิจัยครั้งนี้จะหมายถึง ความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของตำรวจ

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของตำรวจ หมายถึง การช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมตามกรอบของกฎหมายด้วยการปฏิบัติในลักษณะที่ได้รับความเสมอภาคทั้งฝ่ายผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหา การอำนวยความสะดวกยุติธรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคม เพราะสามารถช่วยลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนด้วยกัน ลดภาพพจน์ที่ไม่ดีซึ่งประชาชนอาจจะมีต่อราชการทั้งจะช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายจากการเกิดความขัดแย้งขึ้นโดยไม่จำเป็น (วิชา ชะบางบอน, 2545, หน้า 22)

ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของตำรวจนั้น โดยปกติจะเป็นหน้าที่ของตำรวจทุกนาย แต่ในทางปฏิบัติในสถานีตำรวจภูธรนั้น ผู้ที่มีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนนั้น ได้แก่ พนักงานสอบสวน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนได้แก่ รวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดตามที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ

2. ปรัชญาการสอบสวน

ในกระบวนการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรมขึ้นนั้น เป็นงานตามขั้นตอนก่อนคดีเกิดขึ้นที่จะยับยั้งการกระทำผิด หรือมิให้ผู้กระทำผิดมาแล้วได้กลับไปกระทำความผิดซ้ำอีก และรวมถึงการยับยั้งมิให้ผู้ที่ไม่เคยกระทำความผิดที่จะมาก่อทำผิด ส่วนกระบวนการควบคุมอาชญากรรมที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่ตำรวจดำเนินการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในการรวบรวมพยานหลักฐาน มีผู้ร้องทุกข์หรือพบการกระทำผิด เพื่อติดตามหาผู้กระทำผิดนั้น ๆ ตลอดจนการจับกุม คุมขัง และมีความเห็นในทางคดีเพื่อฟ้องร้องผู้กระทำผิดให้ได้รับโทษตามกฎหมาย คือขั้นตอนของกระบวนการสอบสวน การควบคุมอาชญากรรมส่วนที่สองนี้ นับว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน ถ้าหากกระบวนการยุติธรรมส่วนตรงนี้ ตั้งตรงส่ง

แข็งแกร่ง ตระหนักรู้ โดยไม่หวั่นไหวต่อภัยอันตรายใด ๆ ที่อาจกดดันอยู่รอบข้าง และใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมายกระบวนการสอบสวนจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น บุคลากรที่เป็นพนักงานสอบสวนย่อมเป็นฟันเฟืองหลักที่จะทำให้ห่วงโซ่มของกระบวนการยุติธรรมหมุนไปอย่างมีระบบ โดยยึดหลักปรัชญา 4 ประการ คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความยุติธรรม ประกอบกับความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งไม่น้อยไปกว่ากัน

3. ภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในการอำนวยความยุติธรรม

กระบวนการสอบสวนคดีอาญา เป็นกระบวนการขั้นต้นที่สำคัญยิ่งของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพราะการสอบสวนเปรียบเสมือนต้นธารแห่งความยุติธรรม ถ้าหากเริ่มต้นผิดกระบวนการยุติธรรมในลำดับต่อไปก็ผิดตามไปด้วย ตามกฎหมายได้บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ที่จะต้องดำเนินการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวงก่อนเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุตลอดจนเมื่อมีการจับกุมผู้ต้องหาว่ากระทำผิดได้แล้ว เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิด เพื่อที่จะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดพนักงานสอบสวนก็ต้องรวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวงเพื่อนำสืบในศาลจนสิ้นสงสัยและแน่ใจว่าเป็นการกระทำผิดและจำเลยเป็นผู้กระทำผิดนั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) จึงสามารถแยกภารกิจหน้าที่หลักของพนักงานสอบสวนในการสอบสวนคดีอาญาได้ดังนี้

3.1 เพื่อการดำเนินการเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา ได้แก่ การดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1.1 การพิจารณาความผิด เมื่อผู้เสียหายมาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนแล้ว โดยในคำร้องทุกข์นั้นปรากฏสาระสำคัญเกี่ยวกับลักษณะความผิดพฤติการณ์ต่างๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำลงตลอดจนความเสียหายที่ได้รับ และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะพิจารณาว่ากระทำตามคำร้องทุกข์นี้ ควรจะเป็นความผิดฐานใด ตามมาตราใด (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 123)

3.1.2 การบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยาน พนักงานสอบสวนมีอำนาจทำการบันทึกปากคำของผู้เสียหาย หรือบุคคลอื่นๆ ที่เห็นว่าถ้อยคำของเขาอาจจะเป็นประโยชน์แก่รูปคดีได้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133)

3.1.3 การบันทึกปากคำผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนอาจใช้ถ้อยคำให้การของผู้ต้องหาเป็นพยานหลักฐานยืนยันการกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาได้ ทั้งนี้เพราะกฎหมายได้

บัญญัติให้พนักงานสอบสวนก่อนทำการสอบสวนแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบก่อนว่า “ถ้อยคำที่ผู้ต้องหา กล่าวหา นั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานยืนยันเขาในการพิจารณาคดีได้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา มาตรา 134) ซึ่งหมายรวมถึงการพิจารณาคดีของเจ้าพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน การพิจารณาของศาลซึ่งมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีนั้น

3.1.4 การรวบรวมพยานหลักฐาน เป็นการดำเนินการส่วนหนึ่งของพนักงาน สอบสวนเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา การรวบรวมพยานหลักฐาน นอกจากจะรวบรวม พยานหลักฐานทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ พยานบุคคล พยานวัตถุ และพยานเอกสาร เพื่อประโยชน์ใน การรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว พนักงานสอบสวนยังมีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจ ตัวผู้เสียหาย การตรวจตัวผู้ต้องหา การตรวจค้นสิ่งของ การทำภาพถ่าย แผนที่ หรือภาพวาด จำลองหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ ลายมือหรือลายเท้าของผู้ต้องหา การค้นเพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็น ความผิดหรือได้โดยการกระทำความผิดหรือได้ใช้หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการกระทำความผิด ออก หมายเรียกบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของที่ยึดไว้ซึ่งสิ่งของที่ค้นพบหรือส่งมาให้ตามหมายเรียก

3.2 เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือ พิสูจน์ความผิดอาจจะกระทำได้โดยการพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนได้ ดำเนินการตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 1 ข้างต้น ซึ่ง ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร และวัตถุ พยาน พยานผู้ชำนาญการ และจากการบันทึกคำให้การของผู้ต้องหา

3.3 เพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ พนักงานสอบสวนมีวิธีการเอาตัว ผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ ดังนี้

3.3.1 โดยการออกหมายเรียกให้มาพบพนักงานสอบสวน

3.3.2 โดยการออกหมายจับ และดำเนินการออกประกาศสืบจับตามระเบียบ ของทางราชการต่อไป

3.3.3 โดยการรับตัวจากเจ้าพนักงานตำรวจ หรือราษฎรผู้ทำการจับกุม

3.3.4 โดยผู้ต้องหาเข้าพบ หรือเข้ามอบตัวต่อพนักงานสอบสวนด้วยตนเอง

3.3.5 โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้จับเองในระหว่างปฏิบัติหน้าที่เมื่อปรากฏ ว่าบุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า

โดยเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า อำนาจหน้าที่ในการสอบสวน เป็นอำนาจหน้าที่ เฉพาะตัวจะมอบให้บุคคลอื่นทำการแทนไม่ได้ เว้นแต่การใดในการสอบสวนอยู่นอกเขตอำนาจ ของตนมีอำนาจส่งประเด็นไปให้พนักงานสอบสวนซึ่งมีอำนาจทำการนั้นจัดการแทนได้หรือการใด ที่เป็นสิ่งเล็กน้อยพนักงานสอบสวนมีอำนาจสั่งให้ผู้บังคับบัญชาทำแทนได้ แต่ทั้งนี้เมื่อประมวล

กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่นมิได้บัญญัติเจาะจงให้ทำด้วยตนเอง

4. อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนระดับต่างๆ

ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 147/2545 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 เนื่องจาก คณะอนุกรรมการข้าราชการตำรวจได้มีมติในการประชุม อนุมัติ ให้ตำแหน่งพนักงานสอบสวนเป็น ตำแหน่งควบปรับ เพิ่ม - ลด ได้ในตัวเอง ระดับ (สบ1) - (สบ3) และให้ใช้ชื่อตำแหน่งพนักงานสอบสวน (สบ 1) - (สบ 3) และได้กำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานี่ตำรวจ (เฉพาะหน้าที่สอบสวน) ไว้ดังนี้

4.1 พนักงานสอบสวน (สบ 3)

การปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวร โดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท และปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานสอบสวนจัดและมอบหมาย

4.1.1 ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานสอบสวนอาวุโส

4.1.2 ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญดังต่อไปนี้ด้วยตนเอง

- 1) คดีการลักพาตัวเรียกค่าไถ่
- 2) คดีข่มขืนกระทำชำเราและฆ่า
- 3) คดีความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษสำหรับยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 1 และ 2 น้ำหนักตั้งแต่ 1,000 กรัม ขึ้นไป ยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 3, 4, และ 5 น้ำหนักตั้งแต่ 1,000 กิโลกรัม ขึ้นไป

4) คดีเกี่ยวกับการก่อวินาศกรรม การจลาจลหรือการจลาจล

5) คดีเกี่ยวกับพระบรมวงศานุวงศ์ ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป

ต้องหาคดีอาญา

6) คดีที่บุคคลในคณะรัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือสมาชิกวุฒิสภาต้องหาคดีอาญา เว้นแต่เป็นคดีลหุโทษหรือคดีที่กระทำโดยประมาท

7) คดีที่บุคคลในคณะทูต กงสุล และบุคคลในองค์การสหประชาชาติหรือองค์การรัฐต่างประเทศเข้ามาช่วยเหลือราชการในประเทศไทยเป็นผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาคดีอาญา

8) คดีผู้พิพากษา ข้าราชการพลเรือนระดับ 8 หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือข้าราชการทหาร, ตำรวจ ตั้งแต่ชั้นพันเอก (พิเศษ) นาวาอากาศเอก (พิเศษ) นาวาเอก (พิเศษ) หรือพันตำรวจเอก (พิเศษ) ขึ้นไป ถูกจับหรือต้องหาคดีอาญาเว้นแต่เป็นคดีลหุโทษหรือคดีที่กระทำโดยประมาท

9) คดีที่กล่าวหานายตำรวจชั้นสารวัตร มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย

10) ความผิดเกี่ยวกับการใช้อาวุธสงคราม วัตถุระเบิด ประกอบอาชญากรรมโดยมีผู้ร่วมกระทำผิดตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป

11) คดีก่อความไม่สงบอันเกิดจากคนต่างด้าวจำนวนมาก

12) คดีที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อสาธารณูปโภคของประชาชน เช่น ทำลายทางรถไฟ ทำลายโทรเลข โทรศัพท์ ไฟฟ้าหรือประปา เป็นต้น ถ้าการกระทำนั้นรุนแรงเป็นเหตุให้ประชาชนขาดความสะดวกหรือน่าจะเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน

13) คดีวางเพลิงหรือทำให้ระเบิด เพื่อหวังเงินประกัน หรือที่ก่อให้เกิดความเสียหายตั้งแต่สิบล้านบาทขึ้นไป

14) คดีที่บุคคลรวมกลุ่มในลักษณะเป็นแก๊งประกอบมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ เช่น กลุ่มมือปืนรับจ้าง กลุ่มคนอันตราย กลุ่มจับคนไปเรียกค่าไถ่ กลุ่มขู่เชิญเรียกค่าคุ้มครอง กลุ่มค้าอาวุธผิดกฎหมาย กลุ่มค้ายาเสพติดให้โทษ กลุ่มโจรกรรมรถยนต์ กลุ่มลักพระพุทธรูป กลุ่มลักทรัพย์ในอาคาร กลุ่มลักโค กระบือ ช้าง ม้า เครื่องมือการเกษตร หรือกลุ่มบุคคลที่ประกอบกรอันเป็นภัยต่อสังคม เช่น กลุ่มจัดหางานโดยหลอกลวงคนทำงานหรือหลอกลวงคนไปทำงานต่างประเทศเหล่านี้ เป็นต้น

15) คดีที่ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บังคับการ หรือหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัดเห็นสมควรให้ทำการสอบสวนด้วยตนเอง

ก. ร่วมทำการสอบสวนกับพนักงานสอบสวน (สบ 2) หรือพนักงานสอบสวน (สบ 1) ในคดีที่พิจารณาเห็นสมควร

ข. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรสอบสวน

ค. เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้น ให้ทำการสอบสวนโดยเร่งด่วน

ง. ในกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ หรือทางอื่นซึ่งผู้แจ้งมิได้มาสถานีตำรวจด้วยตนเอง และเป็นกรณีที่จำเป็นจะต้องตรวจสถานที่เกิดเหตุหรือกรณีที่ผู้แจ้งมีเหตุจำเป็นซึ่งไม่สามารถมาสถานีตำรวจด้วยตนเองได้ เช่น เจ็บป่วย ให้ออกไปทำการสอบสวนโดยเร่งด่วนในกรณีเช่นนี้ การลงบันทึกประจำวันรับแจ้งโดยไม่ต้องให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

จ. เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้น ถ้าเป็นกรณีที่มีระเบียบข้อบังคับกำหนดให้ต้องรายงาน หรือพิจารณาเห็นสมควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

ด. เมื่อได้รับคำร้องทุกข์ไว้แล้ว ให้มอบบัตรรับคำร้องทุกข์ให้กับผู้ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ เพื่อสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสอบสวนภายหลัง

ข. เมื่อพ้นจากหน้าที่ร้อยเวรสอบสวนให้รายงานการปฏิบัติให้สารวัตรสอบสวนทราบ

ช. ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรสอบสวนถ้าจะนัดผู้เสียหายหรือพยานในคดีที่เกิดขึ้นในระหว่างที่เข้าเวรเป็นครั้งคราวนั้น ต้องพิจารณามีให้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในฐานะร้อยเวรสอบสวน และต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียหายหรือพยานที่นัดมาด้วย

ฉ. ให้ทำสำนวนการสอบสวนที่รับผิดชอบ ให้แล้วเสร็จตามกำหนดส่วนการดำเนินการสอบสวนจะทำใน วัน เวลา สถานที่ใดให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการสอบสวน โดยพิจารณาถึงความสะดวกของผู้ถูกสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือพยานด้วยเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ญ. การสอบสวนในกรณีที่ต้องมีการสืบสวนหลังเกิดเหตุควรคู่ไปด้วยให้ประสานการปฏิบัติกับผู้มีส่วนที่สืบสวนโดยใกล้ชิดจริงจัง

4.1.3 ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน และการดำเนินคดี และนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการสอบสวน

1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องรายงานข้อมูลที่ได้ต่อหัวหน้าพนักงานสอบสวนหรือตามสั่ง

2) ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ในการศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลและนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการสอบสวนตามที่ได้รับมอบหมาย

4.1.4 ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

4.1.5 ประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่นๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อผลในการป้องกันปราบปราม

1) ประสานกับเจ้าหน้าที่อื่นๆ ในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

2) แจ้งข่าวสารข้อมูลที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน ระวังปราบปราม ให้กับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบ หรือรายงานให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนทราบตามความเหมาะสม

4.1.6 ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือต่อการดำเนินคดี

1) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อประโยชน์ในการให้ประชาชนร่วมมือเป็นพยานในคดีที่เกิดขึ้น

2) ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ร่วมมือมาเป็นพยานคดี

3) ปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนผู้เป็นพยาน

4.1.7 เปรียบเทียบการกระทำผิดกฎหมายทุกประเภท

4.1.8 ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

4.1.9 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานสอบสวน

4.1.10 งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.2 พนักงานสอบสวน (สบ 2)

ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวร โดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท และปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานสอบสวนจัดและมอบหมาย

4.2.1 ดำเนินการสอบสวน คดีอุกฉกรรจ์ หรือคดีสำคัญดังต่อไปนี้ด้วยตนเอง

1) คดีอาญาที่มีโทษจำคุกตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป, คดีชิงทรัพย์ที่มีตัวผู้ต้องหา, คดีวิ่งราวทรัพย์โดยใช้รถจักรยานยนต์และมีตัวผู้ต้องหา, คดีลักทรัพย์ที่มีตัวผู้ต้องหา และขยายผลได้ตั้งแต่ 2 คดีขึ้นไป, คดียกยอกทรัพย์ข้อโกงทรัพย์สินมีมูลค่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาท) ขึ้นไป, คดีประทุษร้ายต่อร่างกายโดยใช้อาวุธปืนและอาวุธสงคราม, คดีความผิดจรรยาบรรณที่มีผู้บาดเจ็บครั้งละ 10 คนขึ้นไป หรือมีผู้ถึงแก่ความตายเป็นต้น

2) คดีอุกฉกรรจ์ หรือคดีสำคัญนอกเหนือจากที่กำหนดให้เป็นคดีที่ผู้บังคับบัญชา ระดับผู้บังคับการ หรือรองผู้บังคับการ หรือผู้กำกับการ หรือรองผู้กำกับการ ต้องรับผิดชอบทำการสอบสวนด้วยตนเอง

3) คดีอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชา ระดับผู้บัญชาการ ผู้บังคับการ และผู้กำกับการ สั่งการให้ทำการสอบสวนด้วยตนเอง ซึ่งต้องเป็นคดีนอกเหนือจากที่กำหนดให้เป็นคดี

ที่ผู้บังคับบัญชาระดับ ผู้บังคับการ หรือ รองผู้บังคับการ หรือ ผู้กำกับการ หรือ รองผู้กำกับการ ต้องรับผิดชอบทำการสอบสวนด้วยตนเอง

4.2.2 ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับ พนักงานสอบสวน (สบ 3) ในฐานะ พนักงานสอบสวนเวรยกเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อเว้น แต่ในกรณีสถานีตำรวจไม่มีพนักงานสอบสวน (สบ 3) ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ก็ให้พนักงานสอบสวน (สบ 2) ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแทน

4.3 พนักงานสอบสวน (สบ 1)

ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับพนักงานสอบสวน (สบ 3) และพนักงานสอบสวน (สบ 2) ในฐานะพนักงานสอบสวนเวรการสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีได้กำหนดหลักทั่วไปว่าด้วย การสอบสวนไว้พอสรุปได้ ดังนี้

4.3.1 พนักงานสอบสวนต้องทำใจเป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ต้องการแต่ความจริงโดยบริสุทธิ์เท่านั้น ฉะนั้นการถามควรระวังอย่าให้เป็นท่าที่แสดงแนะนำให้ผู้ให้ถ้อยคำคล้อยตามหรือชี้ช่องอย่างใดอย่างหนึ่งในเวลาถาม

4.3.2 การสอบสวนต้องรีบกระทำโดยมิชักช้าแม้กฎหมายให้อำนาจการควบคุม โดยร้องขอต่อศาลได้ก็ตาม แต่อย่าลืมว่าการสอบสวนล่าช้าทำให้เดือดร้อนแก่คู่กรณีและพยาน และอาจทำให้ข้อเท็จจริงผันแปรไปผู้สอบสวนจึงชอบที่จะรีบทำการกระทำโดยไม่จำเป็นต้องขอให้ศาลสั่งขังตัวได้จะดีมาก

4.3.3 การอ้างเหตุขออำนาจศาลชอบที่จะขอเมื่อจำเป็นจริงๆ แม้ศาลจะอนุญาตให้ผู้ต้องหาภายหลังปรากฏว่าเหตุที่จะขอไม่สมควรก็ต้องรับผิดชอบในทางวินัย

4.3.4 ผู้สอบสวนจะต้องใช้ความระมัดระวังในคดี

4.3.5 เป็นหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องติดตามและทำสำนวนการสอบสวนให้สำเร็จโดยเร็ว

4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน

ขั้นตอนและความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน มีดังนี้ (พ.ต.อ.ชัชวาลย์ สุขสมจิตร, 2536, หน้า 2-8)

4.4.1 การรับแจ้งความ เป็นกระบวนการเริ่มต้นของพนักงานสอบสวน เมื่อมีผู้เสียหาย ผู้กล่าวโทษ หรือผู้หนึ่งผู้ใด มาแจ้งว่าไม่ว่ากรณีใดๆ เพื่อให้พนักงานสอบสวนรับเรื่องไว้ดำเนินการทุกเรื่อง และดำเนินการในทางรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม หากพบว่าเป็นการแจ้งความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดที่มีโทษทางอาญา ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมายต่อไป

4.4.2 การสืบสวนจับกุม เป็นความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน และเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรวมพยานหลักฐานทั้งหลาย เพื่อสืบสวนหาตัวผู้กระทำผิด และจับกุมตัวมาดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม เป็นไปตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ.2523 และตามกฎหมาย ซึ่งได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในการดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อติดตามผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายไว้แล้ว

4.4.3 การควบคุม เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของพนักงานสอบสวนในการควบคุมตัวผู้ต้องหาหลังจากมีการจับกุมตัวผู้ต้องหา โดยการควบคุมตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนนี้จะมีกำหนดระยะเวลาไว้ตามกฎหมาย ตามแต่โทษหรืออายุของผู้ต้องหา โดยเมื่อมีการควบคุมตัวผู้ต้องหาเมื่อใด กฎหมายก็ได้กำหนดให้ต้องแจ้งสิทธิของผู้ต้องหาตามกฎหมายให้ทราบเป็นอย่างแรก

4.4.4 การปล่อยชั่วคราว เมื่อผู้ต้องหาถูกควบคุมตัวเมื่อใด เป็นสิทธิตามกฎหมายของผู้ต้องหาที่จะได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวไปในชั้นสอบสวน หากมีการยื่นคำร้องขอประกัน โดยนายประกันซึ่งได้ประกันตัวผู้ต้องหาไป หรืออาจเป็นการประกันตัวผู้ต้องหาหาด้วยตนเอง ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาประกันซึ่งหากมีการปล่อยตัวชั่วคราวไปแล้วพนักงานสอบสวนก็ยังมีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานต่อไป โดยหากสำนวนการสอบสวนเสร็จสิ้น ก็จะแจ้งให้กับนายประกันส่งตัวผู้ต้องหา หรือตัวผู้ต้องหา(กรณีประกันตัวเอง) มาพบเพื่อส่งไปยังอัยการต่อไป

4.4.5 การสอบสวน การสอบสวนเป็นกระบวนการสำคัญยิ่งของพนักงานสอบสวนเพราะเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกลงกล่าวหา โดยให้ความเป็นธรรมกับทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา ตามขั้นตอนของกฎหมายที่ได้ให้อำนาจไว้ ด้วยความระเอียดรอบคอบ รัดกุม รวดเร็ว และมีศีลธรรม มีใจเป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรมไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

4.4.6 การปฏิบัติอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน เป็นการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับการรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวนเช่น การตรวจค้น การออกหมายเรียก การชันสูตรพลิกศพ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การตรวจสอบประวัติผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับ คดีอาญา/จรรยา การปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างกระทรวงกลาโหมกับกระทรวงมหาดไทย การติดต่อประสานงานกับต่างหน่วยงาน

4.4.7 การสรุปสำนวนและเสนอผู้บังคับบัญชา หลังจากที่พนักงานสอบสวนได้ใช้กระบวนการต่างๆ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นเกี่ยวกับความผิดที่ถูกร้องหาแล้ว พนักงานสอบสวนจะได้รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อสรุปสำนวนการสอบสวนมีความเห็นทางคดี เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ก่อนเสนอสำนวนไปยังพนักงานอัยการ

4.4.8 การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ เมื่อพนักงานสอบสวนได้สรุปสำนวนการสอบสวนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและมีความเห็นทางคดีเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานสอบสวนจะได้ส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เว้นแต่ผู้ต้องหาที่นั้นถูกควบคุมตัวอยู่แล้ว

4.4.9. การสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของพนักงานอัยการ เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องดำเนินการตามคำสั่งของพนักงานอัยการโดยเร็ว และครบถ้วนตามประเด็นที่พนักงานอัยการได้สั่งการณามา

4.4.10 การติดตามพยานไปเบิกความในศาล ในการสืบพยานชั้นศาลนั้น ยังคงเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องคอยติดตามนำพยานขึ้นสืบต่อศาลให้ได้ และเป็นหน้าที่ที่พนักงานสอบสวนจะต้องคอยติดตามพยานมาเบิกความต่อศาล เพราะหากไม่สามารถนำพยานมาเบิกความต่อศาลได้ อาจเป็นเหตุให้ศาลยกฟ้อง และเกิดความเสียหายต่อคดี และพนักงานสอบสวนเองจะต้องมีความผิดตามที่ระบุไว้ในระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี

ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนจะเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งความ จนกระทั่งคดีขึ้นสู่ศาลโดยการนำพยานไปเบิกความในชั้นศาล ที่กล่าวมาทั้งหมดบางครั้งพนักงานสอบสวนคนหนึ่ง ๆ จะต้องทำหน้าที่ความรับผิดชอบคดีหลาย ๆ คดีพร้อม ๆ กัน บางครั้งอาจมีหน้าที่อื่นที่ต้องดำเนินการ เช่น การตั้งจุดตรวจ การตรวจท้องที่ การระดมกวาดล้างพิเศษ ทำให้งานของพนักงานสอบสวนมีมากมายกว่างานในหน้าที่อื่น และยังเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งอีกมากมาย จึงมีโอกาสที่จะผิดพลาดและบกพร่องได้โดยง่าย ดังนั้น ในการปฏิบัติ หน้าที่ของพนักงานสอบสวนยังต้องเป็นผู้ที่พร้อมด้วยกำลังกาย กำลังใจ กำลังปัญญาอย่างมาก อีกทั้งต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ทั้งเกี่ยวกับกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ตลอดจนแนวคำพิพากษาฎีกา อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.5 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน

ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของการสอบสวนคดีอาญา อันเป็นภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน โดยมีพนักงานสอบสวนเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งการดำเนินการจะต้องมีความโปร่งใส สุจริต รวดเร็ว เสมอภาค และเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง โดยยึดหลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ควบคู่กันไปกับการรักษาความสงบสุขของสังคม และพัฒนาพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณที่เหมาะสมต่อการดำรงไว้ซึ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรต้นธารกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่พนักงานสอบสวนจะปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผล จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มีจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน เป็นกรอบและแนวทางในการประพฤติปฏิบัติควบคู่ไปกับ “อุดมคติของตำรวจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวมไว้ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วย จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ.2544 ดังต่อไปนี้

4.5.1 พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

4.5.2 พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่น ในศีลธรรม

4.5.3 พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความยุติธรรม ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใสและเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ

4.5.4 พนักงานสอบสวนต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

4.5.5 พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และอดทนเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความยุติธรรม

4.5.6 พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน

4.5.7 พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

4.5.8 พนักงานสอบสวนพึงสำนึก และยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามว่ากรอบแนวการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนไว้มากมาย โดยเน้นการปฏิบัติเพื่ออำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนด้วยความยุติธรรม ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส ถูกต้องเป็นธรรม ปราศจากอคติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรี ด้วยความเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากในการทำงานของพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นจุดเริ่มแรกของ

กระบวนการยุติธรรม จะส่งผลให้พนักงานสอบสวนได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการเป็นพยานในคดี หรือแม้แต่กระทั่งได้รับเบาะแสที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน แม้กระทั่งหากคดีไปสู่การพิจารณาชั้นศาล ยังต่ออาศัยความร่วมมือจากประชาชนที่เป็นพยานในการเข้าเบิกความต่อศาลเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ หรือแม้กระทั่งทำให้ผู้บริสุทธิ์พ้นจากมลทินหากพนักงานสอบสวนผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นลำดับแรกของกระบวนการยุติธรรม สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้โดยปราศจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หากมีปัญหาหรืออุปสรรคก็มีผู้บังคับบัญชา หน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการเข้ามาร่วมแก้ไขเยียวยาถึงปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวของพนักงานสอบสวน หรือการได้รับการสนับสนุนให้ความร่วมมือจากประชาชน ก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ให้ประโยชน์กับสังคม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการใช้อำนาจอรัฐในป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมถึงการควบคุมความสงบสุขของสังคม เพื่อจะทำให้สังคมมีความสงบสุข

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของตำรวจดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การอำนวยความสะดวกยุติธรรม หมายถึง การช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมตามกรอบของกฎหมายด้วยการปฏิบัติในลักษณะที่ได้รับความเสมอภาคทั้งฝ่ายผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหา การอำนวยความสะดวกยุติธรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคม เพราะสามารถช่วยลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนด้วยกัน ลดภาพพจน์ที่ไม่ดีซึ่งประชาชนอาจจะมีต่อราชการทั้งจะช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายจากการเกิดความขัดแย้งขึ้นโดยไม่จำเป็น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของตำรวจออกเป็น 6 ด้านดังนี้

1. ด้านการพิจารณาความผิด หมายถึง มีการอธิบายข้อกฎหมายแก่ผู้เสียหาย มีการแจ้งข้อกล่าวหาให้กับคู่กรณีโดยแจ้งข้อกล่าวหาให้กับคู่กรณีทราบทันทีที่รวบรวมพยานหลักฐานเสร็จสิ้น มีการสอบปากคำและพยานแวดล้อมก่อนจะตั้งข้อหา และใช้วาจาที่สุภาพต่อผู้ต้องหา และผู้เสียหาย

2. ด้านการบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยาน หมายถึง มีการบันทึกปากคำผู้เสียหายพร้อมลงลายมือชื่อไว้ชัดเจน ตรวจสอบได้ มีการบันทึกปากคำพยานพร้อมลงลายมือชื่อไว้ชัดเจน ตรวจสอบได้ บันทึกปากคำไม่มีการเปลี่ยนแปลงจนกว่าคดีจะสิ้นสุด ใช้วาจาที่สุภาพขณะสอบปากคำผู้ต้องหา และมีการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

3. ด้านการบันทึกปากคำผู้ต้องหา หมายถึง มีการบันทึกปากคำผู้ต้องหาพร้อมลงลายมือชื่อไว้ชัดเจน ตรวจสอบได้ การบันทึกปากคำผู้ต้องหาตรงกับคำให้การของผู้ต้องหา ไม่มีการบังคับให้ผู้ต้องหายอมรับการกระทำผิด ใช้วาจาที่สุภาพขณะสอบปากคำผู้ต้องหา และมีการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

4. ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน หมายถึง เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้น ดำเนินการสอบสวนโดยเร่งด่วน มีการรวบรวมพยานหลักฐานครบถ้วน พยานหลักฐานที่รวบรวมได้ครบถ้วน ถูกต้อง ไม่บิดเบือนความจริง มีการตรวจสอบพยานหลักฐานตามกระบวนการทางกฎหมาย ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ร่วมมือมาเป็นพยานคดี และปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนผู้เป็นพยาน

5. ด้านการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด หมายถึง เปิดโอกาสให้ผู้ต้องหามีการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมาย การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดสามารถตรวจสอบได้ ทำสำนวนการสอบสวนที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จตามกำหนด ดำเนินการสอบสวนจะทำไม วัน เวลา สถานที่ใดให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการสอบสวน และอำนวยความสะดวกของผู้ถูกสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือพยานอย่างเท่าเทียมกัน

6. ด้านการเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ หมายถึง กระตือรือร้นที่จะนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ ให้ความยุติธรรมตามกระบวนการทางกฎหมายกับผู้กระทำผิด การตั้งข้อหาเป็นไปตามข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้ มีการอธิบายถึงโทษที่จะได้รับตามกฎหมาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินคดี

ในการวิจัยครั้งนี้จะนำการอำนวยความสะดวกของตำรวจทั้ง 6 ด้าน ตามที่ได้สรุปไว้ข้างต้นมาใช้เป็นเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

บริบทของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

1. ประวัติความเป็นมา

(<http://www.nongping.nakhonsawan.police.go.th/History/page-history.php>)

เริ่มแรกเดิมที่ หนองปลิงเป็นตำบลตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ เรียกว่า " สายตรวจหนองปลิง " รับผิดชอบ ดูแล ป้องกันเหตุ ซึ่งอำนาจการสอบสวนขึ้นกับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ต่อมาได้มีการแบ่งพื้นที่สอบสวนแยกออกจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ โดยมีพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ประจำหน่วย และเรียกชื่อใหม่ว่า " สภ.ย่อยหนองปลิง " อำนาจการปกครองยังขึ้นกับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์

เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจไปสู่พื้นที่รอบนอก เขตเทศบาลนครสวรรค์ และมีการขยายตัวของชุมชนในพื้นที่อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการก่อสร้างอุทยานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำจืด การก่อสร้างอุทยานพระพุทธศาสนา จังหวัดนครสวรรค์ การก่อสร้างอาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย จึงทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายประชากร และแรงงานจากพื้นที่อื่นเข้ามาอาศัยอยู่ และประกอบอาชีพในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และการจราจรเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับเส้นทางคมนาคมภายในพื้นที่มีแม่น้ำปิง และแม่น้ำน่านขวางกั้น การสัญจรต้องใช้สะพานเดชาติวงศ์ จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง หรือติดต่อราชการ กับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์

จึงได้มีการจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรหนองปลิงขึ้น มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2552 ตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนพิเศษ 195 ง หน้า 27 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2551) เรื่อง จัดตั้งสถานีตำรวจภูธร และเปลี่ยนแปลงชื่อสถานีตำรวจในเขตพื้นที่ตำรวจจังหวัดนครสวรรค์ ฯ และพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ เป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 และประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ของส่วนราชการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลและตำรวจภูธรภาค 1 ถึง 9 ฉบับลงวันที่ 10 กันยายน 2550 และฉบับที่ 2 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2550

2. เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง

เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง ประกอบด้วย

2.1 ตำบลหนองปลิง

2.2 ตำบลพระนอน

2.3 ตำบลกลางแดด

2.4 ตำบลนครสวรรค์ออก

2.5 ตำบลแควใหญ่ (เฉพาะหมู่ที่ 1, 2, 3 และ หมู่ที่ 5)

2.6 ตำบลเกียงไกร (เฉพาะหมู่ที่ 3, 4, 5, 7 และหมู่ที่ 10)

2.7 ตำบลปากน้ำโพ (เฉพาะ 9 ชุมชนของเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ได้แก่ ชุมชนบางปรอง, ชุมชนวัดตะแบก, ชุมชนตลาดใหม่, ชุมชนสถานีรถไฟปากน้ำโพ, ชุมชนวัดเขาจอมคีรีนาคพรต, ชุมชนเทวดาสร้าง, ชุมชนเดชาพัฒนา, ชุมชนเขาโรงครัว และชุมชนหนองปลาแห้ง)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอekinบุรี การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ และแนวคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ รวมทั้งพิจารณาค้นหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดให้ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอekinบุรี เป็นประชากรของการศึกษาค้นคว้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอekinบุรีในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วยความเร็ว ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และ ค่าใช้จ่าย โดยตัวแปรด้านความเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงสุด รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย และความเสมอภาค ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้พบว่าได้มีการปฏิเสธสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ทั้งหมดซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศ, อายุ, อาชีพ, การศึกษา และประเภทของบริการด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัด สภ.อ.ekinบุรี ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการงานตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นก็คือ 1. ด้านแผนปฏิบัติการ 2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการงานตำรวจ เช่น การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับ

การปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเน้นความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริการเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ราชนัน โสทธิทัต (2541,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก วัดตุประสงศ์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คัดเลือกจากประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก เน้นกลุ่มผู้เสียหาย หรือผู้มาแจ้งความช่วงระยะตั้งแต่ 1 กันยายน 2541 ถึง 30 กันยายน 2541 จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก ในด้านต่างๆ อยู่ในเกณฑ์มาก - มากอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชน ในเขตท้องที่รับผิดชอบ เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน ได้กวดขันเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ ตามนโยบายโรงพักเพื่อประชาชนของกรมตำรวจ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระเบียบวินัย เห็นความสำคัญของนโยบายและประพฤติปฏิบัติตนโดยมีจิตสำนึก สำหรับทัศนคติของประชาชนที่ต่อการให้บริการ เชิงลบ คือ ความสะอาดของห้องสุขา และการจัดสรรที่จอดรถของผู้มาติดต่อราชการ สาเหตุจาก บริเวณสถานที่ทำการคับแคบ โครงสร้างตัวอาคารและห้องสุขาตลอดจนที่จอดรถ ประชาชนผู้มาติดต่อยังไม่ได้ทำการปรับปรุงให้มีจำนวนเพียงพอและกว้างขวางเพียงพอรับการมาติดต่อของประชาชน

อัญชลี รัตนกุล (2541,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี และประการที่สองเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตรับผิดชอบของตำรวจชุมชนจำนวน 426 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับตำรวจชุมชน สถิติใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนอยู่ในระดับต่ำที่สุด สื่อที่ใช้คือ สื่อบุคคล การรับรู้ภาระหน้าที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการรับรู้การปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับ

ปานกลาง ความคาดหวังในคุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร คุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการคือผ่านสื่อบุคคล ปัญหาของตำรวจชุมชน คือ การขาดงบประมาณ การขาดประสิทธิภาพของราษฎรอาสาสมัคร และสภาพปัญหาของบางพื้นที่เกินความสามารถของตำรวจชุมชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1.พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ 2.พฤติกรรมการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อบทบาทตำรวจชุมชน 3.พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบทบาทตำรวจชุมชน 4.การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่การรับรู้ด้านการปฏิบัติงานจริงไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน 5.การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ 6.ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน และคุณลักษณะของตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน

ชวลิต อนันตรังสี (2546,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธร อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ หัวหน้าครัวเรือน ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอ นครชัยศรี รวมทั้งสิ้น 379 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) การทดสอบค่าที่แบบอิสระ (Independent t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์รายคู่ โดยใช้ Scheffe's Method ผลวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครชัยศรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ

หน้าที่ ด้านความยุติธรรม ด้านความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การมี
ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมกับตำรวจ แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ
ปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ส่วน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการ
ป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกาญจน์ นิลอ่อน (2547,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อ
โครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 การวิจัยนี้มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการเรียนรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อ
ประชาชน และหาความแตกต่างระหว่างการเรียนรู้ของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกับ
ความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักประชาชนกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตพื้นที่
รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล9 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่
แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในโครงการ การรับรู้ของ
ประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และความคาดหวังของประชากรและความคาดหวังของ
ประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการสรุปได้ดังนี้ 1.กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ระดับต่อ
โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการเรียนรู้ของ
ประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสูงสุดได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ทำการและ
สภาพแวดล้อม รองลงมาได้แก่ การบริหารงานปกครองบังคับบัญชา และต่ำที่สุดคือ การรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อโครงการโรงพักเพื่อ
ประชาชนโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อ
โครงการโรงพักเพื่อประชาชนอยู่ในระดับสูงถึงปานกลาง และข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด
ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน รองลงมา ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการแสวงหา
ความร่วมมือจากประชาชน และต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการทั่วไป 3.ระดับการเรียนรู้ต่อโครงการ
โรงพักเพื่อประชาชนโดยรวมมีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4.ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อ
ประชาชนโดยรวมมีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 5.ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนโดยรวม
มีความแตกต่างกับระดับการรับรู้ที่เป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

