



ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี



นราธิป นະยะเนตร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี



นราธิป นะยะเนตร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

IMPORTANT FACTORS ON PERFORMANCE OF POLICE
INVESTIGATORS AT SRIRACHA DISTRICT POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE



NARATHIP NAYANET

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

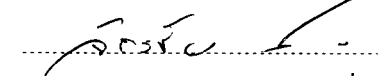
2020

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นราธิป นยะเนตร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

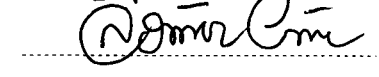
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก



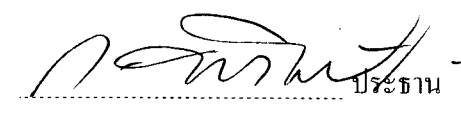
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรชัย สือประเสริฐสุทธิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

 ประธาน

(อาจารย์ ดร. กฤษฎา นันทเพ็ชร)

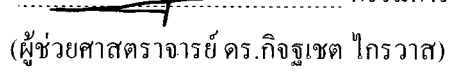
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรชัย สือประเสริฐสุทธิ)

 กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

กรรมการ

 กรรมการ

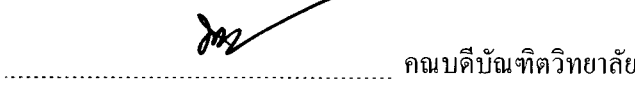
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิจจุเชต ไกรवास)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ เดือน พ.ศ.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. นุจรี ไชยมงคล)

วันที่ 21 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563

กรมการศึกษานอกโรงเรียน / โทร: 17072563 10.30.34 / โทร. 87

61930042: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: ปัจจัยสำคัญ, พนักงานสอบสวน, การปฏิบัติงาน

นราธิป นยะเนตร : ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี. (IMPORTANT FACTORS ON PERFORMANCE OF POLICE INVESTIGATORS AT SRIRACHA DISTRICT POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE)
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์, ร.ค., ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ค. ปี พ.ศ. 2563.

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา การวิจัยนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่ประกอบไปด้วยการศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ หัวหน้าพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวน และประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน การวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในการเลือกผู้ให้ข้อมูลและใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ได้แก่ จำนวนของพนักงานสอบสวน เวลาในการทำสำนวนการสอบสวน นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรศรีราชากำลังประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานสอบสวน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการสอบสวนมีไม่เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายพนักงานสอบสวนที่ทำให้พนักงานสอบสวนไม่เจริญก้าวหน้าในสายงาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา พบว่า ควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ นอกจากนี้ในเรื่องของการสื่อสาร พนักงานสอบสวนควรอธิบายให้ประชาชนเข้าใจในข้อกฎหมายและขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

61930042: MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: IMPORTANT FACTOR, POLICE INVESTIGATOR, PERFORMANCE

NARATHIP NAYANET : IMPORTANT FACTORS ON PERFORMANCE OF POLICE INVESTIGATORS AT SRIRACHA DISTRICT POLICE STATION, CHONBURI PROVINCE.

ADVISORY COMMITTEE: CHAKCHAI SUEPRASERTSITTHI, Ph.D., LUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 2020.

Research on “Important Factors on Performance of Police Investigators at the Sriracha District Police Station, Chonburi Province” had objectives to study the important factors in the performance of police investigators at the Sriracha District Police Station, problems occurring in the performance of police investigators at the Sriracha District Police Station, and the solutions to the problems in the performance of police investigators at the Sriracha District Police Station, this research, using the qualitative research methodology which consisted of document studies and in-depth interviews with 3 groups of key informants, including the chief police investigator, police investigators and the people who report complains to the police investigator, this research used purposive sampling in choosing key informants and using structured interview guideline for data collection, the data from the interview will be analyzed by the content analysis method.

The results found that factors that had an influence on the performance of police investigators at the Sriracha District Police Station, such as the number of police investigators, the time for conducting investigations; in addition, the results of this research showed the problems and obstacles occurring in the performance of police investigators, such as the Sriracha District Police Station were experiencing a shortage of police investigators, insufficient materials or tools used in the investigation, problems with criteria for the appointment and transfer of police investigators, which caused the inquiry police investigators to not progress in their line of work; and guidelines for solving the problems of the police investigators of the Sriracha District Police Station found that the number of police investigators should be increased sufficiently, in addition, in terms of communication, the police investigators should explain to the public in the legal and operational procedures for the public to receive facilitate justice thoroughly and efficiently.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษา จากประธานที่ปรึกษางานนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ และอาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง กรรมการสอบเค้าโครงงานนิพนธ์ และกรรมการสอบปากเปล่าโดยได้อบรม สั่งสอน และถ่ายทอดวิชาความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง แก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จนเอกสารงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยได้มา ทำการศึกษา ขอขอบพระคุณผู้แต่งตำราและเอกสารที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิง ขอขอบคุณสถานีตำรวจภูธรศรีราชา พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา และประชาชนที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่ช่วยเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย ระหว่างการศึกษาอยู่ในสถาบันนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากเอกสารนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้วิทยาลัย บริหารรัฐกิจ เพื่อสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการจัดการความรู้ในองค์กรต่อไป

นราธิป นະະเนตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ทฤษฎีระบบ	10
ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่	14
แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการนำนโยบายไปปฏิบัติ	19
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและการจัดการผลการปฏิบัติงาน	40
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	46
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ “พนักงานสอบสวน” และ “กระบวนการยุติธรรม”	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62

บทที่ 3 วิจัยการดำเนินวิจัย.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	70
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	73
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	75
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	76
ส่วนที่ 2 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร ศรีราชา.....	77
ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา.....	93
ส่วนที่ 4 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา.....	103
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	112
สรุปผลการวิจัย.....	113
การอภิปรายผลการวิจัย.....	118
ข้อเสนอแนะ.....	121
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก.....	128
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	133

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สถิติคดีอาญาที่รับแจ้งและจับกุมในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ระหว่างตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2562 (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี, 2562).....	3
ตารางที่ 2 ประเด็นการศึกษาจำนวนตามวัตถุประสงค์การวิจัย และกลุ่มเป้าหมายการศึกษา	72
ตารางที่ 3 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล.....	73



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2 ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Van Meter & Van Horn, 1975).....	23
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Sabatier & Mazmanian, 1975).....	28
ภาพที่ 4 การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบยึดหลักเหตุผล (Sabatier & Mazmanian, 1975).....	29
ภาพที่ 5 การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทางด้านการจัดการ (Sabatier & Mazmanian, 1975).....	30
ภาพที่ 6 การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Sabatier & Mazmanian, 1975)	31
ภาพที่ 7 การนำนโยบายไปปฏิบัติด้านกระบวนการระบบราชการ (Sabatier & Mazmanian, 1975)	32
ภาพที่ 8 การนำนโยบายไปปฏิบัติทางด้านการเมือง (Sabatier & Mazmanian, 1975)	33
ภาพที่ 9 การนำนโยบายไปปฏิบัติทางด้านทั่วไป (Sabatier & Mazmanian, 1975).....	34
ภาพที่ 10 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้แบบสหองค์การ (Sabatier & Mazmanian, 1975).....	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 บัญญัติว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานราชการที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยต่อองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. การพัฒนาประเทศ ตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อ 1, 2, 3, 4 หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
8. สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติการที่สำคัญที่สุดหน่วยหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัจจุบันมีสถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธรซึ่งตั้งอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เป็นสถานที่ให้บริการประชาชน ในสถานีตำรวจต่าง ๆ จะแบ่งสายงานหลักออกเป็น 5 สายงาน ได้แก่ งานสอบสวน งานอำนวยความสะดวก งานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม และงานจราจร

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในความเข้าใจของประชาชน คือ เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ รักษาความสงบเรียบร้อยภายในชุมชน เมื่อประชาชนมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ สิ่งแรกที่ประชาชนนึกถึงก็คือ สถานีตำรวจ หรือในภาษาพูดคือ โรงพัก ฉะนั้นแล้ว จะเห็นได้ว่า สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความผูกพันกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมเมือง หรือสังคมชนบท

งานสอบสวนเป็นงานแผนกหนึ่งที่ถูกรับรองอยู่ในสถานีตำรวจ หากเปรียบศาล หรือ

ตุลาการเป็นปลายธารของกระบวนการยุติธรรม งานสอบสวนก็เปรียบได้กับต้นทางของกระบวนการยุติธรรม จึงจะเห็นได้ว่า งานสอบสวนซึ่งอำนวยความสะดวกโดยพนักงานสอบสวนนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในการธำรงรักษาวินัยซึ่งความยุติธรรมในสังคม ไม่น้อยไปกว่าพนักงานอัยการ หรือศาล

หน้าที่หลักของงานสอบสวน คือ การดำเนินการสอบสวนคดีอาญา และคดีตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 เป็นต้น โดยเริ่มจากการสอบสวนผู้กล่าวหาที่มาจากความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ สอบสวนผู้เสียหาย สอบสวนพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ทั้งพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานผู้เชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้องกับคดี เพื่อพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา จากนั้นจึงสรุปสำนวนการสอบสวนมีความเห็นควรสั่งฟ้อง สั่งไม่ฟ้อง หรือให้แจ้งการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาตามกฎหมายต่อไป

จากภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวนดังกล่าวข้างต้น ทำให้พนักงานสอบสวนจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถ่องแท้ นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ในตัวบทกฎหมายแล้ว พนักงานสอบสวนยังต้องเป็นผู้ที่มีความเอาใจใส่ มีความตั้งใจปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน รวมถึงมีศาสตร์และศิลป์ในการไกล่เกลี่ยเจรจาข้อพิพาทต่าง ๆ ซึ่งหากพนักงานสอบสวนมีความพร้อมในทุกด้านแล้ว ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น นั่นคือ ช่วยลดการเกิดปัญหาอาชญากรรมในสังคม อย่างไรก็ตาม หากพนักงานสอบสวนไม่มีความพร้อม หรือไม่มีความรู้ความสามารถไม่ครบถ้วน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่เต็มใจแล้ว ก็จะทำให้การสอบสวนคดีนั้น ๆ เกิดความล้มเหลว ผลที่ตามมาก็คือ ประชาชนผู้เสียหายไม่ได้รับความยุติธรรมอย่างที่ควรจะเป็น นำไปสู่การสิ้นศรัทธาต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้

การสอบสวนเป็นขั้นตอนแรกที่จะรักษาความเป็นธรรมให้แก่ผู้ต้องหา จำเลย ผู้เสียหาย หรือคู่กรณีที่เกี่ยวข้องในคดี เนื่องจากการรวบรวมพยานหลักฐานที่เป็นไปอย่างถูกต้อง ทั้งในแง่ของข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ย่อมเป็นประโยชน์ต่อพนักงานอัยการและศาลในการพิจารณาคัดสินลงโทษผู้กระทำความผิดที่แท้จริง แต่หากการสอบสวนเริ่มต้นขึ้นโดยปราศจากความถูกต้อง มีแต่ความล่าช้า และความไม่เป็นธรรมแล้ว ก็ย่อมหมายถึงความยุติธรรมที่ประชาชนควรได้รับ

ถูกทำลายไปตั้งแต่ต้นแล้ว ถึงแม้กระบวนการในชั้นอัยการและชั้นพิจารณาคดีในศาลจะดำเนินไปได้ด้วยดีเพียงใด ความบริสุทธิ์ยุติธรรมก็จะไม่ได้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ท้ายที่สุดแล้ว ก็จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจในกระบวนการยุติธรรม (วิรัตน์ พาณิชย์พงษ์, 2559)

ตารางที่ 1 สถิติคดีอาญาที่รับแจ้งและจับกุมในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ระหว่างตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2562 (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี, 2562)

สถานีตำรวจภูธร	ต.ค. 60 ถึง ก.ค. 61		ต.ค. 61 ถึง ก.ค. 62	
	คดีอาญา ที่รับแจ้ง	คดีอาญา ที่จับกุม	คดีอาญา ที่รับแจ้ง	คดีอาญา ที่จับกุม
1. เมืองชลบุรี	1,833	1,723	1,453	1,368
2. แสนสุข	655	552	521	487
3. คอนหัวฟ่อ	449	424	446	420
4. เสม็ด	451	424	502	475
5. ศรีราชา	1,193	1,050	1,296	1,038
6. แหลมฉบัง	748	687	770	691
7. บ่อวิน	513	449	610	564
8. นนงขาม	1,025	875	1,163	971
9. บางละมุง	2,426	2,112	2,385	2,193
10. เมืองพัทยา	2,901	2,710	3,122	2,912
11. ห้วยใหญ่	362	327	374	348
12. นนงปรือ	699	590	858	757
13. สัตหีบ	986	917	983	909
14. นาจอมเทียน	342	289	383	354
15. พลูตาหลวง	186	156	240	182
16. บ้านบึง	1,183	1,049	1,196	1,003
17. คลองกิ่ว	172	163	206	188

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานีตำรวจภูธร	ต.ค. 60 ถึง ก.ค. 61		ต.ค. 61 ถึง ก.ค. 62	
	คดีอาญา ที่รับแจ้ง	คดีอาญา ที่จับกุม	คดีอาญา ที่รับแจ้ง	คดีอาญา ที่จับกุม
18. พนมสนิคม	1,539	1,389	1,163	1,042
19. หนองใหญ่	421	359	440	370
20. พานทอง	985	961	1071	914
21. บ่อทอง	301	328	362	340
22. เกาะจันทร์	356	307	334	321
23. เกาะสีซัง	139	119	121	113
ภ.จว.ชลบุรี	19,865	17,960	19,999	17,970

การเลือกหัวข้อวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งสถานีตำรวจภูธรศรีราชานั้น ตั้งอยู่ในเขตตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งนับเป็นเมืองท่าที่มีความเจริญ เนื่องจาก เป็นอำเภอที่มีท่าเรือแหลมฉบังซึ่งเป็นท่าเรือที่ใหญ่เป็นอันดับ 4 ของโลก มีโรงงานอุตสาหกรรมมากมาย รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ ด้วยลักษณะภูมิประเทศของอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งติดทะเลและความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ ทำให้มีประชากรจากพื้นที่อื่นเข้ามาพักอาศัยและตั้งรกรากอยู่เป็นจำนวนมาก หรือที่เรียกว่า “ประชากรแฝง” โดยประชากรกลุ่มเหล่านี้มิได้อยู่ในระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร จึงไม่สามารถควบคุมได้ ความหลากหลายของประชากรและวัฒนธรรม ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรม ซึ่งกลายเป็นภาระของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องกระทำการควบคุม ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (รายละเอียดดังตารางที่ 1) ผลกระทบประการต่อมา คือ พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยอัตราตำแหน่งหรือกำลังพลเท่าเดิม พนักงานสอบสวนจะต้องพร้อมทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งต้องปฏิบัติการในลักษณะเชิงรับและเชิงรุก เพื่อรับมือกับปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี

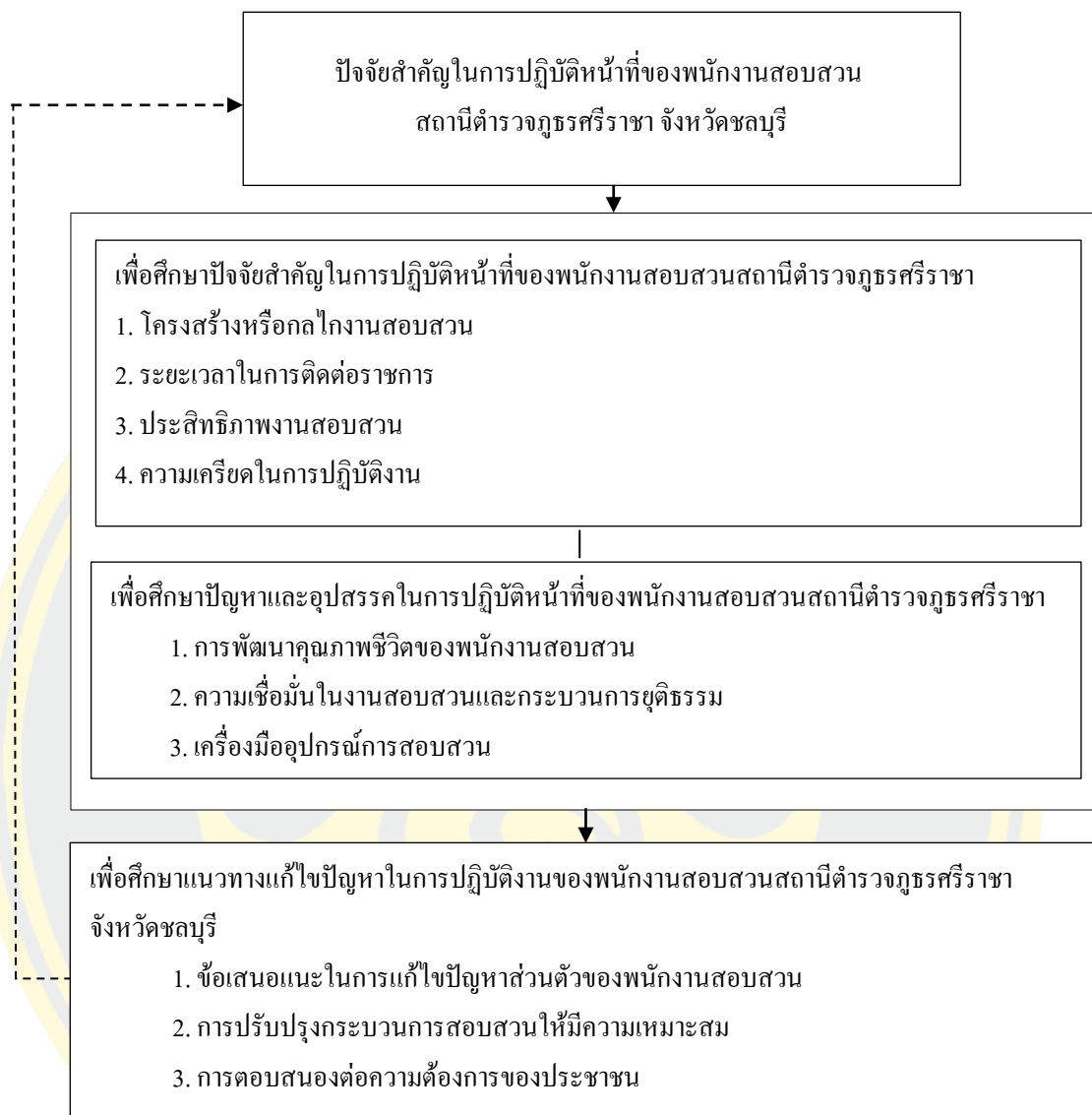
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ศรีราชาจังหวัดชลบุรี

3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิด “กระบวนการยุติธรรม” ของ พงศกษา เครือแสง (2559) และแนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร (2551) มาใช้ในการสร้างตัวแปร พร้อมกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เพื่อที่จะหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาล่าช้า
3. สามารถนำผลการศึกษาวิจัย มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา งานสอบสวน ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกระบวนการยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี รวมทั้งเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน และศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาล่าช้าในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดให้หัวหน้างานสอบสวน พนักงานสอบสวน และประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นกลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ รองผู้กำกับการ (สอบสวน) ในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเปรียบเสมือนหัวหน้างานสอบสวน มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน, พนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี และประชาชนที่เข้าร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัด สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องคุณภาพชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน อันจะนำไปสู่การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาล่าช้าและอุปสรรคดังกล่าว เพื่อให้พนักงานสอบสวน สังกัด สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ขอบเขตด้านระยะเวลาการทำวิจัย

ใช้ระยะเวลาศึกษารวบรวมข้อมูลโดยเริ่มตั้งแต่ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 รวมเป็นระยะเวลา 5 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (6)) ในกรณีนี้ หมายถึง พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงและพิสูจน์ความผิด และเพื่อเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11))

ปัจจัยสำคัญ หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ของพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เริ่มต้นตั้งแต่รับคำร้องทุกข์ รวบรวมพยานหลักฐาน และสรุปสำนวนการสอบสวน

สถานีตำรวจภูธร หมายถึง โรงพักหรือสถานที่ราชการอันเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนายตำรวจยศพันตำรวจเอกดำรงตำแหน่งผู้กำกับการหรือหัวหน้าสถานี โดยในจังหวัดชลบุรี มีสถานีตำรวจภูธร จำนวน 23 สถานี แบ่งเขตอำนาจรับผิดชอบและอำนาจสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

สภาพความเป็นอยู่ หมายถึง ลักษณะการดำรงชีวิต การครองชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

กระบวนการยุติธรรม หมายถึง การให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายแก่บุคคล โดยบุคคลากร และองค์กร หรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ ศาล เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาไม่ให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างหรือระบบงานสอบสวน หมายถึง องค์กรประกอบหลักที่สำคัญ, กลุ่มขององค์กรประกอบของงานสอบสวนที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์เดียวกัน ได้แก่ การให้บริการประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับคดีอาญา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบสวน หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการใด ๆ ที่ทำให้การทำงานของพนักงานสอบสวนไปสู่ความสำเร็จ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยเป็นความรู้สึกในเชิงลบ ได้แก่ ไม่สบายใจ ถูกกดดัน วิตกกังวล กลัว ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย และส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

พัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานสอบสวน หมายถึง การ แนวทางส่งเสริมพนักงานสอบสวนให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และอยู่ในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี

ความเชื่อมั่นในงานสอบสวนและกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ความมั่นใจ ศรัทธา ในทำงานของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับคดีอาญา รวมทั้งระบบการดำเนินการทางกฎหมายของไทย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

1. ทฤษฎีระบบ
2. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่
3. แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการนำนโยบายไปปฏิบัติ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและการจัดการผลการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ “พนักงานสอบสวน” และ “กระบวนการยุติธรรม”
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของนักชีววิทยาชื่อ Ludwig Von Bertalanfy ได้เสนอทฤษฎีระบบทั่วไป (General systems theory) โดยให้ความหมายว่า เป็นศาสตร์แห่งองค์รวม (Science of wholeness) ที่เกี่ยวข้องกับองค์รวมที่ประกอบด้วยส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างกันและความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยมีหลักอันเป็นหัวใจของทฤษฎีอยู่ที่ผลกระทบของการร่วมมือกันทำงาน (Synergistic effect) ซึ่งมีความหมายว่า องค์รวมเป็นมากกว่าผลลัพท์ของส่วนย่อยแต่ละส่วน (The whole is more than the sum of its parts) โดยระบบประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก กล่าวคือ

1. สิ่งต่าง ๆ (Objects) อันเป็นส่วนประกอบส่วนต่าง ๆ หรือสมาชิกขององค์รวม ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งของทางกายภาพอันเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้หรือเป็นนามธรรมหรือทั้งสองส่วน ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของระบบนั้น ๆ
2. คุณลักษณะ (Attributes) หรือเอกลักษณ์ของระบบของส่วนต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นระบบอย่างมีโครงสร้าง
3. มีความเกี่ยวข้องไม่เป็นอิสระต่อกัน (Interdependence) กับสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นการส่งผลกระทบต่อกันและกัน หรือการพึ่งพาอาศัยกัน
4. มีความสัมพันธ์ (Relationships) ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ของส่วนย่อยของระบบที่มีต่อส่วนรวมหรือองค์รวม

จากคุณสมบัติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ระบบต้องเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม (Environment) ระบบไม่อาจดำรงอยู่ในที่ว่างเปล่าและด้วยเหตุที่ระบบไม่สามารถดำรงอยู่ อย่างเป็นเอกเทศ จึงย่อมได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมโดยรอบ

แนวคิดตัวแบบระบบเปิด

การที่องค์การดำรงสถานะอยู่ในสังคมก็เช่นเดียวกันย่อมมีพลวัตและปฏิสัมพันธ์ภายใน ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การและปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลา จึงมีการนำทฤษฎีระบบมาใช้ในการศึกษา และอธิบายพฤติกรรมขององค์การจนเป็นที่ยอมรับ ในวงนักวิชาการสาขาการพัฒนางค์การมาโดยตลอด และมีการพัฒนาตัวแบบระบบเปิดจาก พื้นฐานของทฤษฎีระบบ ดังนั้น องค์การในแนวความคิดระบบเปิดจึงต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ เนื่องจากตัวแปรต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

นักวิชาการที่ได้นำเอาทฤษฎีระบบมาเป็นตัวแบบในการศึกษาองค์การทางสังคม (Social organizations) อย่างจริงจัง ได้แก่ นักสังคมจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยมิชิแกน คือ Daniel Katz และ Robert Kahn ซึ่งได้เสนอแนวความคิดเรื่องระบบเปิด เพื่ออธิบายความเป็นไปของ องค์การ ถึงแม้ว่าระบบใด ๆ โดยเฉพาะระบบขององค์การจะมีตัวแบบเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างพลังงานที่ใส่เข้าไปกับสิ่งที่ได้ผลออกมา (Energetic input-output system) แต่ไว้ในแต่ละ ขั้นตอนนั้น มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกด้วยตลอดเวลา นั่นคือ อิทธิพล ของสิ่งแวดล้อมทั้งหมด ตลอดจนทุกองค์ประกอบขององค์การ จะเกิดผลกระทบต่อกิจกรรมแต่ละ อย่างที่มีการประพฤติกปฏิบัติกันอยู่

ระบบเปิดตามแนวคิดของ Kaz and Kahn (1996 อ้างถึงใน สถาบันมะเร็งแห่งชาติ, 2553) มีคุณสมบัติสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การนำเข้าของพลังงาน (Importation of energy) จากสิ่งแวดล้อมใส่เข้าไปใน กระบวนการดั่งเซลล์ในร่างกายที่ต้องรับออกซิเจนเข้าไปในระบบไหลเวียนทั่วร่างกาย หรือ รับอาหารเพื่อนำไปแปรเป็นพลังงานเพื่อให้ร่างกายสามารถดำรงอยู่ได้ ระบบการสื่อสารของ มนุษย์หรือขององค์การก็เช่นเดียวกันที่ต้องมีการเกี่ยวข้องกับกลไกต่าง ๆ รอบตัว

2. มีกระบวนการทางผ่าน (The through-out) หรือการเปลี่ยนรูปพลังงานที่ใส่เข้าไป ให้เป็นกิจกรรมหรือผลผลิต เป็นระบบกระบวนการที่อยู่ภายในเพื่อให้เกิดการทำงานในลักษณะ หนึ่งลักษณะใดภายในระบบ เช่น ร่างกายรับอาหารที่เป็นแป้งเข้ามาแล้วเปลี่ยนเป็นพลังงาน ความร้อนเป็นกิจกรรมโรงงานมีการผลิตสินค้าใหม่ ๆ ออกมา โรงพยาบาลก็ต้องรักษาคนไข้ สื่อมวลชนก็ต้องทำหน้าที่เสนอข่าวสาร เป็นต้น

3. ผลผลิต (Output) เป็นการส่งผลผลิตกลับไปสู่สิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกับการที่ร่างกายคนเรามีการขับความร้อน โดยการหายใจเอาคาร์บอนไดออกไซด์ออกไป หรือระบบต่าง ๆ ขององค์กรในสังคม เช่น มหาวิทยาลัยก็มีการผลิตบัณฑิตให้การบริการทางวิชาการออกไปสู่สังคม เป็นต้น

4. ระบบเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะซ้ำๆ เป็นวงจรอย่างต่อเนื่อง (Systems as cycles of events) องค์กรมีกิจกรรมการทำงานภายในที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อให้ได้ผลผลิต โดยที่กิจกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นวงจรซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องและมีเงื่อนไขของเวลาสถานที่

5. การหยุดความเสื่อมขององค์กร (Negative entropy) กล่าวคือ Entropy หมายถึงพลังงานที่สูญหายไปในระบบของกระบวนการทำงาน ระบบเปิดต่างจากระบบปิด คือการมีความพยายามที่หนีความสูญสลายเพื่อให้ระบบคงอยู่ โดยการดึงเอาพลังงานจากสิ่งแวดล้อมเข้ามาให้มาก และใช้พลังงานให้เหมาะสมเพื่อความอยู่รอด ในกรณีที่ประสบกับการขาดแคลนพลังงานใหม่ ๆ เช่น ในสภาวะที่ร่างกายขาดอาหารร่างกายก็จะมีการปรับตัวในการใช้พลังงานเพื่อให้ร่างกายอยู่ได้ยาวนานที่สุด องค์กรในช่วงที่มีการขยายตัวก็พยายามที่จะแสวงหาพลังงานใหม่ หรือทรัพยากรใหม่ ๆ ให้มากเพื่อรองรับงานให้องค์กรอยู่รอดและขยายตัว แต่ในยามที่องค์กรประสบปัญหาภายในองค์กรนั้นก็จะมีการปรับตัวทำให้ระบบการผลิตช้าลง ใช้ทรัพยากรหรือพลังงานให้น้อยลง เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ เป็นต้น การรักษาสถานภาพสมดุลขององค์กรนั้นจะไม่มีลักษณะที่สมบูรณ์แต่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย มีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และความกดดันภายในองค์กรเอง และในโครงสร้างของการปรับตัวที่เหมาะสมกับเงื่อนไขภายนอกองค์กร

6. กลไกการป้อนข้อมูลข่าวสาร (Feedback mechanism) กล่าวคือ กลไกในการป้อนข่าวสารข้อมูลมีความสำคัญที่จะทำให้เราเข้าใจถึงวิธีการที่จะทำให้ระบบมีความสมดุลตลอดเวลาได้ภายใต้การป้อนข้อมูลข่าวสาร ระบบจะได้รับข่าวสารจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สมดุลของสิ่งมีชีวิตนั้นต้องอาศัยกลไกของการป้อนข้อมูลเข้าระบบ เช่น การที่เลือดเย็นลงเพราะอุณหภูมิเปลี่ยนไป จะเป็นผลให้สมองสั่งการให้กลไกที่ทำความร้อนให้กับร่างกายทำงาน ทำให้อุณหภูมิในร่างกายคงที่ได้อยู่ได้ กลไกในการป้อนข้อมูลข่าวสารมีทั้งที่เป็นคุณและโทษ ซึ่งตามปกติในความต้องการส่วนใหญ่ของเรามักจะต้องการทราบข้อมูลที่เป็นลบหรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นโทษ เพราะข้อมูลในทางลบจะเป็นตัวที่ชี้ให้เห็นว่า ระบบกำลังเดินออกไปจากเป้าหมาย หรือแนวทางที่วางเอาไว้ และจะต้องมีการปรับเพื่อให้คงสภาพเอาไว้ หรือเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางที่วางไว้ในขณะที่ข้อมูลข่าวสารในทางบวกหรือที่เป็นประโยชน์ จะช่วยให้สมาชิกในองค์กรเกิดกำลังใจในการทำงาน อันเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือผลที่ได้รับจากการทำงาน ทำให้เกิด

ความมั่นใจในการทำงานยิ่งขึ้น กลไกในการป้อนข้อมูลนี้ จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งของการบริหารและควบคุมองค์การให้มีประสิทธิภาพ และจะมีความสลับซับซ้อนขึ้นตามลำดับ ถ้าองค์การเจริญเติบโตมากขึ้น และกลไกนี้จะต้องถูกสร้างขึ้นและพัฒนาภายในองค์การเองเพื่อให้มีการปรับตัวที่เหมาะสม

7. ความสามารถในการดำรงอยู่ (Homeostasis) ระบบเปิดมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก

8. ความแตกต่าง (Differentiation) ระบบเปิดมีการสร้างความแตกต่างโดยการสร้างความชำนาญเฉพาะด้านต่าง ๆ มากขึ้นเพื่อความอยู่รอด

9. วิธีที่ดีที่สุดมีหลายทาง (Equifinality) เนื่องจากการที่ระบบพยายามบรรลุถึงภาวะสุดท้ายอันเดียวกัน แม้ว่าจะเริ่มต้นที่จุดต่างกัน และพัฒนาไปในแนวทางที่ต่างกัน ในระบบทางกายภาพ องค์ประกอบภายในระบบชีวภาพและระบบทางสังคมนั้นอาจไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์โดยตรงกับเป้าหมายของระบบ เป้าหมายสุดท้ายหรือความสำเร็จขององค์การจะสำเร็จได้ด้วยเงื่อนไข และวิธีการที่แตกต่างกันออกไป องค์การทางสังคมสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยวิธีการดำเนินงานที่หลากหลาย และโดยการใช้ทรัพยากรในหลายลักษณะ ดังนั้น ระบบทางสังคมจึงไม่ถูกจำกัดหรือถูกขัดขวางด้วยหลักเหตุและผลตามกฎเกณฑ์ที่ได้ตั้งขึ้นมา ดังเช่นในแนวคิดวิธีที่ดีที่สุดมีวิธีเดียว (One best way) ของระบบปิด

Beer (1980 อ้างถึงใน สถาบันพระเครื่องแห่งชาติ, 2553) กล่าวว่า การประยุกต์ใช้ทฤษฎีระบบกับองค์การนำไปสู่คุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. องค์การ ประกอบด้วยส่วนประกอบหลายส่วนซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และในเวลาเดียวกันก็เป็นส่วนประกอบขององค์รวมที่มีลักษณะเฉพาะ ส่วนประกอบเหล่านี้อาจเป็นหน่วยย่อย ๆ หรือมิติ เช่นคน กระบวนการ โครงสร้าง และวัฒนธรรม เป็นต้น

2. องค์การมีขอบเขตที่มีการแทรกผ่านมากหรือน้อย แล้วแต่องค์การ ทำให้องค์การมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของปัจจัยนำเข้า อาทิเช่น พลังงาน วัตถุดิบ ข้อมูลข่าวสาร และส่งออกผลผลิต เช่น ผลิตภัณฑ์ การบริการ กลับสู่สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

3. องค์การเป็นเครือข่ายของคน โครงสร้าง และการปฏิบัติงานทางเทคนิค ทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ผู้ใช้ในสภาพแวดล้อมต้องการ

4. องค์การมีกลไกข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งก่อให้เกิดการปรับตัวขององค์ประกอบต่าง ๆ ให้ทำงานเข้ากันได้ เช่นเดียวกับการไหลของข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์การและแกล้ม ซึ่งก่อให้เกิดการปรับตัวและการมีอิทธิพลต่อกัน

5. การเชื่อมลงของระบบจะเกิดขึ้นถ้าพลังงานไม่ได้ถูกนำเข้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่เกิดผลผลิตที่มีคุณค่าในการลงทุนและพัฒนา

โดยสรุป กล่าวได้ว่า การนำแนวคิดตัวแบบระบบเปิดมาใช้ในการศึกษาองค์การ จึงมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่องค์กรต้องดำรงอยู่ในระบบท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในบริบทปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น องค์การในแนวความคิดระบบเปิดจึงต้องมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ตามสถานการณ์อย่างเหมาะสมกับทุกองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถอยู่รอดและมีศักยภาพในการแข่งขัน

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

หัวใจของทฤษฎีนี้มีสมมติฐานที่สังคมเป็นเสมือนสิ่งมีชีวิตอย่างหนึ่ง และสิ่งมีชีวิตนี้จะมีส่วนประกอบหลายอย่าง แต่ละอย่างมีหน้าที่เฉพาะที่จะต้องปฏิบัติเพื่อการคงอยู่ของส่วนรวม (เมธา หริมเทพาธิป, 2561) สังคมมนุษย์ก็เป็นอย่างนั้นทุกส่วนของสังคมมีหน้าที่ต้องปฏิบัติ ส่วนต่าง ๆ เหล่านั้นของสังคมรวมกันเข้าเป็น โครงสร้างของสังคมจึงได้ชื่อว่าเป็นทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม

วิวัฒนาการมองทฤษฎีต่อมารวมเอาสังคมกับระบบเข้าไปด้วย โดยบอกว่าโครงสร้างของสังคมอาจจัดเป็นระบบได้หลายระบบ แต่ละระบบก็จะมีหน้าที่ต่าง ๆ กันแล้วก็รวมเอาสังคมกับสมดุลเข้ามาด้วย โดยบรรยายว่าระบบต่าง ๆ ของสังคมจะปฏิบัติหน้าที่อย่างสอดคล้องกันทำให้เกิดดุลยภาพ หรือสังคมเกิดความมั่นคงอยู่ได้ แต่สังคมก็ไม่ได้อยู่นิ่งหรือคงอยู่กับที่ เดิมโตเจริญก้าวหน้าหรือยวบหาคเสื่อมลงได้ ทั้งที่ยังมีดุลยภาพอยู่ ดุลยภาพอย่างนี้เรียกว่า ดุลยภาพเคลื่อนที่ ความเจริญก้าวหน้าหรือความเสื่อมของสังคมก็ขึ้นอยู่กับหน้าที่และโครงสร้างนี้เอง ถ้าเพิ่มโครงสร้างเพิ่มส่วนประกอบมากขึ้นส่วนประกอบเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านไม่เหมือนกับส่วนที่แยกออกมา ก็เรียกว่าสังคมมีความเจริญเติบโตแล้ว ถ้าส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างหดหายไปโดยไม่ปฏิบัติหน้าที่อันจำเป็น สังคมนั้นก็เสื่อมลง

นักสังคมวิทยาในหมู่นักโครงสร้าง-หน้าที่นิยม มองเห็นสังคมมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. สังคมในฐานะที่เป็นระบบ ที่มีอาณาเขตแน่นอนเป็นสังคมที่วางระเบียบตนเองควบคุมตนเอง โดยมีแนวโน้มที่ส่วนประกอบต่าง ๆ พึ่งพาอาศัยกันและรักษาดุลยภาพไว้ได้
2. ในฐานะที่เป็นระบบบำรุงรักษาตนเอง ทำนองเดียวกันกับอินทรีย์ทั้งหลายสังคมมีความต้องการส่วนหนึ่ง ซึ่งเมื่อได้สนองแล้วจะทำให้สังคมดำรงอยู่ได้ ส่วนต่าง ๆ สามารถพึ่งพากันได้ และสามารถรักษาดุลยภาพไว้ได้

3. เมื่อเป็นดังนั้น การวิเคราะห์ระบบที่บำรุงรักษาตนเอง (สังคม) ซึ่งสังคมวิทยาจึงควรต้องมุ่งสนองความต้องการความจำเป็นของส่วนประกอบต่าง ๆ ของสังคมซึ่งการกระทำเช่นนั้นจะส่งผลให้เป็นการรักษาความพึงพากันและดุลยภาพแล้ว

4. ในระบบที่มีความต้องการจำเป็นนี้ สังคมจึงจะต้องมีโครงสร้างแบบใดแบบหนึ่งขึ้นมา เพื่อเป็นหลักประกันให้มีการพึ่งพา ดุลยภาพ และการมีชีวิต อาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างหลายโครงสร้างสามารถสนองความต้องการจำเป็นอันเดียวกันได้ แต่โครงสร้างจำนวนจำกัดเท่านั้นที่สามารถสนองความต้องการจำเป็นใด ๆ หรือความต้องการจำเป็นหลายอย่างได้ในขณะเดียวกัน

แนวโครงสร้าง-หน้าที่ มองคุณสังคมนฐานะที่เป็นกลุ่มที่ร่วมมือประสานกันเป็นร่างแหที่มีระเบียบกระทำกระทำในหน้าที่เป็นระเบียบสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และค่านิยมของสมาชิกส่วนมากสังคมเป็นระบบที่มั่นคงมีแนวโน้มที่มุ่งต่อความสมดุล หมายความว่า เป็นแนวโน้มที่จะรักษาระบบที่กระทำกระทำได้สมดุลและมีความจำเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ในแนวทางของกลุ่มทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ นักสังคมวิทยาคนสำคัญได้แก่ ทัลคอตต์ พาร์สันส์ และโรเบิร์ต เมอร์ตัน ซึ่งสอนเน้นว่ากลุ่มแต่ละกลุ่มสถาบันแต่ละสถาบันต่างก็ทำหน้าที่ของตนเองอย่างสมบูรณ์และจะดำรงอยู่ต่อไปเพราะนี่เป็นหน้าที่ เช่น โรงเรียนทำหน้าที่ให้การศึกษให้แก่เด็ก เตรียมฝึกอบรมคนงาน ช่วยดูแลเด็ก ๆ แทนบิดามารดาช่วงที่อยู่โรงเรียน และช่วยทำหน้าที่ฝึกฝนอบรมเด็กของชุมชนในกิจการอื่น ๆ อีกมาก

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้สังคมเสียสมดุลได้ แต่ไม่นานนักสังคมก็จะต้องสร้างให้เกิดความสมดุลขึ้นมาใหม่ ยกตัวอย่างเช่น ครอบครัวยุคใหม่ที่มีสมาชิกจำนวนมาก ๆ เป็นสิ่งที่เราต้องการตลอดชั่วแห่งประวัติศาสตร์อันยาวนาน อัตราการตายที่สูงในขณะที่มีครอบครัวขนาดใหญ่ที่ยังช่วยให้ประกันได้ว่าสังคมยังอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่มีเนื้อที่เหลืออยู่เป็นจำนวนมากประชาชนใช้เป็นที่อยู่อาศัยประกอบการทำมาหากิน ครอบครัวยุคใหม่ยังมีประโยชน์ในแง่ของการทำหน้าที่สร้างประชากรใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับบุคคลและดีสำหรับสังคมด้วย แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบัน โลกเต็มไปด้วยประชากรที่อยู่กันอย่างแออัดยัดเยียดอันเนื่องมาจากการเกิดมาก และการตายที่น้อยกว่าในอดีต ครอบครัวยุคใหม่ที่มีสมาชิกจำนวนมากเหมือนเมื่อก่อนย่อมไม่เป็นที่ดีแน่ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ครอบครัวยุคใหม่ที่มีสมาชิกมาก ๆ ได้เป็นการกระทำเกินหน้าที่หรือผิดหน้าที่ เพราะเป็นการคุกคามข่มขู่สวัสดิภาพของสังคม ดังนั้น ความสมดุลแบบใหม่จะต้องเข้ามาแทนที่กล่าวคือ แทนที่จะมีอัตราการเกิดมาก การตายมาก เราต้องการให้มีการเกิดน้อยและการตายน้อยด้วย ดังนั้น ค่านิยมและการปฏิบัติซึ่งถือว่าเป็นการกระทำหน้าที่ที่ถูกต้องในสมัยหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง ก็อาจเป็นการกระทำที่ผิดหน้าที่หรือเกินกว่าหน้าที่เมื่อถึงยุคสมัยต่อมาหรือสถานที่ที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ระบบวัฒนธรรม (Cultural system) ทำหน้าที่ในการสร้างแบบแผน โดยกำหนด บรรทัดฐานและค่านิยมแก่ผู้ปฏิบัติ

ระบบการกระทำ

ความคิดของพาร์สันชัดเจนมากในเรื่องของระบบการกระทำซึ่งเราสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ระดับล่าง (A & G) เป็นพื้นฐานสำหรับระดับข้างบนและจำเป็นสำหรับระดับบน
2. ระดับบน (L & I) คอยควบคุมระดับล่างตามลำดับชั้น

ระบบสังคม (Social System) คือ แนวความคิดของพาร์สันในเรื่อง “ระบบสังคม” เริ่มที่ จุดเล็ก ๆ คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเรา (Ego) กับผู้อื่น (Alter ego) เขาจึงนิยามคำว่า “Social system” ดังนี้

“ระบบสังคมประกอบไปด้วยคนหลาย ๆ คน มาปฏิสัมพันธ์กัน ในสถานการณ์อันใด อันหนึ่ง ผู้กระทำได้รับแรงจูงใจในแนวโน้มมีความพึงพอใจสูงสุด ถูกกำหนด และเชื่อมต่อ ในระบบที่มีสัญลักษณ์ทางมีโครงสร้างวัฒนธรรม และร่วมกันอยู่”

ความหมายของพาร์สัน ประกอบไปด้วยตัวหลัก 5 ตัว คือ

1. Acton = ผู้กระทำ
2. Interaction = การปฏิสัมพันธ์
3. Environment = สภาพแวดล้อม
4. Optimization of gratification = ความพึงพอใจสูงสุด
5. Culture = วัฒนธรรม

ระบบสังคม (Social system) คือ การปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม ภายในระบบการ ปฏิสัมพันธ์นั้น พาร์สันเน้นที่ บทบาทและสถานภาพ เป็นเรื่องใหญ่

สถานภาพ หมายถึง ตำแหน่งทางโครงสร้างภายในระบบของสังคม

บทบาท หมายถึง สิ่งที่ผู้กระทำ ๆ ตามสถานภาพผู้กระทำ ตามที่เสนอของพาร์สัน จึงเป็นส่วนหนึ่งในสถานภาพและบทบาทภายในระบบสังคม

นอกจากนี้แล้ว พาร์สัน ยังสนใจองค์ประกอบของโครงสร้าง ได้แก่ ลักษณะส่วนรวม (Collectivities) บรรทัดฐาน (Norm) ค่านิยม (Values)

พาร์สัน ยังสนใจเกี่ยวกับวิธีที่จะนำโครงสร้างทั้ง 3 ประการข้างต้น ไปสู่ผู้กระทำให้ได้ นั่นคือ กระบวนการ, ชัดเจนทางสังคม (Socialization) และกระบวนการการปลูกฝัง (Internalization) ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สมาชิกในสังคมได้เกิดความรู้สึกต่อสังคม นั่นหน้าที่ของโครงสร้างของบทบาทและค่านิยมสำคัญของระบบทางสังคม

อีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนในสังคมปฏิบัติตามบรรทัดฐานและค่านิยม คือ การควบคุมทางสังคม (Social control) แต่ควรใช้เพียงเล็กน้อย และในสถานการณ์ที่เหมาะสม เท่านั้น ระบบที่ยืดหยุ่นจะทำให้ระบบแข็งแกร่ง และบูรณาการในตัว

สรุป การขัดเกลาทางสังคมและการควบคุมทางสังคมจึงเป็นกลไก (เครื่องมือ) อย่างดีที่จะทำให้ระบบทางสังคมอยู่ในดุลยภาพ

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ของโรเบิร์ต เมอร์ตัน (Robert Merton's structural functionalism) เมอร์ตัน (Merton) เป็นลูกศิษย์ของพาร์สัน (Parson) เขาแต่งหนังสือชื่อว่า "Toward the codification of functional analysis in sociology" เมอร์ตันวิจารณ์ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ว่า สมมุติฐานของการวิเคราะห์เกี่ยวกับหน้าที่มี 3 ประการ คือ (เมธา ธรรมเทศาธิป, 2561)

1. สมมุติฐานเกี่ยวกับเอกภาพของหน้าที่ (The postulate of functional unity) ความเชื่อและการปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นหน้าที่ต่อสังคม เท่ากับมีหน้าที่ต่อปัจเจกชน ความจริงคือถูกสำหรับสังคมเล็ก, ดั้งเดิม แต่ใช้กับสังคมใหญ่ ๆ และสลับซับซ้อนกว่าไม่ได้

2. สมมุติฐานเกี่ยวกับลักษณะสากลของทฤษฎีหน้าที่ (The postulate of universal Functionalism) โครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ต้องมีหน้าที่เชิงบวก เขาแย้งว่า ในโลกแห่งความจริง มันชัดเจนว่า ไม่ใช่ทุกโครงสร้างที่เป็นอย่างนี้ เช่น ลัทธิชาตินิยม หัวรุนแรง กลับมีหน้าที่เชิงลบ

3. สมมุติฐานว่าความไม่จำเป็น (The postulate of indispensability) ลักษณะของสังคมทั้งหมดจำเป็นต่อสังคม แต่ที่จริงแล้ว ยังมีระบบอื่นในสังคมที่ไม่จำเป็นด้วยก็มี

เมอร์ตัน กล่าวว่า การวิเคราะห์ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ ต้องเน้นที่กลุ่มคน, องค์กร, สังคม, และวัฒนธรรม โดยเปลี่ยนจากวัตถุวิสัยเป็นจิตพิสัย ดังนี้

บทบาททางสังคม (Social role), แบบแผนของสถาบัน (Institutionalized patterns), กระบวนการทางสังคม (Social process) รูปแบบทางวัฒนธรรม (Cultural patterns) บรรทัดฐานทางสังคม (Social norms) การจัดกลุ่ม (Group organization) โครงสร้างทางสังคม (Social structure) และเครื่องมือสำหรับการควบคุมทางสังคม (Devices for social control)

เมอร์ตัน คิดว่า นักทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ ควรสนใจที่หน้าที่ของสังคม มากกว่า แรงจูงใจของปัจเจกชน เขาปฏิเสธแรงจูงใจด้านจิตพิสัยของปัจเจกชน ต่อระบบโครงสร้าง-หน้าที่

หน้าที่ ตามนิยามของเมอร์ตัน คือ สิ่งที่เกิดผลซึ่งสร้างไว้สำหรับการปรับตัวกับระบบที่กำหนดไว้ คือ คนมักจะมองหน้าที่แต่ในทางบวก แต่ความเป็นจริงแล้ว หน้าที่ในทางลบก็มีเช่นกัน โครงสร้างหรือสถาบัน อาจจะทำให้เกิดผลในทางลบต่อสังคมเช่นกัน

แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การทำความเข้าใจความหมาย หรือการนิยามศัพท์ “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” จะทำให้ทราบถึง สาระสำคัญเบื้องต้นของขอบข่ายขอบเขตของเนื้อหาสาระในเรื่องดังกล่าวและในการนี้มีนักวิชาการทั้ง ไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายของ “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” ดังนี้

มยรี อนุมานราชชน (2549 อ้างถึงใน วัชรินทร์ สุทธิชัย และวรเดช จันทรศร, 2555)

ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง กระบวนการของ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่มีการกำหนดไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว กับการกระทำหรือ ปฏิบัติการทั้งหลายที่มุ่งให้บังเกิดผลไปตามนั้น หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถในการจัดการและประสานสิ่งที่จะทำให้บังเกิดผลในลักษณะที่เป็นลูกโซ่ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

Donal and Carl (1975 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้กล่าวว่า การนำนโยบาย

ไปปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิด ความสำเร็จ โดยตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้ตัดสินใจกระทำไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว

Eugene Bardach (1980 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้กล่าวว่า การนำนโยบาย

ไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการของกลยุทธ์ที่แสดงการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายในอันที่จะต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของ กลุ่มตน ซึ่งเป้าหมายที่กลุ่มเหล่านี้ต้องการให้เกิดขึ้นอาจสอดคล้องหรือ ไปกัน ได้หรือไม่ได้กับเป้าหมายตามอาณัติ

สุรนาท ขมมะระรงค์ (2540 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) การนำนโยบายที่ปฏิบัติ

เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังจากการตรากฎหมาย พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา หรือมีประกาศคำสั่งมติคณะรัฐมนตรีที่แสดงเจตจำนงเรียบร้อยแล้ว ลำดับต่อไปเป็นการแปลง พระราชบัญญัติ มติคณะรัฐมนตรี หรือกฎระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ ให้เป็นโครงการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ในขั้นตอนนี้ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในปฏิบัติงาน เพื่อผลักดัน โครงการต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการเพื่อสนองความสำเร็จของนโยบายนั้นให้ได้

วรเดช จันทรศร (2551 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) การนำนโยบายไปปฏิบัติ

หมายถึง องค์การที่รับผิดชอบสามารถทำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหารตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ สามารถดำเนินการได้แค่ไหน ประสบความสำเร็จเพียงใด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสนใจเกี่ยวกับ

กิจกรรมใด ๆ ที่มีความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

Randall and Grace (1986 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นสิ่งที่ทำขึ้นหลังจากการออกกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับโดยผู้มีอำนาจ หรือเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของนโยบายโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแสดงที่หลากหลาย แต่ที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือข้าราชการจะเป็นกลไกสำคัญที่จะดำเนินการและทำให้นโยบายของรัฐบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

Bunker (n.d. อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้เสนอกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติดังต่อไปนี้ 1) กำหนดจุดมุ่งหมาย 2) ระบุถึงบทบาทหน้าที่และความสามารถของผู้รับนโยบายหรือผู้ปฏิบัตินั้นอย่างชัดเจน 3) กำหนดมาตรฐานในการคัดเลือกและการพัฒนาขีดความสามารถของผู้รับนโยบายหรือผู้ปฏิบัติ 4) กำหนดกรอบโครงสร้างและวิธีการควบคุมนโยบาย 5) เลือกเป้าหมายที่มีความสำคัญแล้วนำไปปฏิบัติเรียงลำดับตามความสำคัญโดยยึดหลักความเหมาะสม และ 6) กำหนดเฉพาะเจาะจงถึงความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น

George and Ira (1978 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็น การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมถึงกิจกรรมดังต่อไปนี้ 1) การทำสัญญา 2) การหาข้อมูลข่าวสาร 3) การกระจายข่าวสาร 4) การมอบหมายบุคลากร 5) การปฏิบัติหน้าที่ 6) การจ้างบุคลากร 7) การจัดตั้งองค์การ

Denald, Meter and Carl (1975 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมที่มุ่งให้แผนงานบรรลุผล ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ ประการแรก การตีความ (Interpretation) ซึ่งหมายถึง การแปลความหมายของแผนงานให้เป็นคำสั่งที่ปฏิบัติได้ ประการที่สอง คือ องค์การ (Organization) ซึ่งหมายถึง การจัดตั้งองค์การและระเบียบวิธีการปฏิบัติเพื่อให้แผนงานบรรลุผล และประการสุดท้าย ก็คือ เรื่องของการปฏิบัติ (Application) ซึ่งได้แก่การให้บริการต่าง ๆ

Sabatier and Mazmanian (1980 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติว่า หมายถึง กระบวนการนำเอานโยบายพื้นฐานทั่วไปมาดำเนินการให้ลุล่วงไป นโยบายพื้นฐานอาจอยู่ในรูปแบบของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำพิพากษา หรือคำสั่งของศาล คำสั่งของรัฐบาล หรือมติของคณะรัฐมนตรีก็ได้

ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Van Horn and Van Meter (อ้างถึงใน 1975 ชนน หนูทอง, 2560) ได้ศึกษาและทำการพัฒนาตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยนำแนวคิดที่สำคัญมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบแนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผลกระทบ ทฤษฎีองค์การ ได้แก่ แนวคิด 3 ของนโยบายสาธารณะ และการเลือกความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้อธิบายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติตัวแปรสำคัญ 6 ดังนี้

1. มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือ ปัจจัยที่กำหนดรายละเอียดของเป้าหมายของนโยบาย การวัดผลตามนโยบายจะกระทำได้ชัดเจนเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย หากมาตรฐานของนโยบายไม่มีความชัดเจน โดยมีความคลุมเครือหรือมีความขัดแย้งกัน จะส่งผลเสียต่อการวัดผลนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแปรในด้านนี้ถือเป็นตัวแปรสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย หากผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นอย่างถ่องแท้แล้ว การนำนโยบายไปปฏิบัติก็必将มีความคล่องตัวและราบรื่น

2. ทรัพยากรนโยบาย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุน ส่งเสริม ทำให้การบริหารงานตามนโยบายมีความสะดวก นอกจากวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดจะมีมาตรฐานแล้ว นโยบายยังประกอบด้วยทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทรัพยากรดังกล่าว ได้แก่ งบประมาณ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ รวมถึงสิ่งที่สนับสนุนการปฏิบัติตามแผนงานและนโยบาย ที่ทำหน้าที่เร่งให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปทรัพยากรที่มักเป็นปัญหาของแต่ละองค์การ คือ เงินงบประมาณ เพราะในทางปฏิบัติการนำนโยบายใด ๆ ไปปฏิบัติ จำต้องอาศัยงบประมาณซึ่งบ่อยครั้งที่งบประมาณมีไม่เพียงพอ และในบางครั้งแม้เงินงบประมาณจะเพียงพอ ก็ไม่ทำให้การดำเนินการตามนโยบายบรรลุผลได้ แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรนโยบายที่เป็นเงินงบประมาณเพียงอย่างเดียว นั้น ไม่เพียงพอที่จะทำให้นโยบายประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

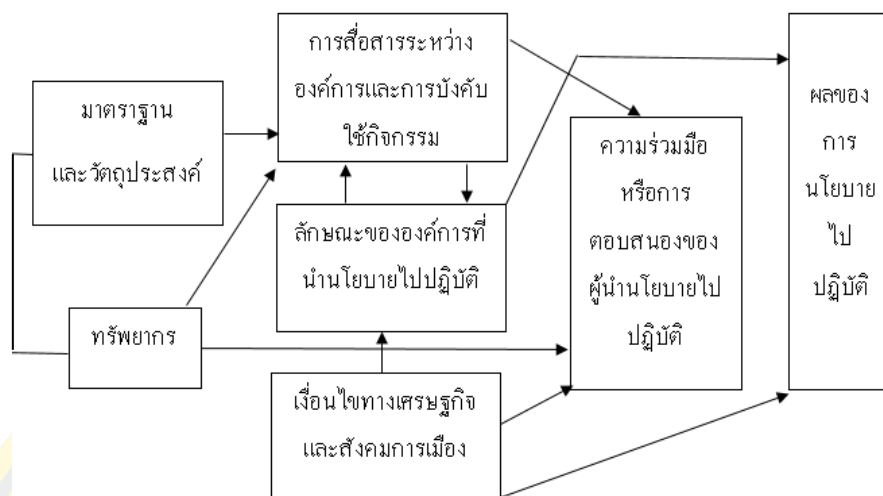
3. การสื่อสารระหว่างองค์การและการบังคับใช้ คือ การสื่อสารที่เกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจน กระบวนการสื่อสารประกอบไปด้วยกิจกรรมการกระตุ้นและการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก การให้คำแนะนำด้านเทคนิคและความช่วยเหลือโดยหน่วยงานระดับสูง เพื่อให้หน่วยงานระดับล่างดำเนินการตามที่ต้องการ และลักษณะที่สอง หน่วยงานระดับสูงอาจพิจารณาให้การสนับสนุนได้หลายรูปแบบทั้งสิ่งที่เป็นผลด้านลบและ

ด้านบวกต่อหน่วยงานระดับล่าง ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิผล หมายถึงข้อมูลที่ส่งกับข้อมูลที่ได้รับตรงกัน หรือข่าวสารที่ผู้รับข่าวสารแปลตรงกับข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวตั้งใจส่ง เป็นต้น

4. ลักษณะของหน่วยงานหรือองค์การที่นำนโยบายปฏิบัติ คือ สมรรถนะของบุคลากร ในหน่วยงานระดับความเคร่งครัดในการบังคับบัญชาทรัพยากรของหน่วยงาน ระดับการสื่อสาร และความเป็นระบบปิดขององค์การ ลักษณะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์การ และลักษณะโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการของบุคลากรในองค์การ ลักษณะขององค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปริมาณและความสามารถของบุคลากรในองค์การ ระดับของการควบคุมที่เป็นสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารหรือนักการเมือง ความสามารถในการยื่นหยัดขององค์การ เป็นต้น

5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง คือ ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ สังคม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย คุณลักษณะของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายที่นำไปปฏิบัติ มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมากทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นปัจจัยสำคัญในสถานะสภาพแวดล้อมของผลผลิตนโยบาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การนำนโยบายไปปฏิบัติ

6. ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ถือว่ามีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือผลลัพธ์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ องค์ประกอบของตัวแปรนี้ แบ่งได้เป็น 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย ประการที่สอง การตอบสนองของผู้ปฏิบัติต่อนโยบาย และประการที่สาม การยอมรับและเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติต่อตัวนโยบาย ทั้งสามประการข้างต้นเป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทุกคน นโยบายจะไม่สามารถประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ หากผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้และความเข้าใจในนโยบาย ประกอบกับไม่ให้เกิดการยอมรับและปฏิเสธที่จะปฏิบัติตามนโยบาย เนื่องมาจากเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นขัดกับผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งปัญหาเช่นนี้สามารถแก้ไขได้โดยให้ผู้ปฏิบัติตามนโยบายเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายตั้งแต่เริ่มต้น



ภาพที่ 2 ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Van Meter & Van Horn, 1975)

Sabatier and Mazmanian (1980 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้บูรณาการข้อสรุปต่าง ๆ ในแนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากรอบแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น การศึกษาของ Sabatier and Mazmanian ได้แบ่งแยกนโยบายออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ ประเภทแรก นโยบายซึ่งมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคลากรปฏิบัติการณ์ผ่านคำสั่งตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ประเภทที่สอง มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานผ่านเงื่อนไขในการนำงบประมาณไปใช้ ประเภทที่สาม ความพยายามที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรผ่านเงื่อนไขการใช้งบประมาณ

Sabatier and Mazmanian (1980 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้แบ่งกรอบการศึกษาในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ นี้ดัง ประการ 5

1. ต้องสร้างกรอบความคิดและการสำรวจความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรกับเงื่อนไขทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และกฎหมาย
2. กรอบการศึกษาที่ผ่านมาไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยด้านประสิทธิภาพของนโยบายในการนำไปสู่กระบวนการกำหนดโครงสร้างและแผนงาน
3. กรอบการศึกษาที่ผ่านมาไม่ได้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่จะนำนโยบายมาใช้แก้ไขปัญหา
4. กรอบการศึกษาที่ผ่านมาไม่ได้เข้าไปควบคุมพฤติกรรมของผู้รับนโยบาย
5. กรอบการศึกษาที่ผ่านมามีประโยชน์ในเชิงทฤษฎีเท่านั้น ไม่สามารถลงรายละเอียดได้ว่าตัวแปรใดถูกควบคุม ตัวแปรใดจำเป็นต้องนำไปใช้

จากกรอบการศึกษาข้างต้น เห็นว่า Sabatier and Mazmanian พยายามแก้ไขปัญหาและช่องทางที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสมบูรณ์ และสามารถบ่งชี้ได้ว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Sabatier and Mazmanian (1980 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้แบ่งกลุ่มตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็น ดังนี้ กลุ่ม 3

1. กลุ่มตัวแปรด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาของนโยบาย หมายถึง ข้อความ หรือเนื้อหาสาระของนโยบายนั้น สามารถนำไปแก้ไขปัญหานโยบายได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งกลุ่มตัวแปรด้านนี้ ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย ได้แก่

1.1 การมีทฤษฎีทางวิชาการที่ถูกต้องและมีเทคโนโลยีรองรับ เพราะทฤษฎีจะช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการแก้ไขปัญหากับระดับความรุนแรงของปัญหาที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้แนวคิดทฤษฎียังเป็นสิ่งที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาก็ด้วย

1.2 ระดับความหลากหลายทางพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย หากกลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างกันมากเท่าใด จะส่งผลให้ความเป็นรูปธรรม หรือความชัดเจนของนโยบายนั้น เกิดได้ยากยิ่งขึ้น และทำให้ยากที่จะดำเนินนโยบายจนบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย นอกจากนี้หากนโยบายต้องการควบคุมกลุ่มเป้าหมายมากเพียงใด การกำหนดกรอบเพื่อควบคุมพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายก็จะยากยิ่งขึ้นไปด้วย

1.3 อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มเป้าหมายจากจำนวนประชากร โดยทั่วไปถ้าร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีน้อย จะเป็นผลดีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ง่ายมากขึ้น การระบุจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงให้มีจำนวนน้อยเท่าใด ความเป็นไปได้ที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จก็จะมีมากเท่านั้น (วรเดช จันทรศร, 2551)

1.4 ขอบเขตพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเปลี่ยนแปลง จำนวนของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ได้ระบุไว้ในเงื่อนไขและวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือ จำนวนของบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายและจำนวนการเปลี่ยนแปลงที่กลุ่มเป้าหมายนั้นต้องการ ถ้ามีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากเท่าใด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาสำเร็จยากขึ้นมากเท่านั้น ขนาดความต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายหากนโยบายที่ประกาศใช้มุ่งจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายมากโอกาสสำเร็จก็จะมีย่อย

2. กลุ่มตัวแปรด้านความสามารถในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การตัดสินใจนำนโยบายไปปฏิบัติ ต้องเริ่มจากการระบุปัญหา และระบุวัตถุประสงค์ที่ต้องการดำเนินการตามนโยบาย โดยโครงสร้างการปฏิบัติงานตามนโยบายนั้น สามารถเลือกองค์กร หน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการหรือจัดสรรทรัพยากรด้านต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการ หรือเปิดโอกาสให้กับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นนำไปปฏิบัติ จากขอบเขตของนโยบายซึ่งถูกแปลงมาเป็นวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้น ประกอบด้วย 7 ตัวแปร

2.1 นโยบายที่อยู่ภายใต้ทฤษฎีที่มีเหตุผล การระบุขอบเขตและเงื่อนไขของวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน จะทำให้หน่วยปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่างไม่ติดขัดและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ทฤษฎีที่มีเหตุผลประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายของนโยบาย ความมีเหตุผลทางวิชาการซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

2.2 คำสั่งที่ชัดเจนของนโยบาย การจัดลำดับความสำคัญของนโยบาย และความชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นสิ่งที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

2.3 งบประมาณ เงินงบประมาณมีความสำคัญอย่างมากในการจัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคลซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองในการขับเคลื่อนองค์กร รวมถึงใช้ในการจัดการ โครงการและแผนงานตามนโยบายต่าง ๆ

2.4 ความเป็นเอกภาพขององค์กร ความเป็นปึกแผ่น มั่นคงทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงานหรือองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย ได้แก่ ความร่วมมือ หรือความช่วยเหลือสนับสนุนจากองค์กรที่เป็นตัวแทน หรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นแล้ว สิ่งที่เป็นกุญแจสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จก็คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5 กฎระเบียบของหน่วยงานที่เอื้อต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย นอกจากความชัดเจนและถูกต้องของการระบุปัญหาและกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายแล้ว การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องคำนึงถึงแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจขององค์กรที่เป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายด้วย

2.6 การมอบหมายงานให้องค์กรและบุคลากรเพื่อไปนำไปสู่การดำเนินการตามนโยบาย โดยต้องกระทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยการมอบนโยบาย

ต้องพิจารณาเลือกหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ต้องคัดสรรบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

2.7 การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจากกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ได้รับประโยชน์ สถาบันนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการ ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด ในกระบวนการนำนโยบายปฏิบัติ

3. กลุ่มตัวแปรที่ไม่ได้มาจากเนื้อหาสาระของนโยบาย ผลลัพธ์ของนโยบายที่มาจากความสามารถองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกันระหว่าง โครงสร้างทางกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและกระบวนการทางการเมือง ความไม่แน่นอนทางการเมืองและปัญหาภายใน ท้องถิ่นอาจส่งผลกระทบต่อ การนำนโยบายไปปฏิบัติ กลุ่มตัวแปรนี้ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ 6 ตัวแปร

3.1 เงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ความแปรปรวนของการตัดสินใจทางด้านเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีของรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตัวอย่างความแปรปรวนนี้ เช่น ความแปรปรวนของสถานะเศรษฐกิจ สังคม ที่มีผลกระทบต่อ การกำหนดนโยบาย ความแปรปรวนของสถานะเศรษฐกิจ สังคม ในท้องถิ่นและความรุนแรงของปัญหาที่ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานหรือในกรณีของนโยบายที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงหรือความไม่ปรับตัวตามแนวคิดหรือรูปแบบของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญ สรุปแล้วสถานะเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี เป็นตัวแปรพื้นฐานที่มีต่อผลลัพธ์ของนโยบายจากการปฏิบัติงานขององค์การ และเป็นสิ่งที่ผลักดันให้การดำเนินการตามนโยบายบรรลุวัตถุประสงค์

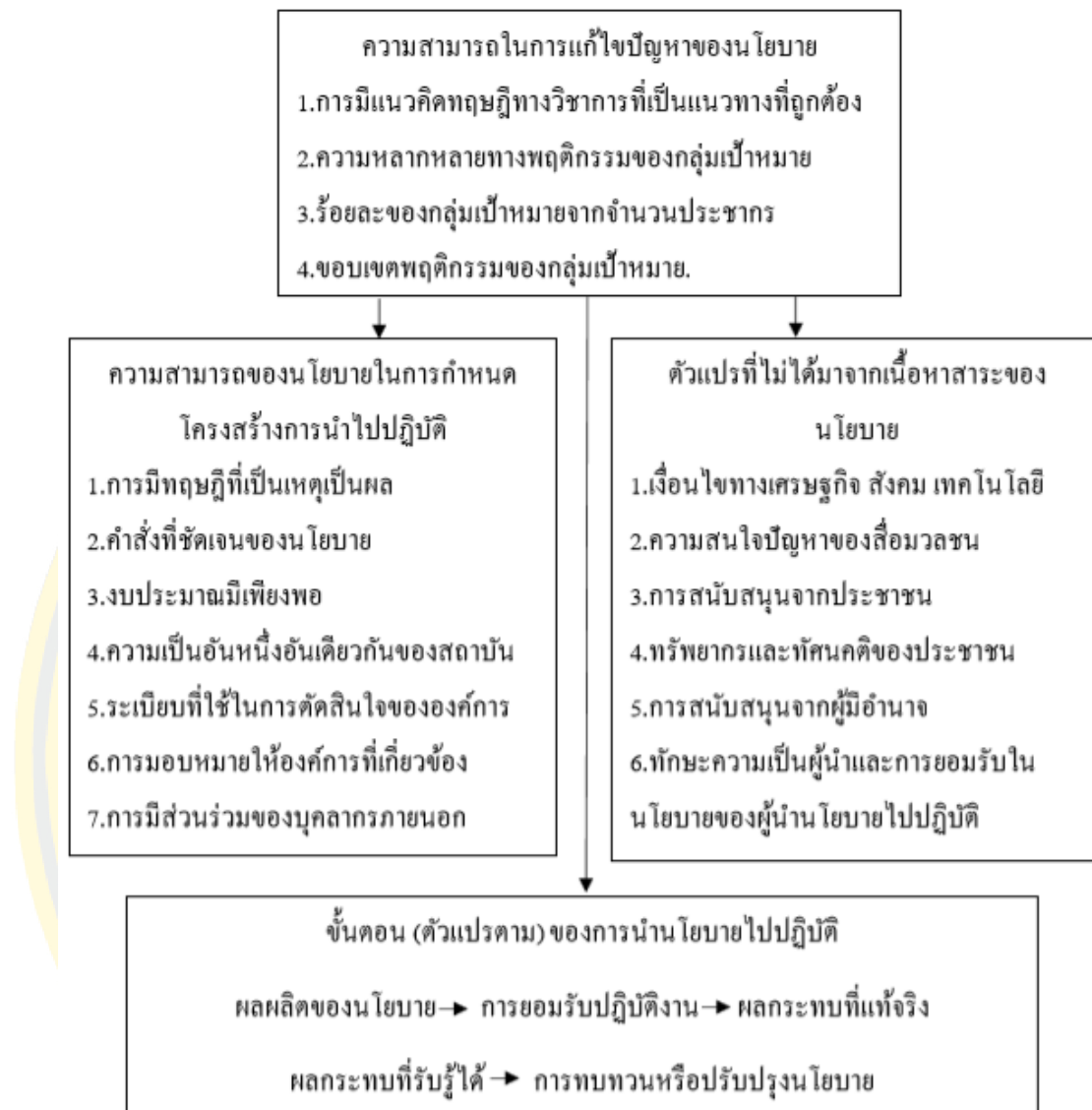
3.2 ระดับความต่อเนื่องของความสนใจที่สื่อมวลชนมีต่อปัญหา สื่อมวลชนมีส่วนสำคัญในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากเหตุผลสองประการ ได้แก่ ประการแรก สื่อมวลชนเป็นตัวแปรสำคัญต่อการหาข้อยุติระหว่างปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสร้างให้ประชาชนเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และ ประการที่สอง แนวโน้มของสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารทางโทรทัศน์และข่าวสารทางโซเชียลมีเดียมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติของประชาชน

3.3 การสนับสนุนจากสาธารณชน ประชาชนทั่วไปสามารถสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การหรือ หน่วยงานของรัฐได้หลายช่องทาง ได้แก่ ด้านการแสดงความคิดเห็น ด้านการแสดงหลักฐานทางกฎหมายที่มุ่งให้เห็นถึงคุณค่าของนโยบายนั้น โดยเฉพาะในกรณีที่มีความเห็นเป็นส่วนใหญ่ และด้านผลสำรวจของสถาบันต่าง ๆ

3.4 ทรัพยากรและทัศนคติของประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง การเปลี่ยนแปลงด้าน ทรัพยากรและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อวัตถุประสงค์และผลผลิตของนโยบายที่ได้จากองค์การ ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยทั่วไปพฤติกรรมด้านความสนใจในนโยบายของประชาชนจะลดลงไป ตามระยะเวลา นโยบายใหม่ ๆ จะได้รับความสนใจจากประชาชน โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาสังคมและมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง

3.5 การสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง จากผู้นำหรือกลุ่มผู้มีอำนาจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ แรงสนับสนุนดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จ ของนโยบาย โดยพิจารณาถึงจำนวนและขนาดของปัญหาที่มักถูกมองข้าม ขอบเขตของนโยบาย ใหม่และนโยบายเดิมที่มีความขัดแย้งกัน ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การที่องค์การพยายามปฏิบัติงานเพื่อมุ่งบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้นำ ซึ่งใช้นโยบายที่ไม่เหมือนกัน เช่น ในกรณีของทิศทางในการดำเนินการของผู้นำที่มาจากพรรคการเมืองต่างกัน อาจทำให้เกิดการ ปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับบริบทขององค์การ รวมทั้งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการใช้ ทรัพยากรด้านงบประมาณและกฎระเบียบของหน่วยงานได้

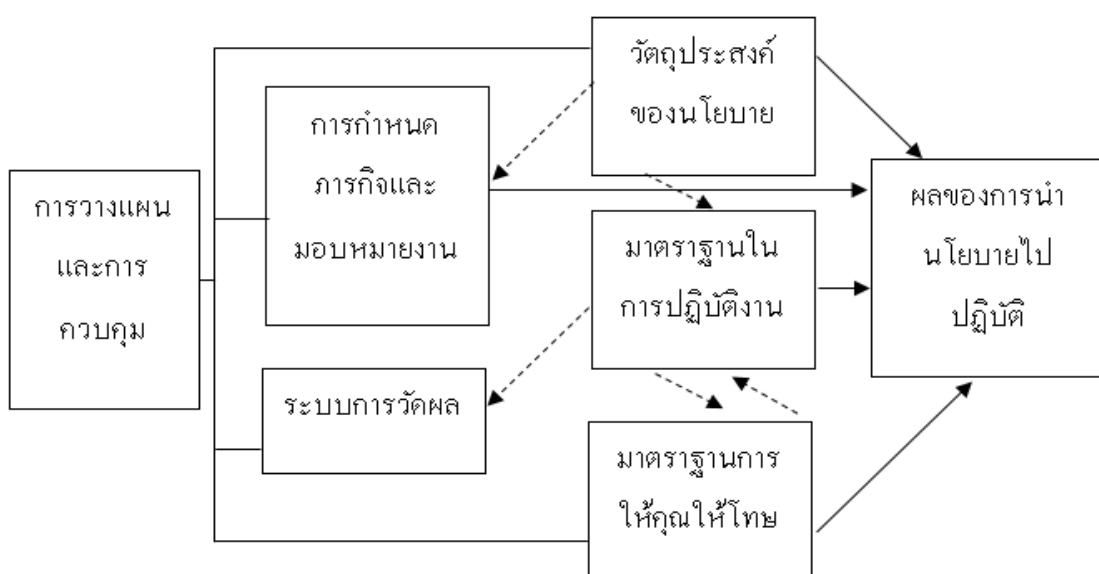
3.6 ทักษะผู้นำและการยอมรับในนโยบายของผู้นำ นโยบายไปปฏิบัติ ตัวแปรนี้ มีความสำคัญและมีผลอย่างมากต่อผลลัพธ์ของนโยบายที่มาจากองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก ทิศทางและลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ ในแต่ละนโยบาย และประการที่สอง ทักษะในการเลือกทำในสิ่งที่ดีกว่า เช่น ความสามารถในการ พิจารณาเลือกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามทักษะผู้นำเป็นแนวคิด ที่อธิบายได้ยาก ขณะที่ทุกคนรู้ถึงความสำคัญแต่ก็สามารถนำไปใช้ได้แตกต่างกันตามสถานการณ์ และยากที่จะทำนายว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จ โดยจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Sabatier & Mazmanian, 1975)

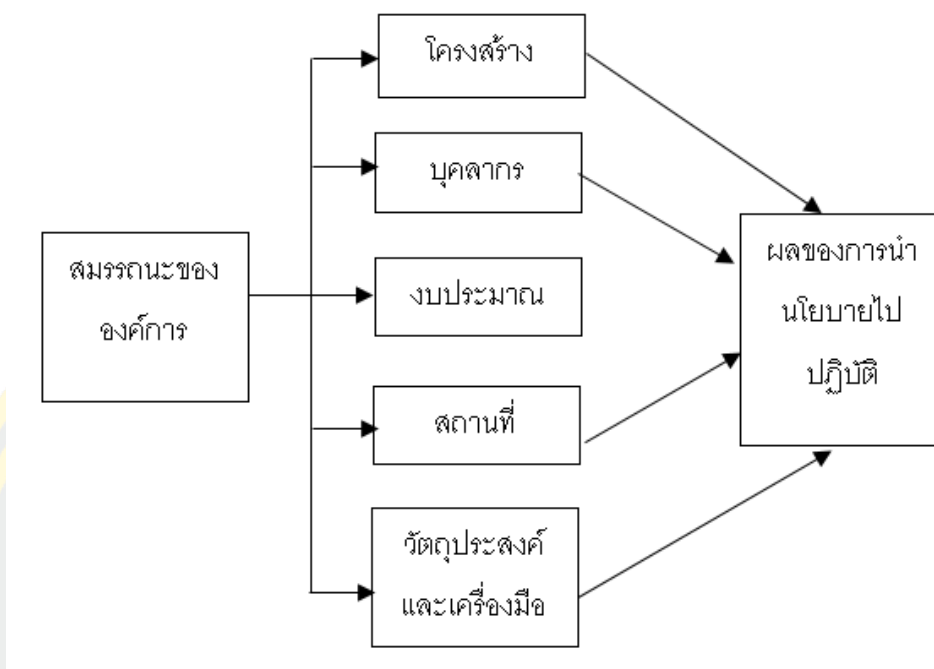
วเรช จันทรศร (2551 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ได้เสนอตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ 6 แบบ ดังนี้

1. ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational model) ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการวางแผน และการควบคุมการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามนโยบาย ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้ จะต้องนำทรัพยากรทางการบริหารมาดำเนินงาน โดยเน้นวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเป็นหลัก ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องเข้าใจความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนอย่างถ่องแท้ เพื่อนำไปกำหนดภารกิจและมอบหมายให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงาน ต้องกำหนดมาตรฐานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีกระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานและมีการให้คุณให้โทษที่สอดคล้องกันอย่างเหมาะสมซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ



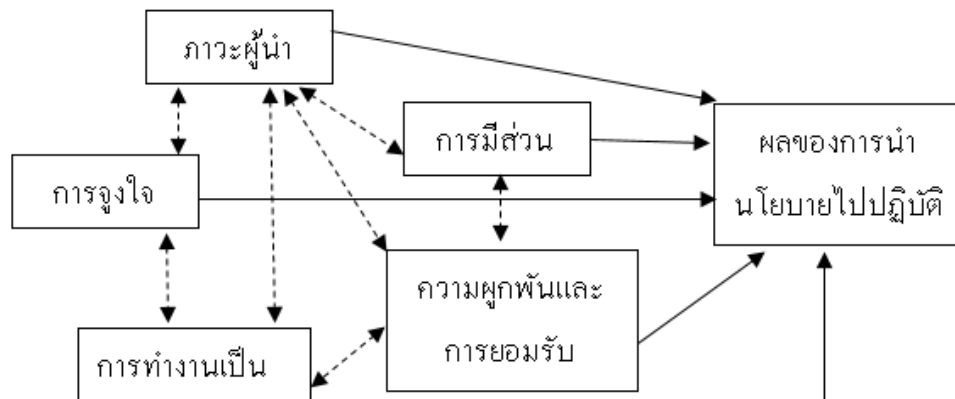
ภาพที่ 4 การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบยึดหลักเหตุผล (Sabatier & Mazmanian, 1975)

2. ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management model) ให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งสมรรถนะขององค์กรสามารถจำแนกออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) องค์กรต้องประกอบด้วยบุคลากรซึ่งมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ หรือด้านทักษะการดำเนินงานอย่างเพียงพอ 3) งบประมาณในการดำเนินงานตามนโยบายต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ 4) องค์กรต้องมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ รวมไปถึงสถานที่ที่ใช้ดำเนินงานต้องเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย



ภาพที่ 5 การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทางด้านการจัดการ (Sabatier & Mazmanian, 1975)

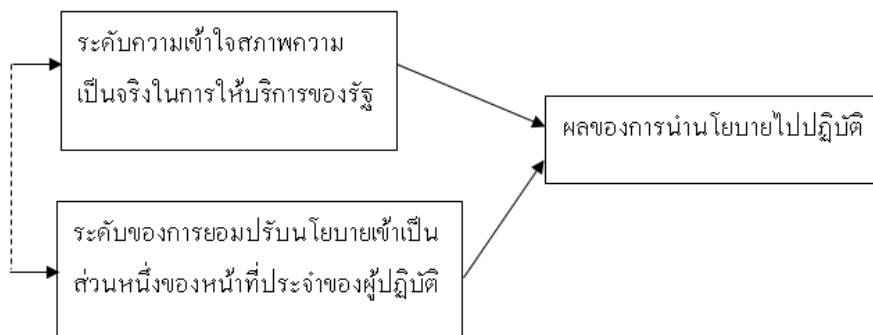
3. ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร (Organization development model) ตัวแบบนี้เน้นการสร้างความผูกพันและการยอมรับ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการทางด้านจิตวิทยาและทางสังคมของมนุษย์ และการมีส่วนร่วมขององค์กรเป็นสำคัญ ภายใต้ฐานคติที่ว่า “การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กร การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับตลอดจนการสร้างทีมเวิร์คมากกว่าการมุ่งควบคุม หรือการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา” ทั้งนี้ เพราะการแบ่งแยกว่าการกำหนดนโยบายเป็นเรื่องที่ควรมาจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงและการปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือในระดับล่าง ตามข้อเท็จจริงดังกล่าวเห็นว่าเป็นเรื่องที่ขัดกับสภาพแห่งความเป็นจริง การทำให้ผู้ปฏิบัติตามนโยบายตระหนักในความสำเร็จของนโยบาย และเห็นว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็น จึงเป็นเรื่องของกระบวนการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดหรือวางกรอบนโยบายโดยถือว่านโยบายเหล่านั้นมาจากตัวผู้ปฏิบัติเองโดยตรง



ภาพที่ 6 การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Sabatier & Mazmanian, 1975)

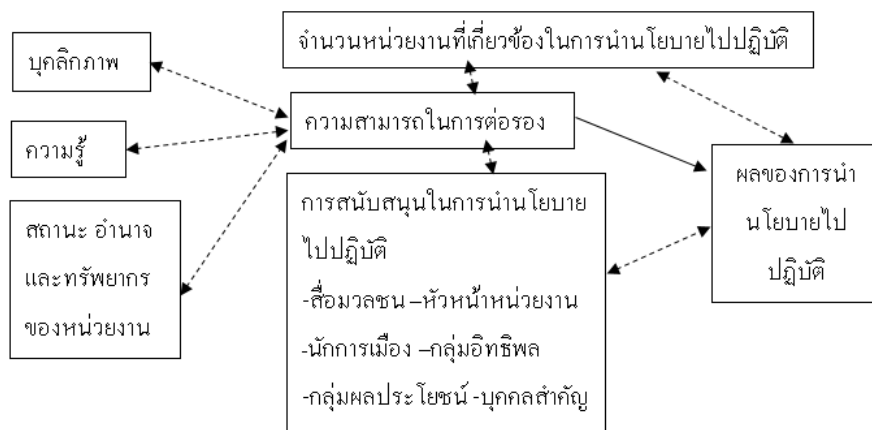
4. ตัวแบบทางด้านการบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic processes model)

ตัวแบบนี้เป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับอำนาจขององค์กร ซึ่งเป็นอำนาจที่กระจายไปที่บุคลากรขององค์กรหรือผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทุกคน บุคลากรขององค์กรหรือผู้นำนโยบายไปปฏิบัติสามารถใช้ดุลยพินิจ วิจารณ์ญาณในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยที่ผู้บริหารระดับสูงหรือระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถควบคุมได้ ความเข้าใจสภาพความเป็นจริงในการให้บริการของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการยอมรับนโยบายแล้วปรับแนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบาย ให้เป็นส่วนหนึ่งของการกิจประจำวันของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบาย



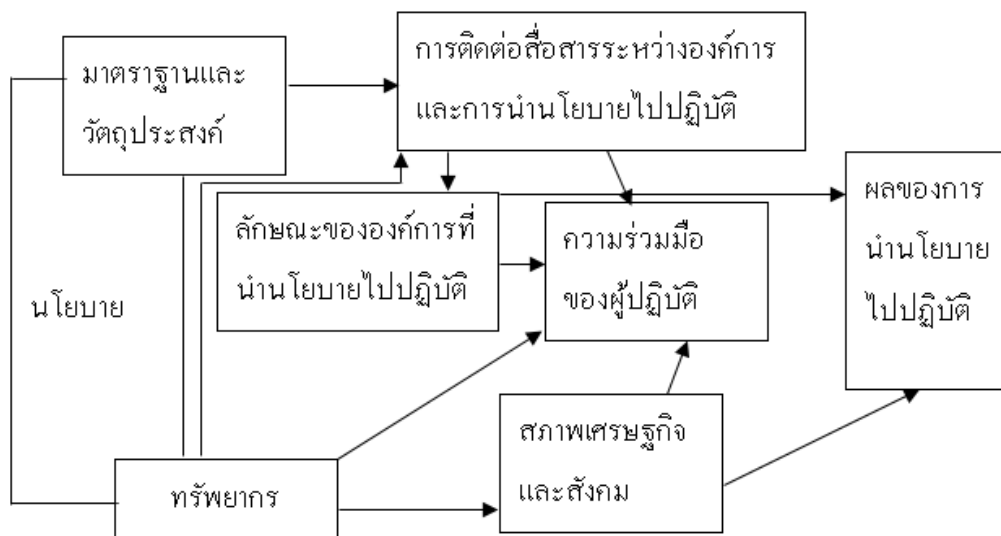
ภาพที่ 7 การนำนโยบายไปปฏิบัติด้านกระบวนการระบบราชการ (Sabatier & Mazmanian, 1975)

5. ตัวแบบทางการเมือง (Political model) ตัวแบบนี้ เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของบุคลากรผู้รับนโยบาย หรือบุคคลที่เป็นตัวแทนองค์กร กลุ่ม หรือสถาบันและความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกองค์กร แนวคิดตามตัวแบบนี้เห็นว่า การสร้างความสมานฉันท์ภายใต้การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยาก ส่วนความขัดแย้งหรือความเห็นต่างเป็นเรื่องธรรมดาที่มักเกิดขึ้นได้ในองค์กร และระบบสังคมทั่วไป การที่จะทำให้ทุกภาคฝ่ายเห็นด้วยและสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก เพราะนโยบายก็คือการเมืองซึ่งเป็นเรื่องของการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่สังคม ย่อมมีทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์และกลุ่มผู้เสียผลประโยชน์ซึ่งจะต้องพิทักษ์ผลประโยชน์ของตนไว้ มีการแสวงหาการสนับสนุน การโฆษณาชวนเชื่อ การรู้จักสร้างเงื่อนไข และการหาข้อต่อรองรับในการจัดสรรทรัพยากรทั้งระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับการเจรจา สถานะอำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น



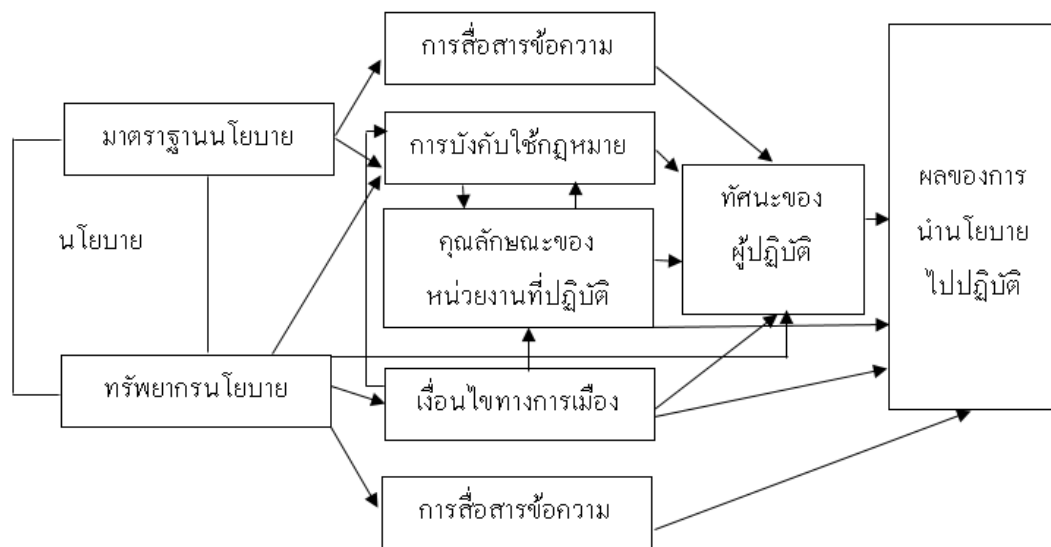
ภาพที่ 8 การนำนโยบายไปปฏิบัติทางการเมือง (Sabatier & Mazmanian, 1975)

6. แบบทั่วไป (General model) เป็นตัวแบบที่พัฒนามาจากหลาย ๆ ตัวแบบ ทำให้ตัวแปรในตัวแบบประกอบด้วยตัวแปรบางตัวจากตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล ตัวแบบทางการจัดการ ตัวแบบทางการพัฒนาองค์กร ตัวแบบทางด้านการบริหารของระบบราชการ และตัวแบบทางการเมือง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรจำนวนมากจนไม่สามารถวิเคราะห์เจาะลึกลงรายละเอียดได้ แต่ยังคงให้ความสำคัญกับตัวแปร จำนวน ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแปร 3 ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีมีผล กระบวนการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ต่อความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบาย สมรรถนะขององค์กร ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมีจำนวนทรัพยากรทางการบริหารมีจำนวนเพียงพอ ประกอบกับความร่วมมือและการสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้นำองค์กรต้องใช้เทคนิคการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะร่วมมือและมีจิตสำนึกที่ดีในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งยังพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง



ภาพที่ 9 การนำนโยบายไปปฏิบัติทางด้านทั่วไป (Sabatier & Mazmanian, 1975)

สมบัติธารง ธีญวงศ์ (2552) ได้พิจารณาตัวแบบการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ โดยได้มีการพัฒนาตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์การเป็นตัวตัดสินใจการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องคัดเลือกหลักเกณฑ์ที่มีความเหมาะสม เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือไม่ การวัดผลการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาถึงผลการดำเนินงานตามนโยบายว่าหมายถึงอะไร กิจกรรมในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่ และองค์การมีความสามารถในการเสนอแนวทางแก้ไขความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ตัวแบบนี้มุ่งอธิบายปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ มาตรฐานของนโยบาย ทรัพยากร การสื่อสาร การบังคับใช้กฎหมาย คุณลักษณะขององค์การที่ปฏิบัติ เงื่อนไขทางการเมือง เงื่อนไขทางด้านสังคม เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และทัศนคติของผู้รับนโยบายหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 10 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้แบบสหองค์การ (Sabatier & Mazmanian, 1975)

สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้ จากภาพดังกล่าว

1. มาตรฐานนโยบาย หมายถึง รายละเอียด วัตถุประสงค์ของนโยบายในลักษณะที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบาย และควรมีความเชื่อมโยงกับการวัดผลการดำเนินการ
2. ทรัพยากรนโยบาย หมายถึง งบประมาณ ผู้ปฏิบัติ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงข้อมูลสารสนเทศที่นำมาใช้ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งทรัพยากรนโยบายดังกล่าวต้องมีปริมาณที่เพียงพอ และมีคุณภาพตรงตามความต้องการ
3. การสื่อสารข้อความ หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายไปยังผู้ปฏิบัติตามนโยบายให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายและสิ่งที่จะต้องดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบาย
4. การบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง การออกกฎหมายรองรับนโยบายเฉพาะด้านในภารกิจต่าง ๆ ของนโยบาย ในรูปของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศของหน่วยงานในระดับรอง ๆ ลงมาเป็นสิ่งสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานนโยบาย
5. คุณลักษณะของหน่วยปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถ คุณภาพ ตลอดจนประสิทธิภาพของ ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่ได้รับมอบหมายซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

6. เงื่อนไขทางการเมือง หมายถึง นโยบายสาธารณะที่กำหนดออกมาจากระบบการเมืองในลักษณะของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งต่าง ๆ โดยกฎหมายต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์การหากนโยบายดังกล่าวได้รับการต่อต้านจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ก็จะส่งผลให้การดำเนินนโยบายไม่ประสบผลสำเร็จคล่องตามวัตถุประสงค์

7. เงื่อนไขทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ สังคม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย คุณลักษณะของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากนโยบาย ที่นำไปปฏิบัติ ฐานะทางเศรษฐกิจของประชาชนที่อาจจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของนโยบาย ทรัพยากรของชุมชน และระดับความเจริญของชุมชน

8. ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง แนวความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกร่างกายในของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทัศนคติในเชิงบวกจะช่วยทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสัมฤทธิ์ผล ในทางกลับกันทัศนคติในเชิงลบจะเป็นอุปสรรคและขัดขวางการดำเนินการตามนโยบาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สุกชัย ยาวะประกาย (2550 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ลักษณะและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ลักษณะของนโยบายมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย ซึ่ง Van Meter and Van Horn ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า การปฏิบัติตามนโยบายจะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากที่สุด เมื่อนโยบายนั้นมีความสมบูรณ์และเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบในนโยบายนั้นน้อยที่สุด นโยบายที่สามารถนำมาทดลองปฏิบัติจะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถทดลองทำเป็นโครงการได้ และสามารถเห็นผลได้อย่างชัดเจน โดยประเภทและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่สำคัญมีดังนี้

1.1 ต้องมีความชอบธรรม ถูกต้อง สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม และเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป เพราะนโยบาย คือ วิธีการแก้ปัญหาสังคมหรือปัญหาสาธารณะ จึงมิใช่การลองผิดลองถูก หากนโยบายไม่ได้มาจากการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือที่มีโอกาสเกิดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวหรือเสียหายสูง และก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวม

1.2 อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีที่เหมาะสม และเชื่อถือได้ จึงเปรียบเสมือน แผนที่ที่ดีในการกำหนดการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยในการกำหนดนโยบายสาธารณะนั้นกรอบการมองปัญหาที่ถูกต้องมีความสำคัญมากต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์

1.3 ความชัดเจนของนโยบาย นโยบายต้องชัดเจนทั้งวัตถุประสงค์ รายละเอียด รวมถึง

ส่วนประกอบต่าง ๆ ไม่คลุมเครือหรือขัดแย้งกัน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น การระบุสภาพปัญหา การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบ จากปัญหาและการประเมิน ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินการอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้กำหนดนโยบายต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควร ในจัดทำแผนการประเมินนโยบายรวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 รายละเอียดของนโยบายต้องคลุมเครือ กำกวม มากหรือน้อยจนเกินไป อันจะทำให้ผู้บริหารนโยบายไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของนโยบาย และอาจทำให้ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดความผิดพลาดได้

1.5 การกำหนดกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1.6 การกำหนดเป้าประสงค์ร่วมกันต้องคำนึงถึงความชัดเจน ความเที่ยงตรงในการแก้ไขปัญหาและความเป็นไปได้ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมถึงนโยบายต้องมีลักษณะที่ทำความเข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน

1.7 จะต้องมีการร่วมมือกันจากหลายภาคส่วน เพื่อตัดสินใจกำหนดนโยบายสาธารณะร่วมกัน ซึ่งบุคคลเหล่านั้นมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลายและแตกต่างกัน จนทำให้เกิดวัตถุประสงค์ที่สับสน ไม่ชัดเจน วัตถุประสงค์แต่ละข้ออาจไม่สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บางครั้งไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายได้แก่อะไรบ้าง สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอมระหว่างผู้กำหนดนโยบายทุกฝ่าย ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายกลุ่มและแต่ละกลุ่มมีความมุ่งหวังในนโยบายหนึ่ง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ในการประนีประนอมจึงเป็นการนำเอาความเห็นที่แตกต่างกันทั้งหมดมาประมวลไว้เป็นวัตถุประสงค์ของนโยบาย แม้ว่าวัตถุประสงค์แต่ละข้ออาจจะแตกต่างกันและอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในการปฏิบัติตาม ซึ่งนโยบายที่มีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการไม่มากนักจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่านโยบายที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน ทั้งมีบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก

1.8 นโยบายที่มีโอกาสประสบความสำเร็จมากจะต้องเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ น้อยที่สุด หรือมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย และทุกฝ่ายมีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในทางตรงกันข้าม ถ้านโยบายมีการเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงมากหรือมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวง และมีความเห็นต่างกัน ในวัตถุประสงค์ โอกาสที่นโยบายนั้นจะประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติจะมีน้อย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงมาก ๆ แต่มีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์มีสูงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จ

มากกว่านโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยแต่มีความเห็นตรงกันในวัตถุประสงค์ มีน้อย

1.9 นโยบายที่ดีจะต้องส่งผลที่สามารถเห็นได้ชัดจะมีโอกาสในการประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงผลที่ชัดเจน ดังนั้น ในการจะให้นโยบายเห็นผลได้ชัดในทางปฏิบัติ ผู้กำหนดนโยบายจะต้องกำหนดตัวชี้วัดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบายนั้น ว่าความสำเร็จของนโยบายนั้นมีดัชนีที่จะชี้ความสำเร็จของนโยบาย

2. ความเป็นไปได้ทางการเมือง

นโยบายที่ขาดการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ มีโอกาสอย่างมากที่จะถูกโจมตีจากหลาย ๆ ฝ่าย และนโยบายที่ขาดการสนับสนุนจากสื่อมวลชน รวมทั้งประชาชนมักประสบปัญหาและอุปสรรคอย่างมากในการปฏิบัติ

2.1 ความเป็นไปได้ทางเทคนิคหรือทฤษฎี นโยบายควรมีหลักมาจากแนวคิดทฤษฎีที่น่าเชื่อถือ กรอบการมองปัญหาที่ถูกต้องมีความสำคัญมากต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ต้องเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.2 ความเพียงพอของทรัพยากร นโยบายที่จะประสบความสำเร็จต้องใช้ทั้งทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการใช้กำลังคนที่มีความสามารถ ทักษะ หรือความรู้เฉพาะสาขาในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตลอดจนการมีปัจจัยด้านบริการต่าง ๆ ที่เพียงพอ

2.3 ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนสำคัญโดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของนโยบาย มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย การตอบสนองของผู้ปฏิบัติต่อนโยบาย การยอมรับในนโยบายของผู้ปฏิบัติ นโยบายจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาอันเป็นสาระสำคัญของนโยบาย ประกอบกับเมื่อผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่รู้สึกรับนโยบาย ก็จะส่งผลต่อการตอบสนองต่อนโยบายนั้น ๆ

2.4 การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างองค์กรมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมากใน 2 ลักษณะ ได้แก่ การให้คำแนะนำด้านเทคนิคและความช่วยเหลือจากหน่วยงานระดับบน เพื่อช่วยเหลือให้หน่วยงานระดับล่างดำเนินการตามที่ต้องการ และหน่วยงานระดับบน อาจพิจารณาให้การสนับสนุนได้หลายรูปแบบ ทั้งเป็นผลด้านลบและด้านบวกต่อหน่วยงานระดับล่าง

2.5 ลักษณะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การมอบหมายนโยบายให้องค์การปฏิบัตินั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ของหน่วยงาน ผู้นำองค์การต้องมีความสามารถและมีภาวะความเป็นผู้นำ เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างและสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนเกินไปจนเป็นอุปสรรคละมีการสื่อสารแบบเปิด

2.6 ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลต่อความคล้อยตามและเกิดความรู้สึกผูกพันในนโยบายอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่ปฏิบัติกันมาช้านาน อาจส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของนโยบายและค่านิยม ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่ขัดแย้งกับนโยบาย จะนำมาซึ่งความล้มเหลวของนโยบายได้ รวมไปถึงผลกระทบของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่จะกระทบต่อผลประโยชน์หรืออำนาจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายนั้น

การวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กล้า ทองขาว (2548 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) กล่าวว่า การวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการทำให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จึงเป็นการวัดระดับความสามารถของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หรือการวัดประสิทธิผลหรือการขาดประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (วรเดช จันทรศร, 2551) โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายเป็นมาตรฐานการวัด

ชิมมา และโรนดิเนลลี (1980 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ให้ความหมายของการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าต้องพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หมายถึง การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของนโยบายกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

2. ระดับผลกระทบ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการนำนโยบายไปปฏิบัติในระยะเวลาพอสมควรที่ตกไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผลของนโยบายการสร้างงานในชนบท คือ มีถนนลาดยางมะตอย มีสะพาน มีเขื่อนหรืออ่างเก็บน้ำ และเกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นหลังฤดูเก็บเกี่ยวสวนผลกระทบ คือ บุตรของเกษตรกรได้เข้าสู่ระบบการศึกษามากขึ้น ได้รับประทานอาหารที่มีคุณภาพมากขึ้น เพิ่มทุนการผลิตสามารถนำไปลงทุนในอาชีพรองหลังฤดูเก็บเกี่ยว

วรเดช จันทรศร (2551 อ้างถึงใน ชนน หนูทอง, 2560) ให้ทัศนะว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถวัดได้จากผลรวมของมิติต่าง ๆ จำนวน 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 วัดจากผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแรก ผลผลิต วัดจากเกณฑ์ด้านปริมาณ เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพ และความพึงพอใจ

ระดับที่สอง ผลลัพธ์ วัดจากการได้รับประโยชน์จากนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ตอบสนอง กลุ่มเป้าหมายหรือไม่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความสุจริต ระดับที่สาม ผลสุดยอด หรือผลลัพธ์สุดท้าย วัดจากระดับการพัฒนาที่เกิดจากสองระดับแรก

มิติที่ 2 ผลของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งหมดต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อ นโยบายหรือโครงการอื่น ๆ

มิติที่ 3 ผลรวมของการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งหมดต้องก่อให้เกิดผลของการพัฒนา ประเทศที่พึงปรารถนา

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยวิเคราะห์แล้ว เห็นว่า การวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การสรุปว่านโยบายที่ได้นำไปปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จหรือ ล้มเหลวมากน้อยเพียงใด โดยการวัดอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น วัดจากความสามารถของผู้นำ นโยบายไปปฏิบัติ วัดจากการบรรลุวัตถุประสงค์ วัดจากผลกระทบที่เกิดขึ้น เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและการจัดการผลการปฏิบัติงาน

ในอดีตองค์กรต่าง ๆ มีความเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงาน ดังนั้น จึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ ความบกพร่องทางกาย และความสามารถ ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่า คนที่มีการศึกษามีบุคลิกภาพดี ไม่พิการน่าจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีคุณสมบัติตรงข้าม (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545)

นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานมักถูกมองในแง่ลบ คือมองว่าเป็นการมาจับผิดมากกว่าจะช่วยค้นหาข้อบกพร่องและนำมาแก้ไขร่วมกัน การประเมินผลจึงถูกมองว่าเป็นการสื่อสารทางเดียวจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าถึงลูกน้องมากกว่าเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานเพื่อช่วยกันปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น อีกทั้งการประเมินผลเป็นการประเมินความผิดพลาดในอดีตมากกว่าที่จะมุ่งมองถึงการพัฒนางานในปัจจุบันหรืออนาคต ผลลัพธ์ที่ได้จึงทำให้การประเมินผลนำมาซึ่งความขัดแย้งในองค์กรจากลูกน้องที่มองว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประเมินจากหัวหน้าที่มีคติ และหัวหน้าเองก็มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับลูกน้องซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้ผลงานโดยรวมขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และยังทำให้องค์กรขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดีและสร้างสรรค์อีกด้วย (Lawler, 1994)

ปัจจุบันแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนไป เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี การค้าระหว่างประเทศ และการแข่งขันที่สูงขึ้น

นับเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรต้องดำเนินการในเชิงรุก (Proactive) จากการกำหนดความต้องการและทิศทางของธุรกิจ เพื่อให้ทั้งองค์กรมีการดำเนินงานที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่นอกจากนั้น การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น (Result oriented) โดยมีการยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก โดยจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายและแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในความสำเร็จของธุรกิจ

จากแนวคิดที่เปลี่ยนไปทำให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ ได้มีการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอดีตเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้มาเป็นแนวคิดใหม่ในการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งได้สรุปแนวคิดและหลักการที่สำคัญไว้ดังนี้

Armstrong (2000 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558) ได้ให้แนวคิดการจัดการด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน

1. จะต้องเกิดความสัมพันธ์หรือเชื่อมโยงกันระหว่างกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ขององค์กรจึงจะเกิดประสิทธิผลสูงสุด
2. ให้มองคนเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่ต้องมีการการลงทุนเพื่อมูลค่าของคนให้กับองค์กรโดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารจัดการหรือดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ระบบการให้รางวัล จะต้องให้ตามความสามารถ ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
4. มุ่งให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร และเกิดความไว้วางใจ เพราะผลลัพธ์หรือเป้าหมายสุดท้ายของการบริหารผลการปฏิบัติงานในทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร คือ เพื่อเกิดผลผลิต กำไร และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

Winstanley and Smith (1996 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558) ได้ให้หลักการสำคัญของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยย่อ ดังนี้

1. เป็นการแปลงเป้าหมายขององค์กรลงสู่เป้าหมายของแต่ละคน ทีมงาน หน่วยงาน และสายงานต่าง ๆ
2. เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของงาน
3. เป็นการผสมผสานระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพในงานขององค์กรพร้อม ๆ กับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

4. เป็นการก่อให้เกิดลักษณะการบริหารแบบเปิดเผย อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างฝ่ายจัดการและพนักงาน

5. เป็นการวัดผลหรือประเมินผลงานตามที่ได้ตกลงร่วมกันล่วงหน้าระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน

6. เป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นผลงาน ซึ่งควรใช้ได้กับพนักงานทุกระดับ แต่มิได้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อพัฒนาเงินเดือนอย่างเดียว

ชัยทวี เสนะวงศ์ (2546 อ้างถึงใน จูไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558) ได้มีแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานว่า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการปฏิบัติงานจนมีผลการปฏิบัติงานในอนาคตบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการบูรณาการเป้าหมายขององค์กร มาสู่เป้าหมายของหน่วยงานและพนักงาน
2. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการทำงานที่มองไปข้างหน้าโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรของมนุษย์
3. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
4. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการสร้างความร่วมมือ การยอมรับ และเห็นพ้องต้องกันมากกว่าการควบคุม
5. การบริหารผลการปฏิบัติงานนอกจากเป็นการสร้างความยอมรับในสาเหตุของความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน และยังบ่งชี้ได้ว่าจะแก้ปัญหาคความผิดพลาดเหล่านั้นด้วยวิธีการอย่างไร
6. การบริหารผลการปฏิบัติงานจะกระตุ้นให้พนักงานรู้จักการบริหารการปฏิบัติงานของตนเอง
7. การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องการวิธีการบริหารงานแบบการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง
8. การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องการข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
9. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้
10. การบริหารผลการปฏิบัติงานจะไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักในการขึ้นค่าจ้างประจำปี

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543) ได้ให้แนวคิดการบริหารผลการปฏิบัติงานเพิ่มเติมโดยเน้นการพิจารณาการบริหารจัดการในเชิงระบบซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร
2. กระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ การวิเคราะห์โครงการ การดำเนินงาน การให้สิทธิและประโยชน์ การตรวจสอบ การศึกษาภาวะ อุตสาหกรรมรายสาขา
3. ผลผลิต ได้แก่ ผลผลิตขั้นต้นในรูปของสินค้าและบริการ ผลงานที่เกิดมาจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร โดยตรง เช่น จำนวนโครงการที่ได้รับการอนุมัติ เป็นต้น
4. ผลลัพธ์ เป็นความความหวังที่ต้องการบรรลุผลขององค์กรหรือผลรวมที่ได้รับติดตามมาจากผลผลิต เช่น จำนวนการจ้างงาน ความเติบโตและความเข้มแข็งของอุตสาหกรรม มูลค่าการผลิตและการส่งออก เป็นต้น

ความหมายของการจัดการผลการปฏิบัติงาน

Schleh (1961 อ้างถึงใน จูไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558) ได้อธิบายถึงการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จโดยอยู่บนรากฐานความเชื่อที่ว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ดีกว่าเกี่ยวพันโดยตรงกับผลสำเร็จที่วัดได้เป็นการประสานงานการทำงานของบุคคล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมความต้องการและผลประโยชน์ส่วนบุคคลเข้าด้วยกัน

Mcgregor (1960 อ้างถึงใน จูไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558) ได้เสนอแนวคิดของการบริหารโดยผสมผสานและการควบคุมตนเอง โดยตั้งอยู่ในสมมติฐานที่ว่า บุคคลจะกำกับตนเองเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารจะต้องสร้างสภาวะที่สมาชิกในองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายของพวกเขาเองจากความพยายามเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

DeSimone (1998 อ้างถึงใน จูไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558) การบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ หมายความว่า การใช้ประโยชน์จากคนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชา

พินดา งามประเสริฐ (2553) ให้ความหมายของการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานว่า กระบวนการประเมินค่าพฤติกรรมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

อดิศร ภัทราคูญ์ (2547) การบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายความว่า กระบวนการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาโดยตรง ในเรื่องกำหนด

ความคาดหวังที่ชัดเจนและทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ต้องทำ ทั้งนี้ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

สุสดี รุมาคม (2551) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือกระบวนการดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินและบริหารพฤติกรรม และผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาของการบริหารผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเป็นทางการ ปรากฏพบครั้งแรกใน โรงงานของ Robert Owen เจ้าของโรงงานปั่นฝ้ายชาวสก็อตแลนด์ ในช่วงตอนต้นของคริสต์ศตวรรษที่ 19 โดยเขาได้จัดหาชุดสมุดลักษณะงาน (Character books) ขึ้น พนักงานทุกคนจะมีสมุดดังกล่าวคนละเล่มเพื่อคอยจดบันทึกว่าวัน ๆ หนึ่งได้ทำงานอะไรบ้าง และในแต่ละหน้าของสมุดจะมีช่องไว้สำหรับระบายสีว่าผลงานนั้น ๆ ได้รับการประเมินอยู่ในระดับใด โดยสีแต่ละสีจะบอกถึงระดับของผลงานว่าอยู่ในเกณฑ์ใด ในปี ค.ศ. 1915 ห้างสรรพสินค้าชื่อ Lord & Taylor ที่เมืองนิวยอร์ก ได้ทดสอบทำการประเมินผลพนักงานขายของตนโดยใช้แผ่นกระดาษที่เรียกว่า “Rating Sheet for Salespeople” หัวข้อที่ใช้ในการประเมินผลจะครอบคลุมในเรื่องสุขภาพ ท่วงทีลักษณะ อากัปกริยา ความริเริ่ม ความขยันหมั่นเพียร ความเที่ยงตรงความซื่อสัตย์ ความร่วมมือ ความรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถ ในช่วงปลายของสงครามโลกครั้งที่ 1 ฝ่ายกิจการทหารบกของสหรัฐอเมริกาได้ขอให้ Dr. Walter Dill Scott ช่วยเป็นผู้คัดเลือกนักจิตวิทยาและนายทหารกลุ่มหนึ่งเพื่อทำหน้าที่จัดเตรียมแบบทดสอบ และจัดวางระบบการประเมินผล เพื่อใช้ในการบรรจุแต่งตั้งเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และบริการด้านอื่น ๆ ให้ดีขึ้น การประเมินผลที่คิดขึ้นโดยทหารบกในขณะนั้น ใช้มาตรวัด แบบตัวต่อตัว (Man-to-man rating scale) ซึ่งต่อมาได้มีการนำมาใช้ในหน่วยงานขนาดกลางและขนาดใหญ่ก็เริ่มให้ความสนใจรับนักจิตวิทยาเข้ามาเป็นพนักงานประจำเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าว นักจิตวิทยาจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในงานบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะเรื่องของการทดสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปี ค.ศ 1923 เป็นปีที่เริ่มมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ทั้งนี้เนื่องจากในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีพระราชบัญญัติการจำแนกตำแหน่ง (Classification act) ขึ้นมา โดยกฎหมายดังกล่าวได้มีการบังคับให้ทำการจัดอันดับและแบ่งขั้นข้าราชการออกมาในระดับต่าง ๆ ซึ่งงานดังกล่าวจะลุล่วงได้ก็ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานกันก่อน หลังจากที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนของราชการแล้ว ภาคเอกชนก็เริ่มให้การยอมรับในเรื่องนี้เช่นกัน จากการสำรวจในปี ค.ศ. 1930 โดยที่ปรึกษาฝ่ายงานบุคคลของบริษัทแห่งหนึ่งพบว่าจากบริษัทที่สำรวจ 195 แห่ง ที่มีพนักงานรวมทั้งสิ้นจำนวน 2,390,000 คน มีถึงร้อยละ 41 ของบริษัททั้งหมดที่ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว

พอนในปี ค.ศ. 1953 ผู้สำรวจชุดเดิมก็ได้มีการสำรวจใหม่ โดยใช้ตัวอย่าง 628 บริษัท ที่มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 4,900,000 คน พบว่ามีถึงร้อยละ 66 ที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และในปี ค.ศ. 1958 มีคณะผู้สำรวจใหม่ได้ทำการสำรวจบริษัท 852 แห่ง พบว่า ร้อยละ 66 ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานใ้ช้อยู่แล้ว (สยามเอชอาร์เอ็ม, 2554)

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (Mohr & Lawler, 1983 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558)

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบของบุคคล ซึ่งได้แก่ การขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นประจำปี การจ่ายโบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินจะทำให้ทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องและศักยภาพของบุคลากร อันจะทำให้ทราบว่า ควรจะจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนบุคลากรขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบว่า บุคลากรที่มีอยู่ปัจจุบันมีความรู้ ทักษะและความสามารถระดับใด มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการดำเนินการขององค์กรหรือไม่ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผน ด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องคำนึงถึงหลักการว่าด้วย 5 ประการ ดังนี้ (Dipboye, Smith & Howell, 1994 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา, 2558)

1. มีความเที่ยง (Reliability) หมายถึง การประเมินต้องมีความคงเส้นคงวา กล่าวคือผู้บังคับบัญชาควรจะใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินบุคลากรที่อยู่ในแผนกหรือสายงานเดียวกัน หากมีผู้ประเมินหลายคน ก็ควรมีผลการประเมินที่สอดคล้องกัน
2. มีความตรง (Validity) หรือเกี่ยวข้องกับงาน (Relevance) หมายถึง หลักเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประเมินต้องมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับงาน โดยตรง ซึ่งงานแต่ละชนิดอาจมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินแตกต่างกัน
3. มีความสามารถในการจำแนก (Discriminative) หมายถึง การแยกแยะผู้ที่ปฏิบัติงานดีและไม่ดีออกจากกันได้ถูกต้อง

4. มีความยุติธรรม (Fiar) หมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสิน ประเมินการปฏิบัติต่อบุคคล และผลลัพธ์ของการประเมินจะต้องปราศจากอคติอันเนื่องมาจาก ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

5. สามารถทำได้จริง (Practicality) หมายถึง ความสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ลำบากเกินไป และไม่ต้องใช้เวลา เงิน และบุคลากรมากเกินไป

การพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานควรยึดถือหลักการทั้งห้าประการดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้การประเมินได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

อย่างไรก็ตาม องค์กรควรจะคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นภายในบุคคล อันเนื่องมาจากการที่บุคคลได้รับ สิ่งเร้า หรือสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้บุคคลเกิดความเครียด โดยความเครียดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม กิริยาท่าทาง รวมไปถึงการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

ความหมายของความเครียด

Selye (1976 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) มีความเห็นว่า ความเครียดไม่ใช่นามธรรม แต่สามารถวัดได้เป็นรูปธรรมและได้กล่าวไว้อย่างชัดเจนอีกว่า ความเครียดหมายถึงภาวะทางชีวภาพที่แสดงได้รู้ได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งคุกคามหรือสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษ โดยขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดนั้น ๆ ถ้าเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจาก เจื่อนใจที่พอใจ ซึ่งเป็นความเครียดที่เป็นแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายได้ เช่น หากนักวิ่งมาราธอน สามารถทำลายสถิติการวิ่งมาราธอนของประเทศ จะทำให้ได้รับเงินรางวัลจำนวน 1 ล้านบาท ทำให้นักวิ่งมาราธอนมีความเครียดกับการวางแผนในการฝึกซ้อม แต่ความเครียดดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันให้นักวิ่งมาราธอนมีสถิติที่ดีขึ้นจนสามารถไปสู่เป้าหมายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) แต่หากเป็นการตอบสนองทางร่างกาย เนื่องจาก เจื่อนใจที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวล การตอบสนองเช่นนี้ อาจทำให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

สุพานี สฤณภูวานิช (2552 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า สภาวะกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความปรารถนา แต่ไม่สามารถได้สิ่งที่ตัวเองปรารถนาเนื่องจากมีข้อจำกัดต่าง ๆ ในอยู่ในเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่กดดันและมีความไม่แน่นอน จึงทำให้เกิดความเครียด เมื่อคนเรามีความเครียดเราจะแสดงออกความรู้สึกซึ่งคนอื่นสามารถรับรู้ได้และส่งผลกระทบต่อคนรอบข้าง ความเครียดจึงเป็นสิ่งที่บั่นทอนจิตใจ ร่างกาย รวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลด้วย

อรพรรณ ลือบุญวิรัชชัย (2554 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันซึ่งเกิดขึ้นภายในบุคคลเนื่องจากมีเหตุการณ์หรือปัจจัยต่าง ๆ เข้ามากดดันในลักษณะคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุลในร่างกาย จิตใจ ความรู้สึก อารมณ์ พฤติกรรม และจิตวิญญาณของบุคคล รวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่า สภาวะที่บุคคลมีความเครียด เป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกหรือภายในเข้ามารบกวน

มณฑล ศรีสวัสดิ์ (2557 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ให้ความหมายของความเครียดว่า ภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลตอบสนองต่อความกดดัน การคุกคามทางร่างกายหรือจิตใจ จากเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว ซึ่งภาวะความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้น เพื่อปรับสมดุลของร่างกายและจิตใจให้อยู่ในภาวะปกติ

วิโรดม เปรมปราโมทย์ (2557 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) สรุปความหมายของความเครียดไว้ว่า สภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน หรือสถานการณ์ที่บีบคั้นทางด้านร่างกายหรือจิตใจจนทำให้บุคคลเกิดความเสียดุลทางด้านร่างกายและจิตใจจนแสดงออกมาทางด้านพฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึก

พัชรียา นันขุนทด (2557 อ้างถึงใน (วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ได้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก สภาพจิตใจของตนเอง และการแสดงออกทางด้านร่างกายของตนเอง ความรู้สึกที่ตนเองได้รับแรงกดดัน การตอบสนองต่อสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอกในร่างกาย ความเครียดจึงเป็นสิ่งที่บั่นทอนสุขภาพกายและสุขภาพ จิตใจ และผลกระทบต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

โรงพยาบาลมนารมย์ (2557 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือ สิ่งเร้าจากภายในหรือภายนอกที่เข้ามากระทบทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย ที่เรียกว่ากลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General adaptation syndrome) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. Alarm reaction คือ ร่างกายเผชิญต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งคุกคามโดยที่ร่างกายยังไม่ได้ปรับตัวต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งคุกคามเหล่านั้น

2. Resistance คือ ขั้นตอนที่ร่างกายพยายามปรับตัวกับสิ่งเร้า

3. Exhaustion คือ ขั้นตอนที่ร่างกายเกิดความเหนื่อยล้าหลังจากการปรับตัว

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นภายในบุคคล อันเนื่องมาจากมีสิ่งคุกคาม หรือการอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่กดดันหรือบีบคั้นทางด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งความเครียดส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล รวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงานด้วย

ชนิดของความเครียด

ชนิดของความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์อะไร ได้แก่

1. จำแนกตามสาเหตุการเกิด โดย กัลลาเกอร์ (1979 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีทุกข์ หมายถึง สิ่งที่คุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วก่อให้เกิด ความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อนักศึกษาสอบไม่ผ่านในวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ ก็ทำให้เกิดความไม่สบายใจ และเครียดจนทำให้มีอาการปวดศีรษะ เป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดจากความสุข บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในขณะที่มีความสุขสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้รู้สึกเครียดได้ ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษาเรียนจบปริญญาโทและในวันพรุ่งนี้จะได้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ๆ จึงรู้สึกตื่นเต้นและกังวลจนทำให้เกิดความเครียดและนอนไม่หลับ เป็นต้น

2. จำแนกตามแหล่งที่เกิด การแบ่งประเภทความเครียดโดยวิธีนี้มี 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งยังสามารถแบ่งออกตาม ระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่นการตั้งครรภ์การเข้าสู่วัยรุ่น วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามสืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อนักศึกษาถูกอาจารย์ตำหนิ ก็อาจทำให้รู้สึกไม่ดีและเครียด หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

Mitler and Keane (1972 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) แบ่งตามระยะเวลาของการเกิด ได้ดังนี้

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นในทันทีทันใด ทำให้บุคคลเกิดความเครียด เช่น การประสบอุบัติเหตุรถชน การมีโรคภัยไข้เจ็บร้ายแรงกะทันหัน เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต ซึ่งผลจากการคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัดแต่มีการสะสมขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น สิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ระบบงานในอาชีพของตน ผ่นละอองจากการก่อสร้าง การมีเพื่อนบ้านที่นิสัยไม่ดี เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีภัยอันตราย จากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภายในตัวเอง รวมถึงประสบการณ์ในอดีต

สุมาลี เศรษฐวัฒน์บำรุง (2551 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) อธิบายเกี่ยวกับชนิดของความเครียดไว้ว่า ความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์อะไร เช่น

1. แบ่งความเครียดตามที่เกิดอาการสามารถจำแนกประเภทของความเครียดตามที่เกิดอาการได้ 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการกระตุ้นทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น อุณหภูมิ แสง เสียง กลิ่น รสสัมผัสต่าง ๆ หรือการถูกกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมภายในร่างกาย เช่น ความง่วงนอน ความหิวกระหาย ความต้องการทางเพศหรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับสารต่าง ๆ ในเลือด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลไปกระตุ้นระบบประสาทและสมองส่วนไฮโปทาลามัสเกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานของกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และอื่น ๆ ในร่างกายของบุคคลได้

1.2 ความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Psychological stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ อาจเกิดจากภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่มักจะมีมาจากความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) อันเป็นสถานะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสถานะจิตใจหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวัง หรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (Anxiety) หรือบางครั้งได้รับสิ่งกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน

2. แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นสามารถได้แบ่งประเภทของความเครียดในมุมมองที่สอดคล้องกัน โดยแบ่งตามผลที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดีเรียกว่า Eustress ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสุขมีอารมณ์สนุกสนาน เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ เช่น ความสำเร็จในการเรียนและการทำงาน การได้รับรางวัลชนะเลิศในการแข่งขันกีฬา การได้แต่งงาน การถูกลอตเตอรี่ การได้รับทุนไปเรียนต่อต่างประเทศ เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งไม่ดี หรือเกิดจากที่บุคคลมีความทุกข์ (Distress) ซึ่งทำให้บุคคลไม่สบายใจและต้องการหลีกเลี่ยง เช่น การพลัดพรากจากคนรัก ความผิดหวังจากการสอบไม่ผ่าน การหย่าร้าง การถูกออกจางาน เป็นต้น

3. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง สามารถได้แบ่งประเภทความเครียดได้ 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute of emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นภายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ และเห็นผลจากสิ่งที่คุกคามได้ชัดเจน เช่น การประสบอุบัติเหตุรถเฉี่ยวชนและได้รับบาดเจ็บจนพิการ การพลาดเที่ยวบินสำคัญ การอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว เป็นต้น

3.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดแฝง ซึ่งเป็นความเครียดที่บุคคลถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน โดยมีผลกระทบจากการถูก คุกคามที่อาจไม่มีผลแสดงอย่างเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรังการเปลี่ยนแปลงของร่างกายตามอายุที่มากขึ้น การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เป็นต้น

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) แบ่งความเครียดออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. Eustress หรือ Constructive stress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับ

ที่ไม่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือ มีพลัง มีความกระตือรือร้น มีความกระตือรือร้น มีความขยันขันแข็ง นักกีฬา นักธุรกิจ นักเรียนนักศึกษา รวมถึงผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ควรมี Eustress เพื่อจะได้มีพลังในการพัฒนาตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด

2. Distress หรือ Destructive stress เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไปซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น มีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้และไม่สามารถปรึกษากับบุคคลอื่นได้ ทำให้เกิดความเครียด จนมีความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะ หงุดหงิดง่าย และมีปัญหาในทางพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นหรืออาจแบ่งความเครียดออกตามเวลาที่เกิดความเครียด คือ

2.1 Acute stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลานึง ๆ และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีโดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ภาวะปกติ สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความวิตกกังวล ความกลัว ความเหงา ความพ่ายแพ้ เป็นต้น

2.2 Chronic stress เป็นความเครียดเรื้อรัง เนื่องจากเกิดสะสมมานานโดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้ ตัวอย่างเช่น ความเครียดจากการทำงาน ไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ เป็นต้น

วโรดม เปรมปราโมทย์ (2557 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้อธิบายเกี่ยวกับชนิดของความเครียดโดยสรุปได้ว่าชนิดของความเครียดแบ่งได้ คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความเครียดที่เกิดขึ้นกับจิตใจ โดยมีทั้งความเครียดที่ส่งผลดีและความเครียดที่ส่งผลไม่ดี

จากที่นักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับชนิดของความเครียดในข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าชนิดของความเครียดได้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความเครียดแบบฉับพลัน และความเครียดแบบเรื้อรัง โดยมีผลมาจากการที่ถูกคุกคามหรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันจนทำให้เกิดความเครียดขึ้น ซึ่งความเครียดมีทั้งส่งผลในเชิงบวกและส่งผลในเชิงลบ

ระดับของความเครียด

Frain and Valiga (1981 อ้างถึงในวีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้แบ่งระดับความเครียดออกตามความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล การยอมรับและการปรับตัวของแต่ละบุคคลที่มีสภาพแวดล้อม สังคมวัฒนธรรมแตกต่างกันเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day stress) ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวระดับนี้ต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เช่น

การเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวต่อภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น ความเครียดในระดับนี้บุคคลจะปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดี

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Moderate stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งรบกวนหรือสิ่งคุกคาม เช่น การปรับตัวเมื่อต้องไปทำความรู้จักกับผู้คนใหม่ ๆ การเข้ารับการสัมภาษณ์เพื่อสมัครเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ความประหม่า ความรู้สึกผิด หรือมีความเหนื่อย เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดในระดับนี้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการต้องปรับตัวเป็นเข้ากับงานใหม่และเพื่อนร่วมงานใหม่ การเข้ารับการศึกษา เป็นต้น สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคามและวิตกกังวล เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่อยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ในระยะนี้จะมีอาการแสดงออกทางพฤติกรรมและมีปฏิกิริยาต่าง ๆ เช่น มีอาการก้าวร้าว เจ็บขริบ ต่อต้าน นิ่งเงียบ เป็นต้น

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe stress) ความเครียดในระดับนี้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจากความเครียด เนื่องจากความเครียดดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง บุคคลที่มีความเครียดระดับนี้จะรู้สึกหมดแรงและเหนื่อยหน่าย เช่น ปัญหาภายในครอบครัวที่ไม่สามารถแก้ไขให้จบลงด้วยดีได้ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยาที่แต่งงานมีบุตรด้วยกัน เป็นต้น

Savery (1989 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคล ได้ดังนี้

1. ความเครียดระดับที่ 1 เป็นความเครียดชั่วคราวเป็นผลให้เกิดการเพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิตและมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย
2. ความเครียดระดับที่ 2 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นมีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ ฟุ้งซ่าน วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นระยะเวลานาน
3. ความเครียดระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ ไม่อยากอาหาร อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ
4. ความเครียดระดับที่ 4 เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผล

ในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งบอกถึงความรุนแรงของความเครียด จนอาจนำไปสู่อาการของ โรคซึมเศร้า อาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้น และเสียชีวิตได้

Dawkins and Setzer (1985 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้แบ่งระดับความเครียดในงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม หรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงแค่เล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นและยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน

2. ระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดจากสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลอยู่บ่อยครั้งหรือนานขึ้นกว่าในระดับแรก เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีผลทำให้มีพฤติกรรมซึ่งแสดงออกถึงความเครียด เช่น ปฏิกริยาก้าวร้าว อาการเจ็บขมริม อาการนั่ง เป็นต้น

3. ระดับสูง (Severe stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดจากสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุเข้ามาคุกคามและกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดในระดับนี้จะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี เป็นผลทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่องและแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ จนในที่สุดทำให้บุคคลที่อยู่ในความเครียดระดับนี้เกิดความเหนื่อยหน่าย และขาดกำลังใจในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้เสนอว่าสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะสามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถแบ่งระดับของความเครียดได้เป็น 5 ระดับคือ

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับความเครียดที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดในเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมรอบตัวได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ซึ่งความเครียดในระดับนี้ถือว่ามิมีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจและแรงกระตุ้นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจ

อันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรค ข้อขัดแย้งที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรม บ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนรับได้ในที่สุดก็สามารถที่จะจัดการกับความเครียดในระดับนี้ได้ ซึ่งความเครียดในระดับนี้จะไม่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิตมากนัก

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือนร้อนอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและปัญหาอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยสามารถสังเกตได้จากความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ความรู้สึก ปฏิกริยาทางร่างกาย หรือพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่า บุคคลนั้นกำลังเผชิญกับวิกฤต และอาจจัดการกับวิกฤตนั้นด้วยความยากลำบาก และถ้าหากไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้ ก็อาจจะทำให้ความเครียดสะสมและรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ

5. ระดับของความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับความเครียดของบุคคลซึ่งตกอยู่ในภาวะตึงเครียดและเผชิญกับแรงกดดันในสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้คงอยู่ต่อไปโดยไม่หาวิธีเยียวยา อาจนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น โรคซึมเศร้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจส่งผลเสียต่อบุคคลรอบข้างได้เช่นเดียวกัน

ริยม ศรีทอง (2542 อ้างถึงใน วิระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้แบ่งระดับหรือความรุนแรงของความเครียดแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของ ทุกคน ความเครียดเล็กน้อยนี้เราอาจไม่รู้สึก เพราะความเคยชินหรือรู้สึกเพียงเล็กน้อย พอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่ก่อให้เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

2. เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่จิตใจและร่างกายต่อสู้กับความเครียด ที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิดและอารมณ์ ความเครียดในระดับนี้ เป็นสัญญาณเตือนว่า มีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและไม่สมดุลของร่างกาย และจิตใจ เกิดเป็นโรคภัยต่าง ๆ ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป

2. เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรง หรือมีความเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือ

ป่วยเป็นโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยความยากลำบาก ความเครียดในระยะนี้ต้องการ การดูแลช่วยเหลือ เพื่อเป็นการบรรเทาและเยียวยา แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป ก็ยังไม่สามารถทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่าย จึงต้องการผู้อื่นเข้ามาช่วยบรรเทาความเครียด

วโรคม เปรมปราโมทย์ (2557 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิดต์, 2560) ได้สรุประดับ ของความเครียดแบ่งได้ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ คือ ความเครียดในระดับน้อย ๆ และหายไปในช่วงเวลาอันสั้น
2. ความเครียดในระดับปานกลาง คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และมีระยะเวลานานกว่าความเครียดในระดับต่ำ
3. ความเครียดในระดับสูง คือ ความเครียดที่สะสมอยู่ในบุคคลเป็นระยะเวลานานเป็น สัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี

มณฑล ศรีสวัสดิ์ (2557 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิดต์, 2560) สรุปความเครียดที่เกิดขึ้น ในแต่ละบุคคล โดยแบ่งระดับความรุนแรงของความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับนี้พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคนไม่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีในการดำเนินชีวิตประจำวัน และความเครียดในระดับนี้จะมีระยะเวลาเพียงสั้น ๆ
2. ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์เปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ต้องรักษาทางแก้ไข ขจัดสาเหตุของการเกิดความเครียด ความเครียดในระดับนี้เกิดและคงอยู่นานเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน
3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นสัปดาห์เป็นเดือน หรือเป็นปีมีผลให้เกิดความล้มเหลวในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย และจิตใจอย่างชัดเจน การดำเนินชีวิตดำรงอยู่บนความไม่สมดุล บุคคลไม่สามารถแก้ไขภาวะเครียดในระดับนี้ได้ด้วยตนเอง ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ หรือแพทย์

จากระดับความเครียดที่นักวิชาการได้จำแนกไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้ว ฟังสรุป ได้ว่า ความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดในระดับต่ำ ความเครียดในระดับปานกลาง และความเครียดในระดับสูง

ผลของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2543 อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำ ในระยะเวลาที่ไม่มากจนเกินไป จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น มีพลังในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ความเครียดระดับที่รุนแรงมากขึ้น ประกอบกับเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย หากมีความเครียดก็จะทำให้ฮอร์โมนทำงานผิดปกติ และทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หรือทำให้เกิดโรคภัยต่าง ๆ ที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic disease) เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหอบหืด โรคหัวใจ โรคอ้วน หลอดเลือดอุดตัน แผลในกระเพาะอาหาร โรคแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผอมร่วง โรคกระเพาะ ในกรณีที่ความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรงมาก ๆ อาจส่งผลทำให้บุคคลเสียชีวิต หรือทำให้โรคที่เคยเป็นกำเริบขึ้นมา เช่น เบาหวาน ความดัน โรคหัวใจ เป็นต้น
2. ผลเสียทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด อยู่กับสิ่งที่ปัญหา ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ไม่มีสมาธิในการทำงาน ขาดสติเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว ขี้โมโห หงุดหงิด โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีซึม คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่น และภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเป็นระยะเวลานาน ซึ่งก่อให้เกิดอาการทางจิต กลายเป็นโรคประสาทหรือโรคซึมเศร้าได้
3. ผลเสียทางด้านความคิด ความเครียดเกิดจากความคิดของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองใน ทางลบ คิดแบบสิ้นหวัง คิดแบบฟุ้งซ่านเลื่อนลอย คิดเข้าข้างตนเอง คิดประเมินสถานการณ์ผิดพลาด
4. ผลเสียด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียด จะมีอาการไม่อยากอาหาร นอนไม่หลับ เก็บตัว ไม่เข้าสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและภาวะความเครียดอย่างโดดเดี่ยว มีความก้าวร้าว ขาดสติและการยับยั้งชั่งใจ พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน

หรือเรียน บ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวไปในทิศทางที่ผิดเพื่อบรรเทาความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา เล่นการพนัน เสพยาเสพติด หรือแม้แต่การทำร้ายตัวเอง หรือการฆ่าตัวตาย

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจาก เมื่อบุคคลมีความเครียด ก็จะทำให้การทำงานของบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ ลางาน หรือขาดงาน เมื่อตกอยู่ในภาวะความเครียดมาก ๆ ร่างกายก็ทรุดโทรมลง จนต้องเข้ารักษาตัว เสียค่ารักษาพยาบาล

พศุ เดชะรินทร์ (2536 อ้างถึงใน ชาญรัตน์ จันทระเสนา, 2555) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้น มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียดจะช่วยให้เพิ่มความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดมองในแง่ที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับบุคคลและองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วย ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดจะก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่เปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ผู้ที่มีความเครียดแก้ปัญหาด้วยการดื่มสุรา สูบบุหรี่ เป็นต้น

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้วยังมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่าง ๆ ด้วย เช่น อาการนอนไม่หลับ มีอารมณ์แปรปรวน ปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น

1.3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ ปัญหาด้านสุขภาพร่างกายที่อ่อนแอ และทรุดโทรม นอกจากนี้ยังเพิ่มโอกาสในการมีโรคภัยไข้เจ็บ เช่น โรคหัวใจ โรคความดัน เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร

2.1 บุคคลที่มีความเครียดจะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และอาจมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลรอบข้าง

2.2 เกิดความเหนื่อยหน่าย และท้อทอยกับความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางาน ขาดงาน การทำงานจึงไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างคล่องตัว

2.3 ความเครียดอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ความพึงพอใจในการทำงานลดลง เมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความภักดีต่อองค์กร และนำไปสู่การลาออกได้

นันทวรรณ นาวิ (2536 อ้างถึงใน ชาญญารัตน์ จันทรเสนา, 2555) กล่าวว่า มนุษย์สามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง หากกลไกการปรับตัวทำงานหนักเกินไป ผลที่เกิดจากความเครียดที่มีสาเหตุต่าง ๆ กันก็จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองและแสดงอาการออกมา 3 ทาง ดังนี้

1. อาการทางร่างกายส่งผ่านความเครียดได้หลายทาง บางอย่างเป็นความเคยชิน อาการที่แสดงออกทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วย เนื่องจากระบบภายในร่างกายขาดสมดุล การตอบสนองความเครียดที่พบมาก เช่น ซอบเอามือแตะผม การขบฟัน กัดริมฝีปาก การกระดิกเท้า ส่วนอาการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง ท้องอืด โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดตามร่างกาย ปวดหลัง ความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ ความเครียดมีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก บางอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอก บางอย่างอยู่ในระดับลึกและรุนแรง เช่น อาการกระสับกระส่าย ร้อนรน ฟุ้งซ่าน อยู่ไม่สงบ เป็นอาการภายนอกของความก้าวร้าว และความกังวลที่อยู่ลึกกลงไปภายใน นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกของความสำนึกผิดความละอาย หรือรู้สึกช่วยตัวเองไม่ได้หมดหวัง ท้อแท้ หดหู่ อารมณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางจิตใจหากเกิดขึ้นและคงอยู่เป็นระยะเวลาาน

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ นอนไม่หลับ ลูกลี้ลูกกลน กระสับกระส่าย ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกันบันดาลโทสะ แสดงกิริยาอาการที่ไม่พอเหมาะพอควร พุดเร็วเกินไปหรือดั่งเกินไป ตามข้อเท็จจริงในข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดนั้นมีผลเสียมากกว่าผลดี เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะทำให้วิตกกังวล ฟุ้งซ่าน ไม่มีสมาธิ กระสับกระสับ หากมีความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ปวดตามร่างกาย ความดันโลหิตสูง เป็น โรคหัวใจ ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่งผลเสียต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

เมื่อเกิดความเครียด เราจะต้องหาวิธีบรรเทาและแก้ไขปัญหาคความเครียดอย่างถูกวิธี เพื่อจะเป็นการรักษาสมดุลภายในร่างกายและจิตใจให้พร้อมเผชิญสภาพแวดล้อมและบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ “พนักงานสอบสวน” และ “กระบวนการยุติธรรม”

ความหมายของพนักงานสอบสวนและกระบวนการยุติธรรม

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (6) บัญญัติว่า “พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน” จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช (2540 อ้างถึงใน พลากร วีระจิตต์, 2546)

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) บัญญัติว่า “สอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ” จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช (2540 อ้างถึงใน พลากร วีระจิตต์, 2546)

กระบวนการยุติธรรม หมายถึง ขั้นตอนและวิธีดำเนินการในการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่ออำนวยความยุติธรรม ค้ำครองสิทธิ และเสรีภาพของบุคคล (วิรัตน์ พาณิชย์พงษ์, 2559)

กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในประเทศไทย

วิรัตน์ พาณิชย์พงษ์ (2559) ก่อนจะกล่าวถึงระบบการสอบสวนในประเทศไทยนั้น จำเป็นต้องพิจารณาถึงระบบการดำเนินคดีอาญาในประเทศไทย กล่าวคือ มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นจะมีองค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับกระทำความผิดอาญา โดยมีบุคลากรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ดังต่อไปนี้

1. ตำรวจ (Police)

เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหน่วยแรกในกระบวนการยุติธรรมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยแบ่งออกเป็น ได้แก่ ฝ่าย 5

มีหน้าที่จัดการการจราจรและอำนวยความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ฝ่ายจราจร 1.1 ของประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะในชั่วโมงเร่งด่วน

1.2 ฝ่ายป้องกันและปราบปราม มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยภายในพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งยังมีหน้าที่ปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอาญาและกฎหมายอื่นที่มีโทษทางอาญา ส่งให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมาย

1.3 ฝ่ายสืบสวน เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกเครื่องแบบ มีหน้าที่สืบสวน หาข้อมูลสำคัญในการติดตามจับกุมคนร้าย ผู้กระทำความผิดในคดีอาญา และบุคคลตามหมายจับ ส่งให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมาย

1.4 ฝ่ายธุรการหรืออำนวยการ มีหน้าที่ดูแล สนับสนุน และรับผิดชอบงานด้านเอกสารของสถานีตำรวจ ทั้งยังมีหน้าที่ประสานงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ฝ่ายสอบสวน มีหน้าที่รับคำร้องทุกข์ในคดีอาญา ดำเนินคดีอาญาที่เป็นความผิดต่อรัฐ และมีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อทราบข้อเท็จจริงในการพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา ฝ่ายสอบสวนประกอบไปด้วยพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่ธุรการคดี

2. อัยการ (Attorney) พนักงานอัยการมีหน้าที่ดำเนินการให้ผู้กระทำความผิดทางอาญาได้รับโทษตามกฎหมาย กล่าวคือ

2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการสอบสวนการกระทำความผิด

2.2 เป็นโจทก์ฟ้องผู้กระทำความผิดต่อศาล

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และตามคำพิพากษา

ของศาล

3. ทนายความ (Lawyer) ทนายความมีหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมดังต่อไปนี้

3.1 ในชั้นสอบสวนของพนักงานสอบสวน มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ต่างให้กับประชาชนที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดทางอาญา เพื่อพิสูจน์ให้ปรากฏชัดซึ่งความบริสุทธิ์รวมทั้งกรณีที่ถูกหมายจับผู้ต้องหาให้จัดให้มีทนายหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายเข้าร่วมฟังการสอบสวนด้วย

3.2 ในชั้นพิจารณาคดีของศาล มีหน้าที่แก้ต่างให้จำเลยในชั้นไต่สวนมูลฟ้องหรือในชั้นพิจารณาในศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา ทั้งมีสิทธิปรึกษาคดีกับลูกความ

4. ศาล (Court) ศาลมีหน้าที่ไต่สวนมูลฟ้อง วินิจฉัยและมีคำสั่งหรือคำพิพากษาเกี่ยวกับคดีที่เสนอต่อศาล โดยพิจารณาจากพยานหลักฐานที่ปรากฏในสำนวน

5. ราชทัณฑ์ (Corrections) งานราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม โดยมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออบรม และขัดเกลาผู้ที่ต้องโทษตามคำพิพากษาให้เป็นคนดีและไม่เป็นภัยต่อสังคมหลังจากที่ได้รับการปล่อยตัวหรือพ้นโทษแล้ว

ซึ่งกระทำ งานสอบสวนเป็นจุดเริ่มต้นหรือต้นธารของกระบวนการยุติธรรมในคดีอาญา โดยเจ้าพนักงานของรัฐที่เรียกว่า “พนักงานสอบสวน” โดยพนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิด หรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา และเป็นถิ่นความเป็นธรรมให้กับฝ่ายผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำความผิดทางอาญา

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2497 อ้างถึงใน พลากร วีระจิตต์, 2546) การสอบสวนเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและสังคม หากการอำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรมขั้นต้นไม่บริสุทธิ์ หรือไม่ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงแล้ว ผลของการดำเนินการ

ในกระบวนการยุติธรรมขั้นถัดไป ไม่ว่าจะเป็นชั้นพนักงานอัยการ หรือชั้นพิจารณาคดีของศาล ก็ย่อมไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงด้วย และในที่สุด ก็จะเกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม ทำให้ประชาชนไม่เชื่อมั่น และสิ้นศรัทธาในกระบวนการยุติธรรมไทย จนในที่สุดไม่ให้ความร่วมมือ และแสดงออกด้วยการดูถูกเหยียดหยาม รวมไปถึงกระทำต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อพนักงานสอบสวน เช่น การบันทึกภาพหรือวิดีโอ การเข้ามาแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เป็นต้น ซึ่งสืบเนื่องมาจากทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานสอบสวน รวมไปถึงกระบวนการยุติธรรม

กระบวนการยุติธรรมทางอาญา (พฤษภา เกรือแสง, 2559) เป็นกระบวนการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการอำนวยความยุติธรรมอย่างเสมอภาคแก่ประชาชน ในเมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาขึ้น หลักของกระบวนการยุติธรรมของไทยอยู่ที่การมุ่งสร้างความเป็นระเบียบและความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนควบคู่ไปกับการให้ความคุ้มครองแก่สิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยมีกระบวนการสอบสวนเป็นกระบวนการต้นทางของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จะตามมาภายหลัง การสอบสวนของตำรวจจึงเป็นขั้นตอนแรกและต้นธารที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมและเป็นองค์กรที่สัมผัสประชาชนโดยตรง ในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยและการป้องกันปราบปรามในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และในการนำตัวผู้กระทำความผิดเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีการกระทำความผิด และท้ายที่สุดคือการลงโทษ ซึ่งการสอบสวนของตำรวจเป็นกระบวนการที่อาจมีผลถึงขนาดทำให้กระบวนการยุติธรรมไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือสร้างความไม่เป็นธรรมให้ผู้เสียหายหรือคนในสังคมได้ หากกระบวนการยุติธรรมดังกล่าวขาดประสิทธิภาพ ขาดความยุติธรรมย่อมจะไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการอำนวยความยุติธรรมอันเป็นภารกิจและเป้าหมายสำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา จะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับ กระบวนการในขั้นต้นทางนี้เป็นสำคัญ จากข้อเท็จจริงที่ได้กล่าวไปแล้วในข้างต้น แสดงให้เห็นว่า งานสอบสวนซึ่งขับเคลื่อนโดยพนักงานสอบสวนนั้น มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากระบวนการยุติธรรมในชั้นอื่น ๆ ซึ่งหากในขั้นต้นพนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานไม่ครบถ้วน หรือมีพฤติการณ์ใด ๆ ทำให้ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานในคดีไม่ถูกต้องและครบถ้วน กรณีไม่จำเป็นต้องกล่าวถึงกระบวนการยุติธรรมในขั้นต่อไปว่าจะสามารถผูกและรักษาไว้ซึ่งความยุติธรรมได้เพียงใด

การสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนนั้น (พฤษภา เกรือแสง, 2559) คือ การรวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคดีและสรุปสำนวนเพื่อให้พนักงานอัยการดำเนินการ

ฟ้องร้องต่อศาล เพื่อพิสูจน์ว่า ผู้ต้องหาได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหาหรือไม่ หากพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนนำสืบจนปราศจากความสงสัยว่า ผู้ต้องหาได้กระทำความผิดจริง ศาลก็จะพิพากษาลงโทษผู้ต้องหาให้รับโทษตามกฎหมาย และหลังจากพิพากษาแล้วราชทัณฑ์ก็จะเป็นองค์กรที่จะต้องรับภาระหน้าที่ต่อไปในการนำผู้ต้องหา ไปปรับโทษตามกฎหมาย จะเห็นได้ว่า กระบวนการยุติธรรมทางอาญาโดยรัฐนั้นจะมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย แต่ที่สำคัญที่สุดคือขั้นตอนการดำเนินการโดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีหน้าสอบสวนและนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อสรุปเป็นสำนวนในการฟ้องคดี ขั้นตอนดังกล่าวเรียกว่า “การสอบสวน” โดยที่พนักงานสอบสวนที่มีอำนาจในการสอบสวนนั้นจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากำหนดไว้โดยเคร่งครัด การดำเนินการสอบสวนโดยพนักงานสอบสวนนั้นจะต้องกระทำโดยซัดเจ็งไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขตหรือหย่อนยานจนทำให้ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดหรือผู้เสียหายรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม แต่ที่ผ่านมาการสอบสวนเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวนตามกฎหมายให้อำนาจไว้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาโดยเบ็ดเสร็จและเด็ดขาด ไม่อาจตรวจสอบหรือไม่อาจจะถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน จนบางครั้งอาจสร้างความกังวลใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ทำให้ประชาชนผู้เสียหายในคดีอาญาขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของพนักงานสอบสวนและองค์กรตำรวจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ศึกษาเรื่อง ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ที่มีความเครียดระดับที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจ แบบวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหา

ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ F-test และทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานสอบสวนที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สืบศักดิ์ ผินแสง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของกรมการตรวจสอบและบริหารงานตำรวจ ระดับสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของกรมการตรวจสอบและ ติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของกรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของกรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 4) เพื่อเปรียบเทียบปัญหา การปฏิบัติงานของกรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจภูธรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานี ตำรวจภูธร ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 156 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) กรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานี ตำรวจภูธรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีสภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านภารกิจสนับสนุน ด้านภารกิจการมีส่วนร่วม และด้านภารกิจหลัก 2) กรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจภูธรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีปัญหาการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือด้านภารกิจสนับสนุน ด้านภารกิจหลักและด้านภารกิจการมีส่วนร่วม 3) กรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจภูธรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาและประเภทของกรมการแตกต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 และ 4) กรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำราวจระดับสถานีดํารวจภูธร จังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ณรงค์ กองแก้ว (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา และเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา ของประชาชนผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ ทัวไปด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านควบคุมและจัดการจราจร โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านบริการ ของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดพะเยามากที่สุด คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีการ ให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการทัวไปและการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านบริการของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัด พะเยาน้อยที่สุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน และความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านบริการของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัด พะเยา ด้านการบริการทัวไป โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาให้บริการมากที่สุด คือ จัดเวรพนักงานสอบสวน ให้เหมาะสมและเพียงพอด้านบริการของสถานีดํารวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัด พะเยา ด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมและจัดการ จราจรที่มีการให้บริการมากที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

สุรเชษฐ์ สุวพร (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีดํารวจภูธรเมืองนครสวรรค์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนสถานีดํารวจภูธร เมืองนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนสถานีดํารวจภูธรเมืองนครสวรรค์จำนวน 169 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ จังหวัด นครสวรรค์ ในภาพรวมมีระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานปานกลาง ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน 3) ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีสัมพันธ์กันเองทุกคู่ และ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงานความเพียงพอของรายได้ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน และมีปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า

ชินพงษ์ ไกรสิงห์สม (2553) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความปลอดภัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 1) ศึกษาระดับของการรับรู้ความปลอดภัยของตำรวจ สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 และ 3) ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่จำแนกตามการรับรู้ความปลอดภัยของตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 จำนวน 332 นาย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับต่ำ 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรับรู้ความปลอดภัยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ 3) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05. ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุราชการ รายได้ แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และ 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับ การรับรู้ความปลอดภัยด้านการตรวจความปลอดภัยและสภาพการทำงาน การรับรู้ความปลอดภัย ด้านสนับสนุนกฎความปลอดภัย การรับรู้ความปลอดภัย ด้านการแนะนำและฝึกอบรมเกี่ยวกับ ความปลอดภัยและการรับรู้ความปลอดภัยด้านการสอบสวนและรายงานอุบัติเหตุแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

วีระชัย ชูประจิดต์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตหรือครอบครัว 2) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส ใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการ คน 184 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามจังหวัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเมือง ด้านการบริหารจัดการ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่าพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสอบสวน ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัว ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สุมิตร สุวรรณ (2557) ศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ประจำปีบัญชี 2557 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ประจำปีบัญชี 2557 โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 1,980 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 71.2 โดยประชาชนในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 9 มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา คือ ตำรวจภูธรภาค 2 คิดเป็นร้อยละ 75.1 และตำรวจภูธรภาค 8 คิดเป็นร้อยละ 74.7 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครสวรรค์ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมา

คือ ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 88.8 และตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 88.7 ตามลำดับ

วุฒิชัย เต็งพงศธร (2556) ศึกษาเรื่อง การสำรวจปัญหาทางกฎหมายและประการอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจลักษณะและสภาพการทำงาน of พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล 2) ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล รวมตลอดถึงแนวทางหรือมาตรการในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีโครงสร้างการบริหารงานแยกออกเป็น 6 รูปแบบ ตามการบริหารจัดการแต่ละสถานีตำรวจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้แก่ ปัญหาด้านปริมาณงานกับพนักงานสอบสวนไม่สมดุลกัน ปัญหาด้านค่าตอบแทนในการทำงานไม่เหมาะสม ปัญหาด้านเงินค่าสำนวนไม่เป็นไปตามกฎหมาย ปัญหาด้านสวัสดิการบ้านพักมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ปัญหาด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ปัญหาด้านความไม่เป็นธรรมในการแต่งตั้ง โยกย้าย และพิจารณาความดีความชอบ ปัญหาการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านขาดการสนับสนุนให้ฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

กิตติ ทองห่อ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสอบสวนคดีจราจรของพนักงานสอบสวน: ศึกษากรณีพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิเคราะห์ของกระบวนการ และวิธีการปฏิบัติหน้าที่ในการสอบสวนคดีจราจรของพนักงานสอบสวน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสอบสวนคดีจราจรของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรสาครและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการสอบสวนคดีจราจรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนคดีจราจรที่อยู่ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 5 สถานี ประกอบด้วยสถานีตำรวจภูธรกระทุ่มแบน สถานีตำรวจภูธรบ้านแพ้ว สถานีตำรวจภูธร โลกขาม สถานีตำรวจภูธรบางโทรัด และสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร พนักงานสอบสวนจำนวน 83 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยปรากฏว่า กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในคดี
 จรากรมีขั้นตอนที่ชัดเจนและมีแบบแผนตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ปัจจัยภายใน
 และปัจจัยภายนอกมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในคดีจราจร ได้แก่
 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านอัตรากำลัง ปัจจัยด้านกำลังใจในการ
 ทำงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความร่วมมือของประชาชน
 และปัจจัยด้านอิทธิพลของกลุ่มทั้งองสองฝ่าย

ธนสาร บำรุงกิจ (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาอุปสรรคและปัญหาภายในหน่วยงาน
 ซึ่งมีผลต่อการทำสำนวนล่าช้า: ศึกษาเฉพาะพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจ
 นครบาล 1 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาอุปสรรคและปัญหาภายในหน่วยงาน
 ซึ่งมีผลต่อการทำสำนวนล่าช้าของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1
 2) เพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและปัญหาภายในหน่วยงานซึ่งมีผลต่อการทำสำนวน
 ล่าช้าของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 โดยผู้วิจัยนำประชากรมาเป็น
 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 ซึ่งจัดทำขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล ทบทวนวรรณกรรม ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าว
 ได้หาความน่าเชื่อถือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ 0.85 การเก็บ
 รวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้อวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้
 โปรแกรม SPSS ในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาแบ่งเป็น
 3 ด้าน ดังนี้ ด้านพนักงานสอบสวน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่ออุปสรรคและปัญหาอยู่
 ในระดับมาก กับการที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ไม่ต่อเนื่องทำให้ขาดประสิทธิภาพ
 ด้านปริมาณงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่ออุปสรรคและปัญหาอยู่ในระดับมาก
 เนื่องจาก พนักงานสอบสวนเสียเวลาไปกับคดีเล็ก ๆ น้อย ๆ และคดีแพ่งมาก ด้านการบริหารงาน
 ภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่ออุปสรรคและปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 เนื่องจาก มีปัญหาที่เกิดจากผู้บังคับบัญชา, อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยี แนวทาง
 ในการแก้ปัญหาอุปสรรคซึ่งมีผลต่อความล่าช้าของพนักงานสอบสวน ได้แก่ การเพิ่มจำนวน
 พนักงานสอบสวนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

ภวัต น้อมกลาง (2551) ศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการ
 สอบสวนประชาชนที่กระทำผิดอาญาตามกฎหมาย ศึกษากรณี: สถานีตำรวจนครบาลจรเข้เขี้ยว
 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษากระบวนการที่ใช้ในการสอบสวนคดีอาญา ตลอดจน
 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีอาญา
 ของสถานีตำรวจนครบาลจรเข้เขี้ยว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวนประจำสถานีตำรวจนครบาล
จรเข้ น้อย จำนวน 6 ท่าน โดยใช้การสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ
วิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการสอบสวนคดีอาญามีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ
ซึ่งบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
สอบสวน ในด้านระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการการทำงานสอบสวน
ภาระความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนที่ผูกพันต่อเนื่อง ด้านกำลังพล ด้านความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว ด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นปัญหาที่พบบ่อย
และยากที่จะแก้ไข ปัญหาเหล่านี้มักมีผลต่อคุณภาพงานสอบสวน ส่วนการร้องเรียนหรือถูก
กล่าวหาจากคู่กรณี พบว่า ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคของงานสอบสวนแต่อย่างใด เพราะพนักงาน
สอบสวนมีจรรยาบรรณในหน้าที่พนักงานสอบสวนอยู่แล้ว

บทที่ 3

วิจัยการดำเนินวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัด
สถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการระบวนการวิจัยตามลำดับขั้นตอน
ดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัด สถานีตำรวจนครราชสีมา
จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมของการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) ที่นำมาใช้ในการศึกษา
ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative
research) โดยศึกษาจากข้อมูลเอกสาร หนังสือและผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง (Document research)
และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อการเก็บรวบรวม
ข้อมูล สรุปผล และหาคำตอบของปัญหาการวิจัยซึ่งการวิเคราะห์นี้ประยุกต์จากงานวิจัยของ
(ลือชัย วงษ์ทอง, 2557) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สำหรับวิธีการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิธีการเชิงคุณภาพ และได้กำหนดผู้ให้ข้อมูล
สำคัญ คือ ผู้บริหารหรือหัวหน้างานสอบสวน พนักงานสอบสวน และประชาชนผู้ร้องทุกข์ต่อ
พนักงานสอบสวน เพื่อทราบปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัด สถานี
ตำรวจนครราชสีมา จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สอบสวนสถานีตำรวจนครราชสีมา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานสอบสวน สังกัด สถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดชลบุรี
จำนวน 1 คน
2. พนักงานสอบสวน สังกัด สถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 คน
โดยคัดเลือกพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ทำงานสอบสวน 2 ปีขึ้นไป

3. ประชาชนผู้ใช้บริการหรือแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สังกัด สถานี ตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 คน โดยคัดเลือกจากประชาชนที่มาร้องทุกข์กล่าวโทษ ในคดีอาญา เป็นการสุ่มเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling)

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาประเด็นคำถามจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2. สร้างแบบสัมภาษณ์และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ว่าครอบคลุมตาม วัตถุประสงค์หรือไม่ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและนำมาปรับปรุง ให้มีความเหมาะสม

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

3.1 พ.ต.ท.กิตติพันธ์ รัตนาเกียรติ รองผู้กำกับการ (สอบสวน) สถานีตำรวจภูธร ศรีราชา

3.2 พ.ต.ท.เกริกศิลป์ บุญเจริญ รองผู้กำกับการ (สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

3.3 ดร.กิจฐเขต ไกรวาส อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อประเมินค่าความสอดคล้องภายในเครื่องมือการวิจัย โดยการประเมินข้อคำถาม ซึ่งใช้ หลักเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง กำหนดค่าตัวเลขดังนี้

ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

4. นำเครื่องมือในการวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินแล้วมาคำนวณดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC ของคำถามนั้น เนื้อหาที่ไม่ตรงตามที่ต้องการวัดถือว่าใช้ไม่ได้ สร้างขึ้นมาใหม่ใช้ทดแทนกรณี ที่เห็นว่าไม่ครอบคลุมโดย ใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

5. นำแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์ตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ไปพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์และนำไปใช้สัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

ตารางที่ 2 ประเด็นการศึกษาจำนวนตามวัตถุประสงค์การวิจัย และกลุ่มเป้าหมายการศึกษา

วัตถุประสงค์	ประเด็นที่ใช้ในการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครศรีราชา จังหวัดชลบุรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างหรือกลไกงานสอบสวน 2. ระยะเวลาในการติดต่อราชการ 3. ประสิทธิภาพการสอบสวน 4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน
เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครศรีราชา จังหวัดชลบุรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานสอบสวน 2. ความเชื่อมั่นในงานสอบสวนและกระบวนการยุติธรรม 3. เครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวน
เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครศรีราชา จังหวัดชลบุรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวน 2. การปรับปรุงกระบวนการสอบสวนให้มีความเหมาะสม 3. การตอบสนองความต้องการของประชาชน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการ หรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษากันคว้า ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือหัวหน้างานสอบสวน กลุ่มที่ 2 พนักงานสอบสวน และกลุ่มที่ 3 ประชาชนที่มาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน รวมทั้งสามกลุ่มเป็นจำนวน 10 คน มีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ และทำการทดสอบแบบสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างและทำการทดสอบแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2. เมื่อได้แบบสัมภาษณ์แล้วผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสัมภาษณ์และทำการศึกษาและนำข้อมูลคำตอบที่สมบูรณ์ในแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปวิเคราะห์หาข้อมูลทางขั้นตอน เชิงคุณภาพต่อไป

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	วันที่เก็บข้อมูล
หัวหน้างานสอบสวน	8-9 กันยายน พ.ศ. 2562
พนักงานสอบสวน	9-11 กันยายน พ.ศ. 2562
ประชาชน	14-16 กันยายน พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในการครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานสอบสวน พนักงานสอบสวน และประชาชนที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์เนื้อหา จากนั้นสรุปความตามประเด็นสำคัญให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์ มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคลและจัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล

2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษา จะไม่ใช่ข้อมูลตัวเลข แต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่มี รายละเอียด และมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับที่มาของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า หรือข้อมูลทางเอกสาร

ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview research) และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Document research) จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมา ในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปผลตามหลักวิชาการ



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน อันจะนำไปสู่การหาแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ศรีราชา โดยงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research method) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

1. หัวหน้าพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จำนวน 1 คน
2. พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จำนวน 4 คน
3. ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จำนวน 5 คน

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
 - 2.1 โครงสร้างงานหรือกลไกงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
 - 2.2 ระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชน
 - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
 - 2.4 ความเครียดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน
3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
 - 3.1 คุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน
 - 3.2 ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน และกระบวนการยุติธรรม
 - 3.3 เครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชาจัดสรรให้
4. แนวทางแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

- 4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวนสถานี
ตำรวจภูธรศรีราชา
- 4.2 การปรับปรุงงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
- 4.3 ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานี
ตำรวจภูธรศรีราชา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) หัวหน้าพนักงาน
สอบสวนและพนักงานสอบสวน และ 2) ประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน
ผลการศึกษา พบว่า

หัวหน้างานสอบสวนและพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ซึ่งเป็น
นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจโท ไปจนถึงพันตำรวจโท โดยแบ่งเป็นตำแหน่ง
รองสารวัตร (สอบสวน) สารวัตร (สอบสวน) และรองผู้กำกับการ (สอบสวน) ผ่านการอบรม
หลักสูตรสอบสวน มีใบประกอบวิชาชีพ ส่วนใหญ่จบการศึกษาอย่างต่ำในระดับปริญญาตรี
มีประสบการณ์การทำงานด้านสอบสวน 1 ปี ขึ้นไป พนักงานสอบสวนแต่ละคนมีภูมิลำเนา
อยู่หลากหลายท้องที่แตกต่างกันไป ทั้งในภาคตะวันออก ภาคกลาง และภาคใต้

ส่วนประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์กับพนักงานสอบสวน มีทุกเพศทุกวัย และ
มีการศึกษาอยู่ในระดับแตกต่างกัน มีความหลากหลายทางด้านอาชีพ ประชาชนที่มาแจ้งความส่วน
ใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดทั่วทุกภาคทั่วประเทศ เนื่องจากอำเภอศรีราชาเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ
ที่มีประชากรแฝงมาก ประชาชนส่วนใหญ่ มาติดต่อราชการโดยต้องการร้องทุกข์ต่อพนักงาน
สอบสวนเพื่อให้ดำเนินคดีอาญาในฐานะที่ตนเป็นผู้เสียหายทางอาญา ประชาชนบางส่วนมาพบ
พนักงานสอบสวนเพื่อแจ้งความเกี่ยวกับเอกสารหายและแจ้งความเป็นหลักฐาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครราชสีมา

1. โครงสร้างงานหรือกลไกงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครราชสีมา

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

จากการศึกษาพบว่า จากอดีตจนถึงปัจจุบันงานสอบสวนมีปัญหาในเชิงบริหาร 2 ด้าน ทั้งปัญหาจำนวนสอบสวนค้างค้ำง ที่เกิดรุนแรงที่สุดประมาณ พ.ศ. 2520-2525 สาเหตุมาจาก ขณะนั้นตำรวจยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ตำแหน่งในสถานีตำรวจและยังไม่มีเกณฑ์ในการวิเคราะห์จำนวนตำแหน่งรอง สว.สืบสวนสอบสวนทำให้ปริมาณงานล้นมือและพนักงานสอบสวนถูกตั้งกรรมการสอบสวนกันมาก ปัญหากำลังพลแออัดในระดับ รองสารวัตร มีความรุนแรงในช่วง พ.ศ. 2538 เป็นเวลา 10 ปี ขณะนั้น รองสารวัตรจะเลื่อนเป็นสารวัตรใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 15 ปี เพราะได้เพิ่มตำแหน่ง รองสารวัตรจำนวนมากในช่วงปี พ.ศ. 2528-2530 แต่จำนวน สารวัตรไม่ได้เพิ่มให้ได้สัดส่วนกัน แม้จะได้รับการแก้ไขเมื่อประมาณ พ.ศ. 2538 โดยใช้ระบบตำแหน่งควบ สัญญาบัตร 1-2 และพัฒนาเป็น สัญญาบัตร 1-3 และพัฒนาขึ้นมาเป็น สัญญาบัตร 4

ปัญหาประสิทธิภาพในการสอบสวนรุนแรงในช่วงปัจจุบันที่มีสถานการณ์อาชญากรรมที่รุนแรงตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเศรษฐกิจ จากการแยกงานสืบสวนและสอบสวนออกจากกัน

เอกภาพการบังคับบัญชาของ รองผู้กำกับสายงาน และสารวัตรสายงานไม่ชัดเจน การกำหนดให้รองผู้กำกับเป็นเหมือน หัวหน้างานในสายแทนสารวัตร ทำให้เกิดการไม่ยอมรับกันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทุกงานในสถานีตำรวจ

แต่สายงานสอบสวนมีปัญหามากขึ้น เพราะ สัญญาบัตร 3 ไม่ได้ควบคุม สัญญาบัตร 2 และ สัญญาบัตร 1 รองผู้กำกับสอบสวนมีระดับตำแหน่งเดียวกับ สัญญาบัตร 3 จึงไม่อาจควบคุมกันได้ การบริหารงานจึงล้มเหลว จากโครงสร้างสถานีตำรวจเดิม รองผู้กำกับสอบสวน และ ผู้กำกับ การ จำนวน 2 คน ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง เพราะจำนวนพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจมีงานมาก รองผู้กำกับสอบสวน ผู้กำกับการ หรือผู้บังคับบัญชาไม่สามารถใช้อำนาจสั่งการได้เต็มที่ เพราะการให้คุณในการเลื่อนตำแหน่งอยู่ที่การสอบหรือการประเมิน

ขวัญและกำลังใจพนักงานสอบสวนในสถานีตกลงมาก ตั้งแต่รองผู้กำกับสอบสวนไม่ค่อยได้รับการแต่งตั้งเป็น ผู้กำกับการเพราะต้องแต่งตั้งจาก สัญญาบัตร 3 หรือ รอง ผกก. ที่ผ่านงานสอบสวนแล้วมาแทนทำให้ต้องเสียตำแหน่งไป พนักงานสอบสวนเมื่อได้รับตำแหน่งใหม่ไม่มีปัญหา แต่เมื่อถูกบังคับให้อยู่ในสายนาน จะเกิดการเบื่อซ้ำซากจำเจ เพราะการแต่งตั้ง

นอกจากจะทำให้เสียตำแหน่งในภาพรวม พนักงานสอบสวนไม่ค่อยมีโอกาสเปลี่ยนงาน
ไม่มีความชำนาญงานด้านอื่น

การปรับใหญ่โครงสร้าง “สถานีตำรวจ” พล.ต.อ.พัชรวาท วงศ์สุวรรณ ผู้บัญชาการตำรวจ
แห่งชาติในขณะนั้น ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของสถานีตำรวจเพื่อให้อำนวยความสะดวกและ
การให้บริการที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพงานสอบสวน ตั้งใจที่จะเสริมสร้างขวัญ
กำลังใจให้พนักงานสอบสวน ปลดล็อกให้พนักงานสอบสวนที่เป็นรองผู้กำกับขึ้นสู่ตำแหน่ง
ผู้กำกับการ ได้โดยตรง โดยไม่ต้องเป็นรองผู้กำกับอื่นก่อน ตำแหน่งพนักงานสอบสวนในปัจจุบัน
จึงกระจายไปเป็น ผู้กำกับการ รองผู้กำกับการสอบสวน สารวัตรสอบสวน และรองสารวัตร
สอบสวน

การปรับระบบเลื่อนไหลมาเป็นระบบตำแหน่ง มานานกว่า 10 ปี เพื่อพัฒนางาน
สอบสวนของสถานีตำรวจ จนได้เห็นปัญหาการแออัดของพนักงานสอบสวนในส่วน สัญญาบัตร 2
สัญญาบัตร 3 ที่มีการเลื่อนไหลและสอบเลื่อนตำแหน่งทำให้ขึ้นเป็น ผู้กำกับการได้ยาก ปัญหาคนที่
อยู่มานานไม่ได้เลื่อนตำแหน่งทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ประสิทธิภาพงานทั้งในการอำนวยความสะดวก
และงานบริการของสถานีตำรวจที่ลดน้อยลงไป จึงได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาศึกษา
โครงสร้างสถานีตำรวจที่มี พล.ต.อ.วงศกต มณีรินทร์ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นประธาน
และ พล.ต.ท.จิโรจน์ ไชยชิต ผู้บัญชาการกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้
มีการเชิญอดีตนายตำรวจเก่าที่มีประสบการณ์เข้ามาแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับงานสถานีตำรวจให้
สอดคล้องสภาพความเป็นจริงและทำให้เกิดประสิทธิภาพในงานสอบสวนและสถานีตำรวจ
โดยเชื่อว่าจะทำให้งานสถานีตำรวจดียิ่งขึ้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2556 เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีบทบัญญัติเกี่ยวกับ
เรื่องสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลและสิทธิในกระบวนการยุติธรรมไว้ ประกอบกับมีการแก้ไข
ปรับปรุงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ทำให้คำสั่งหรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติบางเรื่อง ไม่สอดคล้องกับหลักกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงไป จึงมีความจำเป็น
ที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขเรื่องการอำนวยความสะดวกในการสอบสวนคดีอาญา การทำสำนวนการ
สอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เฝ้าระวังการสอบสวนคดีอาญาเสียใหม่ โดยอาศัยอำนาจ
ตามความในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 11 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นหัวหน้า ส่วนราชการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบควบคุมข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและ
แผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และลำดับความสำคัญของแผนการปฏิบัติ
ราชการประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติ

ราชการที่นายกรัฐมนตรี และ ก.ต.ช.กำหนด รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจแห่งชาติรองจากนายกรัฐมนตรี

3. เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

4. วางระเบียบหรือทำคำสั่งเฉพาะเรื่องไว้ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติการใช้ อำนาจ หรือการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่น

นอกจากนี้การประกาศคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 419/ 2556 เรื่องการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2556 โดยบททั่วไปของคำสั่ง ตร.ที่ 419/ 2556 มีดังนี้

1. คำสั่งนี้ใช้กับการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และ มาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา

2. ให้ยกเลิกคำสั่ง กรมตำรวจที่ 960/ 2537 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2537 เรื่อง มาตรการ ควบคุม ตรวจสอบ และเร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ฯลฯ

3. ระเบียบคำสั่งหรือหนังสือสั่งการใดที่ขัดกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

4. ในคำสั่งนี้ (คำนิยามต่าง ๆ)

5. ในคำสั่งนี้ คำใดได้อธิบายไว้ในข้อ 4 ให้ถือตามความหมายที่ได้อธิบายไว้ เว้นแต่ ข้อความใดในคำสั่งที่แตกต่างจากคำอธิบายก็ให้มีความหมายเป็นไปตามนั้น

6. วิธีการปฏิบัติเรื่องใดที่มีได้กำหนดไว้ในคำสั่งนี้โดยเฉพาะ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

7. คำสั่งนี้ไม่มีผลกระทบถึงการดำเนินการใด ๆ ที่ได้กระทำไปแล้วก่อนวันที่คำสั่งนี้ ใช้บังคับ

ส่วนบทที่ 2 ของคำสั่งนี้ คือ การอำนวยความสะดวก ธุรกรรมในคดีอาญา บทที่ 3 คือ การทำ สำนวนการสอบสวน บทที่ 4 คือ มาตรการควบคุม ตรวจสอบ และเร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา และบทที่ 5 แบบพิมพ์ที่ใช้เกี่ยวกับคดี

คำสั่ง ตร.ที่ 419/ 2556 เป็นคำสั่งที่พนักงานสอบสวนทุกหน่วยต้องทำความเข้าใจและ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพราะ หากไม่ปฏิบัติตามหรือบกพร่องในการสอบสวน จะถูกดำเนินคดี ทางวินัย ซึ่งปัจจุบันคำสั่งนี้ก็ยังคงบังคับใช้อยู่

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

ผลของการศึกษาพบว่า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี สังกัด ตำรวจภูธรภาค 2 นั้น มีโครงสร้างงานสอบสวนด้านบุคลากร ดังนี้

1. ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรศรีราชา เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วย เป็นผู้กำกับดูแลงานสอบสวน มีหน้าที่พิจารณาสำนวนการสอบสวนต่อจากหัวหน้างานสอบสวน หรือ รองผู้กำกับการ (สอบสวน) ตามสายการบังคับบัญชา

2. หัวหน้างานสอบสวน หรือรองผู้กำกับการ (สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรศรีราชา เป็นควบคุม สั่งการ และประสานงานพนักงานสอบสวนในสังกัด ทั้งมีหน้าที่พิจารณาสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนตามสายการบังคับบัญชา

3. พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา มีหน้าที่รับคำร้องทุกข์หรือรับแจ้งความในคดีอาญาโดยการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งความกับประชาชน หรือเมื่อมีความผิดอาญาแผ่นดินเกิดขึ้น ตามคำสั่ง ตร.ที่ 419/ 2556 มีดังนี้

3.1 เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการ ไม่ว่าด้วยเรื่องใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในขณะนั้นทักท้วงความสมควร ให้คำแนะนำที่ถูกต้องอย่างรวดเร็ว ห้ามมิให้หลีกเลี่ยง ละเลย หรือปิดความรับผิดชอบ

3.2 เมื่อมีผู้มาแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดีอาญา และผู้แจ้งมีความประสงค์จะแจ้งไว้เป็นหลักฐานเพื่อประกอบการยืนยัน รับรอง หรือตรวจสอบ ให้พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับบันทึกคำแจ้งความนั้น ในสมุดรายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน ส่วนการแจ้งเอกสารหายให้บันทึกการรับแจ้งไว้ในสมุดรายงานประจำวันรับแจ้งเอกสารหาย

3.3 เมื่อมีผู้มาแจ้งความเกี่ยวกับคดีอาญา ให้พนักงานสอบสวนทักท้วงระลึกลักษณะว่า ผู้เสียหายอาจร้องทุกข์ หรือผู้กล่าวโทษอาจกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนได้ และพนักงานสอบสวนมีหน้าที่ต้องรับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเกิดเหตุหรืออ้าง หรือเชื่อว่าเกิดภายในเขตอำนาจการสอบสวนของตนหรือไม่ก็ตาม ห้ามปฏิเสธว่าเหตุมิได้เกิดในเขตอำนาจของตน

4. การแจ้งความที่ยังไม่แน่ชัดว่า ความผิดอาญาได้เกิด หรืออ้าง หรือเชื่อว่าได้เกิดในเขตอำนาจของตน ให้พนักงานสอบสวน ดำเนินการดังนี้

ให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 19 ในกรณีดังต่อไปนี้

1. เป็นการไม่แน่ชัดว่าการกระทำผิดอาญาได้กระทำในท้องที่ใดในระหว่างหลายท้องที่
2. เมื่อความผิดส่วนหนึ่งกระทำในท้องที่หนึ่ง แต่อีกส่วนหนึ่งในอีกท้องที่หนึ่ง

3. เมื่อความผิคนั้นเป็นความผิดต่อเนื่องและกระทำต่อเนื่องกันในท้องที่ต่าง ๆ เกินกว่าท้องที่หนึ่งขึ้นไป

4. เมื่อเป็นความผิดซึ่งมีหลายกรรมกระทำลงในท้องที่ต่าง ๆ กัน

5. เมื่อความผิดเกิดขึ้นขณะผู้ต้องหากำลังเดินทาง

6. เมื่อความผิดเกิดขึ้นขณะผู้เสียหายกำลังเดินทาง

พนักงานสอบสวนในท้องที่หนึ่งท้องที่ใดที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้ในกรณีข้างต้นพนักงานสอบสวนต่อไปนี้เป็นผู้รับผิดชอบในการสอบสวน

(ก) ถ้าจับผู้ต้องหาได้แล้ว คือพนักงานสอบสวนซึ่งท้องที่ที่จับได้อยู่ในเขตอำนาจ

(ข) ถ้าจับผู้ต้องหาไม่ได้ คือพนักงานสอบสวนซึ่งท้องที่ที่พบการกระทำผิดก่อนอยู่ในเขตอำนาจ

5. การรับแจ้งความที่ยังไม่แน่ชัดว่าเป็นคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษ หรือเป็นเรื่องทางแพ่ง ให้พนักงานสอบสวนทำการบันทึกแจ้งความไว้ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี แล้วรีบเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นถึงหัวหน้าหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวน พิจารณาสั่งการภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่บันทึกการรับแจ้งความไว้ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี

6. ในกรณีเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน เมื่อผู้เสียหายขอความช่วยเหลือแต่ไม่ยอมรับฟ้องทุกข์ตามระเบียบ หรือเมื่อผู้เสียหายฟ้องคดีเองโดยมิได้ร้องทุกข์ก่อน หรือเมื่อมีหนังสือกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือบุคคลที่กล่าวโทษด้วยปากโดยไม่ยอมบอกว่า เขาคือใคร หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อในคำกล่าวโทษหรือบันทึกคำกล่าวโทษ พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนก็ได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับการ หรือผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่า กองบัญชาการ

นอกจากนี้เมื่อรับแจ้งความแล้ว พนักงานสอบสวนยังต้องรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 131 ให้พนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา

เมื่อสอบสวนจนสิ้นกระเสาะความแล้ว จึงสรุปสำนวนการสอบสวนพร้อมมีความเห็นทางคดีส่งให้หัวหน้างานสอบสวน ซึ่งตามคำสั่ง ตร.ที่ 419/ 2556 ในบทที่ 4 ข้อ 2.3.1 ได้บัญญัติไว้ว่า หัวหน้างานสอบสวนมีหน้าที่ตรวจสอบ แนะนำ สั่งการให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ในสำนวนการสอบสวนและสมุดบันทึกคดีของพนักงานสอบสวนทุกกระยะ ๆ ละไม่เกิน 15 วัน

จนกว่าการสอบสวนเสร็จสิ้น จากนั้นให้ส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมความเห็น ไปยังผู้กำกับการสถานีตำรวจหรือหัวหน้าพนักงานสอบสวน ดังที่บัญญัติไว้ใน ข้อ 2.5.1 ในคำสั่ง ตร.ที่ 419/ 2556 ความว่า หัวหน้าสถานีตำรวจ หัวหน้าหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวน หรือผู้รักษาราชการแทนที่มีอำนาจสอบสวนความผิดทางอาญา เป็นหัวหน้าพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 18 วรรค 4 ในเขตท้องที่ใดที่มีพนักงานสอบสวนหลายคน การดำเนินการสอบสวนให้อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนผู้เป็นหัวหน้าในท้องที่นั้นหรือผู้รักษาราชการแทน

ระบบงานสอบสวนจึงเริ่มต้น จากการที่พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์ รวบรวมพยานหลักฐาน สรุปสำนวนการสอบสวนและมีความเห็นเกี่ยวกับคดี ว่ามีความเห็นควรสั่งฟ้องสั่งไม่ฟ้อง หรือควรวินิจฉัยการสอบสวน แล้วเสนอให้หัวหน้างานสอบสวนพิจารณา เมื่อหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาเรียบร้อยแล้ว จึงเสนอสำนวนการสอบสวนดังกล่าวให้กับผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรศรีราชา และเมื่อผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรศรีราชาได้มีความเห็นเกี่ยวกับคดีและลงลายมือชื่อแล้ว จึงส่งสำนวนการสอบสวนดังกล่าวไปยังพนักงานอัยการเพื่อพิจารณา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 140 เมื่อพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในการสอบสวน เห็นว่าการสอบสวนเสร็จแล้วให้จัดการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. ถ้าไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิดและความผิดนั้นมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน สามปี ให้พนักงานสอบสวนงดการสอบสวน และบันทึกเหตุที่งดนั้นไว้ แล้วให้ส่งบันทึกพร้อมกับสำนวนไปยังพนักงานอัยการถ้าอัตราโทษอย่างสูงเกินกว่าสามปี ให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการพร้อมทั้งความเห็นที่ควรวินิจฉัยการสอบสวนถ้าพนักงานอัยการสั่งให้งด หรือให้ทำการสอบสวนต่อไป ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามนั้น

2. ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิด ให้ใช้บทบัญญัติในสิ่มาตรา 141-145

นอกจากนี้งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชายังมีฝ่ายสนับสนุน คือ เจ้าหน้าที่ห้องคดีทำหน้าที่เกี่ยวกับธุรการคดี เช่น สำนวนคดีอาญาที่มีอัตราโทษอยู่ในอำนาจศาลแขวง การประกันตัวผู้ต้องหา การส่งหมายเรียก การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่เมื่อพูดถึงโครงสร้าง ระบบ หรือกลไกของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ต่างเห็นว่า เมื่อไปติดต่อราชการกับพนักงานสอบสวนต้องใช้เวลาานมาก เพราะพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันมีเพียงคนเดียว บางครั้งก็ต้องออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ทั้งคดีจราจร คดีลักทรัพย์หรือคดีอื่น ๆ โดยไม่มีผู้ทำหน้าที่แทน

พนักงานสอบสวนได้เลย เห็นว่า ควรจัดให้ผู้ที่อยู่ที่สถานีขณะที่พนักงานสอบสวนออกไปตรวจสอบที่เกิดเหตุ เพื่อไม่ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการต้องรอนาน และสะสม

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“โครงสร้างงานสอบสวนของ สภ.ศรีราชา ก็มีความเหมาะสมนะครับ แต่ปริมาณคดีของ สภ.ศรีราชาทั้งหมดต่อปีเทียบกับจำนวนพนักงานสอบสวน เฉลี่ยแล้วพนักงานสอบสวนแต่ละคน ต้องรับผิดชอบคดี 200-250 คดี ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของพนักงานสอบสวนท้องที่อื่น พนักงานสอบสวน สภ.ศรีราชา จึงรับผิดชอบคดีจำนวนมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาสำนวนการสอบสวนได้อย่างเต็มที่ เกิดเป็นสำนวนค้าง และทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการสอบสวนทำงานล่าช้าและไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ตน และพนักงานสอบสวนยังไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวด้วยครับ ทำให้เกิดปัญหาภายในครอบครัวตามมา มันเกี่ยวโยงกันไปหมดครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

“คิดว่าเหมาะสมนะคะ ตั้งแต่เข้าไปแจ้งความก็มีการแจกบัตรคิว มีการเข้าพบพนักงานสอบสวน ก่อนที่จะได้ลงบันทึกประจำวัน แต่ว่าขั้นตอนดังกล่าวใช้เวลานาน และกว่าจะได้พบพนักงานสอบสวนต้องรอเกือบ 1 ชั่วโมง แต่ก็อาจจะเพราะคนมาแจ้งความเยอะด้วยอะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

2. ระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชน

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาการสอบสวนของสำนวนคดีอาญาทั่วไป และสำนวนคดีจราจร ทางบก

คดีไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิด แบ่งเป็น 2 กรณี

1. ไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ต้องทำการสืบสวนสอบสวนต่อไป

- คดีอาญาทั่วไป คดีจราจรทางบก จะต้องสืบสวนสอบสวนไม่น้อยกว่า 3 เดือน

นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ

- คดีอุกฉกรรจ์ จะต้องสืบสวนสอบสวนไม่น้อยกว่า 1 ปี นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

หรือกล่าวโทษ

ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับการหรือ ผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงาน ซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการ แล้วส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการ

2. มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ต้องทำการสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติม

- ให้พนักงานสืบสวนสอบสวนได้ภายในอายุความ และภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่

วันครบระยะเวลาตาม (1) ให้เสนอสำนวนการสอบสวนพร้อมด้วยเหตุผลหรือความจำเป็นไปยัง

ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับการ หรือ ผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อ กองบัญชาการให้พิจารณาอนุมัติขยายเวลาได้ครั้งแรกไม่เกิน 3 เดือน หลังจากครบกำหนดเวลาแล้ว ให้ขอขยายไปยัง หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอนุมัติให้ขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 3 เดือน ตามเหตุแห่งความจำเป็นจนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น เว้นแต่ ผู้บังคับการหรือ ผู้บัญชาการ สำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการจะสั่งการเป็นอย่างอื่น

คดีที่รู้ตัวผู้กระทำความผิด แต่เรียกหรือจับตัวยังไม่ได้ แบ่งเป็น 2 กรณี

1. ไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ต้องทำการสืบสวนสอบสวนต่อไป

- คดีอาญาทั่วไป คดีจราจรทางบก จะต้องสืบสวนสอบสวนไม่น้อยกว่า

2 เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ

- คดีอุกฉกรรจ์ จะต้องสืบสวนสอบสวนไม่น้อยกว่า 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำร้อง

ทุกข์หรือกล่าวโทษ

2. มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ต้องทำการสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติม

- ให้พนักงานสอบสวนสืบสวนสอบสวนได้ภายในอายุความและภายใน 10 วัน

นับตั้งวันครบระยะเวลาตาม (1) ให้เสนอสำนวนการสอบสวนพร้อมด้วยเหตุผลหรือความจำเป็นไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึง ผู้บังคับการหรือผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อ กองบัญชาการให้พิจารณาอนุมัติขยายเวลาได้ครั้งแรกไม่เกิน 3 เดือน หลังจากครบกำหนดเวลาแล้ว ให้ขอขยายไปยัง หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอนุมัติให้ขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 3 เดือน ตามเหตุแห่งความจำเป็นจนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น เว้นแต่ ผู้บังคับการหรือผู้บัญชาการ สำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการจะสั่งการเป็นอย่างอื่น

คดีที่ต้องหาถูกควบคุมตัว หรือถูกมัดมือ หรือถูกมัดมือผูกขัง

ให้สอบสวนเสร็จสิ้นไปก่อนที่จะครบอำนาจมัดมือ หรือผูกขัง โดยให้กระทำในกรณี ความจำเป็นเพื่อให้การสอบสวนเสร็จสิ้นเท่านั้น กรณีที่ศาลไม่อนุญาต หรือขาดมัดมือ ผูกขัง หรือเมื่อครบกำหนดแล้ว แต่การสอบสวนยังไม่เสร็จสิ้น ให้ หัวหน้าหน่วยงาน ระบายงานผู้บังคับ การหรือผู้บัญชาการ สำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการทราบทันที เพื่อหาทางแก้ไข มิให้การสอบสวนต้องเสียหาย และให้พิจารณาว่าพนักงานสอบสวน มีข้อบกพร่องในการสอบสวน หรือไม่

คดีที่ผู้ต้องหาได้รับการปล่อยชั่วคราว

คดีอาญาทั่วไป คดีจราจรทางบก ให้เสร็จสิ้นภายใน 2 เดือน และคดีอุกฉกรรจ์ ให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ผู้ต้องหาได้รับการปล่อยชั่วคราว หากมีเหตุจำเป็นให้เสนอ

ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับการหรือผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อ กองบัญชาการ มีอำนาจพิจารณาอนุมัติขยายเวลาการสอบสวนต่อไปอีกได้ตามความจำเป็นได้ ครั้งละไม่เกิน 30 วัน รวมแล้วต้องไม่เกิน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ผู้ต้องหาได้รับการปล่อยชั่วคราว โดยบันทึกเหตุแห่งความจำเป็นในการอนุมัติแต่ละครั้งไว้ในสำนวนการสอบสวนด้วย

เมื่อทำการสอบสวนครบ 6 เดือน แต่การสอบสวนยังไม่แล้วเสร็จ ให้ หัวหน้าหน่วยงาน บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นไว้ในสำนวนการสอบสวนแล้วส่งตัวผู้ต้องหาไปศาลเพื่อยื่นคำร้องขอ หมายจับผู้ต้องหา ตามบทบัญญัติ มาตรา 87 วรรคสี่ ถึงวรรคเก้า แห่ง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา โดยให้ หัวหน้าหน่วยงาน หรือ หัวหน้าพนักงานสืบสวนสอบสวน ไปด้วยตนเอง หากศาลไม่อนุญาต ให้รับรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับการหรือผู้บัญชาการ สำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อกองบัญชาการ ให้หาทางแก้ไข และพิจารณาว่าพนักงานสอบสวน มีข้อบกพร่องในการสอบสวนจนเป็นเหตุให้ศาลไม่อนุญาตหรือไม่ และรับรายงานให้สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติทราบทันทีด้วย

คดีที่ผู้ต้องหาถูกแจ้งข้อหาโดยไม่มีการจับกุม

คดีอาญาทั่วไป คดีจราจรทางบก ให้เสร็จสิ้นภายใน 2 เดือน และคดีอุกฉกรรจ์ ให้เสร็จ สิ้นภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่แจ้งข้อหาโดยไม่มีการจับกุม หากมีเหตุจำเป็นให้เสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับการ หรือผู้บัญชาการสำหรับหน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่อ กองบัญชาการ มีอำนาจพิจารณาอนุมัติขยายเวลาการสอบสวนต่อไปอีกได้ตามความจำเป็น ได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน รวมแล้วต้องไม่เกิน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่แจ้งข้อหาโดยไม่มีการจับกุม โดยบันทึกเหตุแห่งความจำเป็นในการอนุมัติแต่ละครั้งไว้ในสำนวนการสอบสวนด้วย

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครศรีราชาของประชาชนหลัก ๆ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การแจ้งความเอกสารหาย ประชาชนสามารถแจ้งกับเจ้าหน้าที่ประจำวันได้เลย ไม่ต้องพบพนักงานสอบสวนหรือร้อยเวรประจำวัน มีการบันทึกแจ้งความในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้สะดวกรวดเร็ว และใช้เวลาในการแจ้งความน้อย การแจ้งความเอกสารหายส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแจ้งความ หรือเป็นระเบียบภายในของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การแจ้งความสมุดบัญชีธนาคารหาย เพื่อธนาคารจะได้ดำเนินการออกสมุดบัญชีเล่มใหม่ให้ การแจ้งความโฉนดที่ดินหาย เพื่อสำนักงานที่ดินท้องที่จะ ได้ดำเนินการออกโฉนดหรือใบแทนให้ เป็นต้น โดยในปัจจุบันหน่วยงานอื่น ๆ ได้มีการลดขั้นตอน สามารถไปติดต่อทำเอกสารที่หายได้ เลยโดยไม่ต้องแจ้งความ ได้แก่ ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ป้ายทะเบียนรถ ใบขับขี่ บัตร

ประกันสังคมและบัตรผู้เสียภาษี ซึ่งหากประชาชนทำเอกสารรายการดังกล่าวหาย ก็ไม่ต้องเดินทางไปแจ้งความ สามารถไปยื่นคำขอทำเอกสารใหม่ได้ที่ต้นสังกัด

2. การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน เป็นการแจ้งความที่ไม่เกี่ยวกับคดีอาญา ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความในเรื่องทางแพ่ง หรือการแจ้งไว้เป็นหลักฐานอื่น ๆ โดยประชาชนจะต้องเข้าพบพนักงานสอบสวนเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อแจ้งความประสงค์ของตน หากพนักงานสอบสวนพิจารณาอนุญาตแล้ว ก็จะให้เจ้าหน้าที่ประจำวันทำการจดบันทึกข้อความเหล่านั้นไว้ในสมุดรายงานประจำวันไม่เกี่ยวกับคดี บางเรื่องที่พนักงานสอบสวนพิจารณาแล้วว่าไม่มีเหตุหรือไม่มีความจำเป็นให้ลงประจำวันไว้ ก็จะไม้อนุญาต เช่น ในคดีข้อพิพาททางแพ่งเรื่องสัญญากู้ยืมเงิน หรือนิติกรรมสัญญาใด ๆ เป็นเรื่องที่พนักงานสอบสวนไม่มีอำนาจสอบสวน โดยพนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนเฉพาะคดีอาญาเท่านั้น พนักงานสอบสวนก็จะแนะนำให้ประชาชนผู้มาแจ้งความไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 55 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้น เกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใดตามกฎหมายแพ่ง หรือบุคคลใด จะต้องใช้สิทธิทางศาล บุคคลนั้นชอบที่จะเสนอคดีต่อศาลส่วนแพ่งที่มีเขตอำนาจได้ ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายแพ่ง” เป็นต้น โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้ใช้ดุลพินิจโดยพิจารณาตามความเหมาะสม

3. การแจ้งความเกี่ยวกับคดีอาญา ประชาชนผู้แจ้งจะต้องพบพนักงานสอบสวนที่เข้าเวรในแต่ละวัน เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงและเจตนาให้พนักงานสอบสวนทราบ โดยลักษณะของกฎหมายไทยแบบระบบกล่าวหา ผู้แจ้งความเกี่ยวกับคดีอาญานั้น จึงต้องกล่าวหาและประสงค์ให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีอาญาในความผิดฐานต่าง ๆ ตามที่ตนประสงค์ เช่น ในคดีความผิดฐาน ทำให้เสียทรัพย์ ซึ่งมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 358 ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 60,000 บาท เป็นความผิดต่อส่วนตัว มิใช่ความผิดอาญาแผ่นดิน ผู้แจ้งจึงต้องร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน โดยยืนยันให้ชัดเจนว่าเป็นความผิดฐานใด หลังจากนั้นพนักงานสอบสวนจะทำการสอบสวนโดยเริ่มทำการสอบสวนปากคำผู้แจ้งและรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ จนคดีมีพยานหลักฐานพอฟ้อง และสามารถสรุปสำนวนการสอบสวนได้

การแจ้งความในลักษณะที่ 3 หรือการแจ้งความในเรื่องเกี่ยวกับคดีอาญา พนักงานสอบสวนต้องใช้เวลาพอสมควรในการซักถามข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้รายละเอียดแห่งคดี บางกรณีพนักงานสอบสวนอาจมีการสอบสวนปากคำผู้แจ้งในวันที่มาแจ้งความเลยทำให้ใช้ระยะเวลาานประชาชนที่มาติดต่อราชการรายต่อ ๆ ไป จึงต้องรอนานและเกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนได้ ดังนั้น พนักงานสอบสวนจึงต้องอธิบายให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน of พนักงานสอบสวน

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ต้องรอคิวประมาณเกือบ 2 ชั่วโมงอะค่ะ ทั้งที่มีคนมาติดต่อราชการไม่ถึง 10 คน ตอนเที่ยงพนักงานสอบสวนก็ออกไปกินข้าว ทำให้ต้องรอไปจนถึงช่วงบ่าย ๆ คดีเช็คที่เคยมาแจ้งไว้เมื่อปีที่แล้ว ก็ยังไม่ถึงศาลเลยคะ พนักงานสอบสวนบอกว่าออกหมายเรียกผู้ต้องหาไปแล้ว แต่ยังไม่ได้รับผลการส่งหมายเรียก เลยไปออกหมายจับผู้ต้องหาไม่ได้ ก็ค่อนข้างเดือนร้อนนะคะ เพราะว่าเสียเงินไปจำนวนหลายหมื่น ค่าใช้จ่ายก็เยอะ หมุนเงินไม่ทัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

“มีแน่นอนครับ เนื่องจากประชาชนแต่ละคนที่มาโรงพักนั้น แต่ละคนมาด้วยความทุกข์ใจ ดังนั้น การที่ประชาชนที่มาติดต่อราชการต้องรอเป็นระยะเวลาานาน หรือพนักงานสอบสวนทำสำนวนการสอบสวนล่าช้าก็อาจจะทำให้ประชาชนมีความเครียดและความทุกข์ร้อนใจเพิ่มขึ้น จนนำมาซึ่งความไม่พอใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

จากการศึกษาพบว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดโครงการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานสอบสวนให้ “องอาจ สมาร์ท อี๊กฮีม” เร่งแก้ปัญหาคาดแคลน โดยได้เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์ มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญด้านการสอบสวน มาถ่ายทอดประสบการณ์และเทคนิคการทำงานสอบสวน เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกการเป็นพนักงานสอบสวน และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานพนักงานสอบสวน

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นต้นน้ำในกระบวนการยุติธรรมในกระบวนการสอบสวนนั้น มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และต้องการให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้รับการแก้ไขเยียวยาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ผู้กระทำผิดได้รับการลงโทษและผู้ที่ถูกต้องได้รับการคุ้มครอง พนักงานสอบสวนจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการดังกล่าว จึงจำเป็นที่จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน เพื่อรองรับภารกิจในการปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และการที่จะทำให้พนักงานสอบสวนเป็นพนักงานสอบสวนที่องอาจ สมาร์ท และอี๊กฮีมนั้น จะต้องมีส่วนกับบัญชาที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสอบสวน

กรณีที่พนักงานสอบสวนขาดแคลนนั้น ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินการใน 2 ส่วนด้วยกัน คือ ให้หัวหน้าสถานีตำรวจจัดตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้แก่พนักงาน

สอบสวนทันที และเพิ่มพนักงานสอบสวน โดยการรับสมัครผู้ที่จบเนติบัณฑิตมาเป็นพนักงานสอบสวน จำนวน 750 คน ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการสรรหาผู้ที่จบเนติบัณฑิตมาทำการอบรม ด้านงานสอบสวนเป็นเวลา 1 ปี ก่อนที่จะส่งไปเป็นพนักงานสอบสวนตามโรงพักต่าง ๆ ทั่วประเทศ ขณะนี้การอบรมในรุ่นที่ 1 กำลังจะแล้วเสร็จและกำลังจะเข้ามาฝึกงานตามโรงพักต่าง ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระงานของพนักงานสอบสวนที่หนักอยู่ในขณะนี้ และขณะนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายปรับย้ายผู้ที่มีวุฒิสอบสวน ที่จบเนติบัณฑิต หรือจบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจที่มีความประสงค์จะย้ายไปเป็นพนักงานสอบสวนให้กลับเข้าสู่งานสอบสวนและกำลังจะออก มาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนได้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานหน้าที่พนักงานสอบสวน เพราะงานสอบสวนนั้นเป็นงานที่ยากลำบากและต้องรับผิดชอบสูง จึงจะทำงานสอบสวนได้

ปัจจุบันระบบงานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังประสบปัญหาสำคัญ 5 ประการ ทำให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. โครงสร้างงานสอบสวน ยังรวมงานสอบสวนไว้ที่พนักงานสอบสวนทั้งหมดทำให้ต้องรับภาระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการบูรณาการและความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกอื่น ๆ อีกทั้งขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ แม้พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 47 กำหนดให้แยกงานสอบสวนเป็นอิสระจากงานอื่น ๆ รวมทั้งกำหนดตำแหน่งเฉพาะในการสอบสวน หากแต่ในทางปฏิบัติเกิดช่องว่างในการแทรกแซงการสอบสวนจากฝ่ายบริหารผ่านการบังคับบัญชา ควบคุม และกำกับดูแล การเล่นพรรคเล่นพวก การวิ่งเต้นคดีส่งผลให้การทำงานและการสั่งคดีของพนักงานสอบสวนไม่เป็นอิสระ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม

2. งบประมาณงานสอบสวน ประสบปัญหาเนื่องจากการมีภารกิจที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของตำรวจจำนวนมาก แม้ในปีงบประมาณ 2557 มีสัดส่วนงบประมาณสูงถึง 86,768 ล้านบาท แต่กลับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งเงินเดือนและสวัสดิการ ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานสอบสวนไม่ได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พนักงานสอบสวนต้องออกค่าใช้จ่ายส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน

3. บุคลากรงานสอบสวน พบว่าพนักงานสอบสวนบางนายไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของงานสอบสวนที่เหมาะสม หรือแม้กระทั่งทำการสอบสวนโดยมิชอบ บิดเบือน ทำลายหลักฐานเพื่อช่วยให้ผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษตามกฎหมาย หรือแม้กระทั่งสร้างพยานหลักฐานเท็จเพื่อนำตัวผู้บริสุทธิ์มารับผิดแทน ซึ่งการกระทำดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อรูปคดีอย่างมาก

4. ระบบการตรวจสอบ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต้องงานสอบสวนที่มีอยู่ เช่น การตรวจสอบของจเรตำรวจยังคงอ่อนแอ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางและประสิทธิภาพในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน

5. ความก้าวหน้าในงานสอบสวน พบว่าระบบอุปถัมภ์ การซื้อขายตำแหน่งยังคงมีอยู่อย่างกว้างขวาง ข้าราชการตำรวจต้องวิ่งเข้าหาผู้มีอำนาจและอิทธิพลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ละเอียดผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ กลายเป็นที่มาของการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำให้ตำรวจที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวน มีหลายปัจจัย ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ข้อเท็จจริงที่สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมากที่สุด ได้แก่ จำนวนพนักงานสอบสวน เวลาในการทำสำนวนการสอบสวน และคุณสมบัติส่วนตัวของพนักงานสอบสวน คือ ความรู้ทางกฎหมาย ความขยัน และความรับผิดชอบ โดยสถานีตำรวจภูธรศรีราชาที่มีจำนวนพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นไปในลักษณะพนักงานสอบสวนน้อย ปริมาณงานมาก ทำให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานจำนวนมากเกินพอดี ทำให้งานเกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม

การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ หลายหน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานในการพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา เช่น ในคดีอาญาทุกคดีพนักงานสอบสวนจะต้องพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหาเพื่อส่งไปตรวจสอบประวัติต้องโทษที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร และศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 2 ชลบุรี โดยจะต้องใช้เวลาหลายสัปดาห์ บางครั้งอาจนานถึงหนึ่งเดือนกว่าจะได้ผลการตรวจสอบประวัติต้องโทษและจึงจะสามารถส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการได้ ในคดีเสพยาเสพติดทุกประเภท พนักงานสอบสวนจะต้องนำตัวอย่างปัสสาวะของผู้ต้องหาไปตรวจยืนยันผลที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี เพื่อตรวจแยกสารเสพติด โดยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาถึงหนึ่งเดือนกว่าจะได้รายงานการตรวจพิสูจน์ และสรุปสำนวนการสอบสวนได้ เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานสอบสวนจะต้องใช้เวลามากพอสมควรในการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถสรุปสำนวนการสอบสวนเรื่องหนึ่ง ๆ และส่งสำนวนการสอบสวนได้ ดังนั้น สิ่งที่มากระทบกับเวลาการปฏิบัติงาน

ของพนักงานสอบสวนและทำให้พนักงานสอบสวนมีเวลาส่วนตัวน้อยลง ย่อมทำให้ประสิทธิภาพของการสอบสวนลดน้อยลงเช่นเดียวกัน

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“มีหลายปัจจัยครับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ จำนวนพนักงานสอบสวน ปริมาณงาน เวลา ความเครียด รายได้หรือผลตอบแทน ซึ่งแต่ละปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนทั้งสิ้น เรื่องจำนวนพนักงานสอบสวน หากมีไม่เพียงพอ ก็จะทำให้พนักงานสอบสวนทำงานหนักเกินไป เรื่องปริมาณงาน หากมีมากเกินไป ไม่สัมพันธ์กับจำนวนพนักงานสอบสวน หรือหากมีระบบการบริหารจัดการที่ไม่ดี ก็อาจทำให้พนักงานสอบสวนมีงานค้างและงานไม่มีประสิทธิภาพได้ เรื่องเวลา หากพนักงานสอบสวนมีเวลาเคลียร์งานหรือมีเวลาส่วนตัวน้อย ก็ทำให้งานเกิดความล่าช้า และทำให้เกิดความเสียหายในภาพรวม เรื่องรายได้หรือผลตอบแทน หากไม่เหมาะสมกับปริมาณงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานสอบสวนขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน และทำงานได้ไม่เต็มความสามารถครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

“คงเป็นเรื่องจำนวนคนนะคะ เพราะ เคยคุยกับพนักงานสอบสวน และเคยไปแจ้งความหลายครั้ง ทำให้ทราบว่าพนักงานสอบสวนเข้าเวรถี่ และมีงานค้างเยอะมาก บางคนออกเวรแล้วก็ต้องมาทำงานที่สถานีทุกวัน ไม่มีเวลาพักผ่อน ต้องอดหลับอดนอน จากที่ได้เห็นก็สงสารและเข้าใจค่ะ อยากให้มีพนักงานสอบสวนมากกว่านี้ น่าจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

4. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา กษาทางเอกสารผลการตี (Documentary research)

จากการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนทำงานคล้าย ๆ หมอจิตวิทยาที่มีคนมาระบายความทุกข์ให้เราฟังอยู่เสมอ ๆ เรื่องที่อยู่ในใจมานาน โกรธใคร ไม่สบายใจ เป็นทุกข์ เล่าให้และให้พนักงานสอบสวนมาช่วยแก้ไขให้ พนักงานสอบสวนบางคนอายุ 22-23 เพิ่งสำเร็จการศึกษา ก็ไม่ค่อยเข้าใจปัญหาชีวิตอันวุ่นวายของมนุษย์ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ยืมเงิน โกงเงินกัน สารพัดปัญหา หรือบางคนปัญหาตัวเองก็มีอยู่แล้วต้องมารับฟังและแก้ไขให้คนอื่นอีก เมื่อพนักงานสอบสวนรับฟังปัญหาคนอื่นเยอะ ๆ ก็เบ้ามาคิดตามช่วยประชาชนหาทางออก และพนักงานสอบสวนเองก็เก็บเอามาคิดและเกิดความเครียด

คติบางเรื่องเมื่อ ปรับข้อเท็จจริงกับข้อกฎหมายก็ไม่ตรงกับข้อกฎหมายเสียทีเดียว ต้องปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือนักกฎหมายทั้งหลายว่าจะทำอย่างไรดี จะปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายอย่างไร ทำข้ามขั้นตอนไป หรือขัดใจผู้มาแจ้ง ผู้มาแจ้งความก็ไปร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

หรือหน่วยงานต่าง ๆ จนเป็นเรื่อง เป็นราว ผู้บังคับบัญชาที่ลงมาตรวจสอบ ความกดดันจึงตามมา ความเครียดจึงสะสม

นอกจากนี้ยังมีรายงานว่า เรื่องเงินค่าตอบแทนพนักงานสอบสวนนั้น ก็มีผลสำคัญที่ทำให้พนักงานสอบสวนเกิดความไม่พอใจและเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานสอบสวนเกิดความเครียด

ผลสรุปการประชุมพิจารณาเงินประจำตำแหน่งพนักงานสอบสวนวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2562 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประชานที่ประชุม พลตำรวจโทฉัตรน เพราะสุนทร ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ สรุปว่า ให้ใช้กฎหมายเป็นตัวตั้ง เอาปริมาณงาน และความยุ่งยากของงานมาประกอบ ในการทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลังเพื่อให้รับหลักการและเหตุผล ความจำเป็นให้ผู้ร่วมประชุมไปทำการบ้านมาใหม่ และรอบหน้าให้สำนักงานประมาธเข้าประชุม ด้วย ซึ่งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

มาตรา 46 ให้ข้าราชการตำรวจซึ่งดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวนตามมาตรา 44 ได้รับเงินเพิ่มเป็นกรณีพิเศษตามระเบียบที่คณะกรรมการข้าราชการตำรวจกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ในการกำหนดจำนวนเงินเพิ่มเป็นกรณีพิเศษตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการดำรงตนอยู่ในความยุติธรรมได้อย่างมีเกียรติโดยเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่รัฐจ่ายให้แก่ข้าราชการฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมประกอบด้วย

ทั้งที่ได้มีคำพิพากษาศาลปกครองตัดสินแล้วว่า แม้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะจ่ายเงินค่าตอบแทนให้ พนักงานสอบสวนแล้ว แต่ยังคงเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรพิจารณาโดยเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่รัฐจ่ายให้แก่ข้าราชการฝ่ายอื่นในกระบวนการยุติธรรม จึงเป็นเหตุให้พนักงานสอบสวนเกิดความน้อยเนื้อต่ำใจ และสมองไหลไปยังหน่วยงานที่มีค่าตอบแทนสูงกว่า

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชานั้น มีความจำเป็นต้องพบเจอผู้คนมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ และแต่ละคนที่เข้ามาพบพนักงานสอบสวนนั้นย่อมมีเรื่องทุกข์ร้อนใจหรือปัญหาต่าง ๆ จึงเข้ามาพบพนักงานสอบสวนเพื่อให้พนักงานสอบสวนแก้ไขปัญหาให้ โดยในการเข้าเวรแต่ละผลัดนั้น พนักงานสอบสวนต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีตำรวจ 12 ชั่วโมง คือ เวลา 08.00-20.00 น. และเวลา 00.00-08.00 น. สลับกันไป ช่วงเวลากลางวันนั้นเป็นช่วงที่ค่อนข้างวุ่นวาย เนื่องจากมีประชาชนมาแจ้งความเป็นจำนวนมาก ทั้งการแจ้งความเอกสารหาย การแจ้งความเป็นหลักฐาน และการแจ้งความในคดีอาญา พนักงานสอบสวนจึงต้องพบเจอ และต้องพูดคุยกับประชาชน

ที่กำลังเดือนเนื้อร้อนใจ ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความก็มีทุกเพศทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ ทุกฐานะ แต่สิ่งที่ทุกคนมีเหมือน ๆ กันคือ ปัญหาที่ตนแก้ไขไม่ได้ และต้องการให้พนักงานสอบสวนช่วย แก้ปัญหาเหล่านั้นให้ ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความ บางคนก็พอรู้กฎหมาย บางคนก็ไม่รู้กฎหมายเลย จึงทำให้ไม่เข้าใจการปฏิบัติของพนักงานสอบสวน และเกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจต่าง ๆ แต่พนักงานสอบสวนก็ต้องควบคุมอารมณ์ของตนมิให้ร้อนตาม หลังจากออกเวรพนักงานสอบสวนก็ต้องหาเวลาสะสางคดีที่ตนรับมาช่วงที่เข้าเวร ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติหลายขั้นตอนและใช้เวลามาก เช่น พนักงานสอบสวนต้องออกหมายเรียกผู้ต้องหาหรือพยานมาสอบปากคำ พนักงานสอบสวนต้องไปศาลเพื่อยื่นคำร้องขอออกหมายจับผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนต้องทำหนังสือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคดี เป็นต้น กรณีจึงเป็นเหตุให้พนักงานสอบสวนต้องแบกรับภาระปัญหาของประชาชนมากมาย ทำให้เกิดความเครียด และอาจนำไปสู่การฆ่าตัวตายดังที่ปรากฏตามข่าว

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ทำให้มีความเครียดครับ เนื่องจากต้องรับแรงกดดันหลายทาง ไม่ว่าจะเป็น ประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา ประชาชนบางคนไม่เข้าใจการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน คิดว่าพนักงานสอบสวนตั้งใจประวิงเวลาทำสำนวนล่าช้า แต่แท้จริงแล้ว การรวบรวมพยานหลักฐานเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลามาก นอกจากนี้การขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นก็ต้องใช้เวลาเช่นกัน เช่น การส่งผลพิมพ์มือของผู้ต้องหาไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร ต้องรอผลการตรวจสอบประมาณ 1 เดือน เมื่อมีความไม่พอใจจากประชาชนหรือมีแรงกดดันเข้ามาปะทะอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานสอบสวน จึงทำให้เกิดความเครียดครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2562)

“เคยได้ยินข่าวเรื่องตำรวจฆ่าตัวตายไหมครับ 80-90 เปอร์เซ็นต์ เป็นพนักงานสอบสวน ทั้งนี้ เกิดจากความเครียดในการทำงาน และถูกโยกย้ายมาจากสายงานอื่นที่ไม่ได้อยากมา พนักงานสอบสวนอะครับ ทำดีก็เสมอตัว แต่หากทำผิดมาครั้งเดียวก็คงไม่ต้องพูดถึง ตั้งแต่ทำงานมาเคยถูกร้องเรียนเกือบสิบครั้ง วันแรกมาแจ้งความกับเรา วันต่อมาไปร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมเลย ทุกวันนี้เสียเวลาไปกับเรื่องพวกนี้เยอะครับ ต้องมาตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ไม่ควรร้องเรียน สุดท้ายก็ยุติไปทุกเรื่อง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“วันที่ไปแจ้งความมีประชาชนมาติดต่อราชการเยอะมากค่ะ จนที่นั่งไม่พอ และพนักงานสอบสวนก็มีคนเดียว รอนานมาก ร้อนใจค่ะ อยากพบพนักงานสอบสวนและขอให้พนักงานสอบสวนช่วยแก้ปัญหาให้ แต่พนักงานสอบสวนก็เพียงแต่รับคำร้องทุกขและไปตรวจที่เกิดเหตุ

เท่านั้น หลังจากนั้นคดีก็ไม่มีความคืบหน้าเลยคะ” (กลุ่มที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนเปรียบเสมือนกระดุมเม็ดแรกของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ให้ความสำคัญพร้อมกับประชาชนในกระบวนการเบื้องต้น แต่ช่วงหลายปีที่ผ่านมากระดุมเม็ดแรกกลายเป็นปัญหาเรื้อรัง ตั้งแต่ พล.นายกรัฏมนตรี จันทร์โอชา อ.ประยุทธ์. คณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ เช่นคำสั่ง 7/ 2559 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์.2559 ยกเลิกหลักการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจตำแหน่งพนักงานสอบสวน พ.พ.ศ ปี ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ. 2547 หรือ “ขุมแห่งพนักงานสอบสวน”

คำสั่ง มาตรา 44 ให้ผู้กำกับสายงานสอบสวน ผู้เชี่ยวชาญด้านงานสอบสวนหายไปจากสถานีตำรวจหลายร้อยอัตรา ถูกนำไปแขวนตามกองบัญชาการ (บช.) กองบังคับการ (บก.) ต่าง ๆ กลายเป็นพนักงานสอบสวนว่างงาน บางส่วนย้ายไปอยู่งานสืบสวน (สส.) งานป้องกันปราบปราม (ปป.) งานจราจร (จร.) จึงเกิดปัญหาขาดแคลนพนักงานสอบสวนอย่างมาก ซึ่งปกติตำแหน่งพนักงานสอบสวนก็ขาดอยู่แล้ว จึงเป็นปัญหาใหญ่ เสมือนมะเร็งลุกลามไปทั่วร่าง

ซึ่งเดิมที “แห่งพนักงานสอบสวน” การแต่งตั้งโยกย้ายตำรวจในสายงานสอบสวน พ.ร.บ. ตำรวจ ปี พ.ศ. 2547 ระบุไว้ว่า “ตั้งแต่รองสารวัตรถึงผู้บังคับการ ในแต่ละชั้นจะต้องผ่านการประเมินคุณสมบัติ คุณภาพ และปริมาณ รวมถึงอายุงาน ซึ่งหากครบถ้วนก็ต้องสอบภาคทฤษฎี จึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง” ทำให้พนักงานสอบสวนที่เติบโตมาด้วยความเชี่ยวชาญ ที่ผ่านมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติพยายามแก้ไขปัญหาให้ผู้ที่มีคุณวุฒิเนติบัณฑิตหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสายที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์สมัครหรือโอนย้ายเป็นพนักงานสอบสวน ก็ไม่มีใครอยากมา ยิ่งแก้เหมือนยิ่งขุ่น ดอกย้ำความล้มเหลว สำนักงานกำลังพลให้เกลี้ย รองสารวัตรป้องกันปราบปรามที่เกินกรอบตำแหน่ง รอง สารวัตรป้องกันปราบปรามที่วิเคราะห์ได้ไปเป็นตำแหน่ง รองสารวัตรสอบสวน 3,500 ตำแหน่ง โดยให้เหตุผลว่าเพื่อความเหมาะสมกับปริมาณงานของแต่ละสถานี จนเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์เมื่อคลิก ภาพถ่าย เจ้าหน้าที่ตำรวจ รองสารวัตรป้องกันปราบปรามจับฉลากเพื่อหนึ่งงานสอบสวน ซึ่งไม่น่าเชื่อว่าพนักงานสอบสวนที่เป็นตำแหน่งเฉพาะทางจะถึงคราต้องจับฉลากยึดเชียดให้เป็น จนเป็นจิปากของคนในแวดวงราชการด้วยกัน

คำสั่งดังกล่าวเป็นเหมือน “คำสั่งตาย” เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับ รองสารวัตรป้องกันปราบปรามที่ถูกโยกย้ายมาเป็นพนักงานสอบสวนทำ “อัตรวิบัติกรรม” ศพแล้วศพเล่า ด้วยความไม่เชี่ยวชาญในสายงานสอบสวน ข้อกฎหมาย บางคนแทบไม่เคยทำสำนวนมาก่อน กรรมตกไปถึงครอบครัว เสาหลักต้องมีอันเป็นไป เช่นเดียวกันกับครอบครัว “สุชาติพงษ์” เมื่อ ร้อยตำรวจเอกพิเชษฐ์ สุชาติพงษ์ รองสารวัตร(สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรบ้านมาบอำมฤต จังหวัดชุมพร ยิงตัวตาย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2562 ผลการสอบสวนหาสาเหตุ พบเหตุมาจาก ถูกย้ายมาจาก รองสารวัตรป้องกันปราบปราม เกิดความเครียดเพราะไม่เคยทำงานด้านสอบสวนมาก่อน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่เป็น ต่อมาวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2562 ร้อยตำรวจเอกสุพจน์ สุขเกษม รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร ใช้อาวุธประจำกายยิงตัวเองเสียชีวิตคาเครื่องแบบหน้าเสาธงโรงพัก สาเหตุเกิดจากความเครียดหลังจากถูกโยกย้ายจากงานปราบปรามมาอยู่งานสอบสวน

แต่โฆษกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำได้แต่เพียงกวาดขยะชุกไว้ใต้พรม และออกมาชี้แจงว่า สาเหตุการฆ่าตัวตายอาจมาจากปัญหาครอบครัว ปัญหาส่วนตัว ปัญหาหนี้สินของแต่ละบุคคล ความเครียด โรคส่วนตัว แต่ปฏิเสธได้ไม่เต็มปากยอมรับการถูกโยกย้ายอาจจะเป็นเพียงส่วนหนึ่ง แต่ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติพยายามแก้ไขกำชับให้ผู้บังคับบัญชาสอดส่องดูแลลูกน้อง หรือถ้าใครมีปัญหาที่อาจเกิดจากความเครียด ภาวะซึมเศร้า สามารถปรึกษากับแพทย์โรงพยาบาล ตำรวจที่เปิดสายด่วนให้คำปรึกษา

ขณะที่พันตำรวจเอกมานะ เผาะช่วย เลขานุการสมาคมพนักงานสอบสวน ยื่นหนังสือด่วนถึง พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ที่กำกับดูแลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้รีบแก้ปัญหาการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ เพื่อดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวน ก่อนที่จะเกิดความสูญเสียรายต่อไป ต่อมาพลตำรวจเอกจักรทิพย์ ชัยจินดา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติได้เชิญตัวแทนพนักงานสอบสวนทั่วประเทศจำนวน 300 คน ร่วมการสัมมนา “การพัฒนาการบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน” เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้งกระบวนการสรรหาบุคลากรเพื่อทำหน้าที่พนักงานสอบสวนทุกระดับ, การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานสอบสวน, ระบบสนับสนุนงานสอบสวนและการสร้างแรงจูงใจ, การหมุนเวียนพนักงานสอบสวนไปทำหน้าที่อื่น เพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานสอบสวน

ต่อมาวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 พลตำรวจเอกจักรทิพย์ ชัยจินดา มีหนังสือวิทูลในราชการด่วนที่สุด ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562 ถึง ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล, ผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค 1-9 ผู้บัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง,

จเรตำรวจแห่งชาติ, รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า ใจความว่า

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดการสัมมนาการพัฒนาการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน ในวันจันทร์ที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562 เพื่อระดมความคิดเห็นจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานสอบสวน ซึ่งได้ผลสรุปหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. เพื่อให้การบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระยะเร่งด่วนเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงให้ทุกหน่วยสำรวจรายชื่อข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรสายงานสอบสวนในสังกัด ซึ่งได้รับการแต่งตั้งมาจากสายงานอื่น รวมทั้งสอบถามข้าราชการตำรวจดังกล่าวว่ามีผู้ใดสมัครใจรับการแต่งตั้งไปดำรงตำแหน่งนอกสายงาน โดยให้ส่งบัญชีรายชื่อพร้อมบันทึกสมัครใจรับการแต่งตั้งมายังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภายในวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2562

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นอันดับแรกในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน คือ “ปัจจัย 4” และ “เวลา” พนักงานสอบสวนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ต้องมีปัจจัยพื้นฐาน มีที่พักสวัสดิการ เพื่อความสะดวกในการมาทำงาน และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ในการไปเช่าที่พักข้างนอกสถานี ซึ่งพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาส่วนใหญ่ไม่มีที่พักสวัสดิการ ต้องไปซื้อบ้านหรือเช่าห้องอยู่ ทั้ง ๆ ที่ห้องพักสวัสดิการของสถานีตำรวจภูธรศรีราชาบางห้อง ไม่มีผู้พักอาศัยอยู่จริง ๆ หรือมีเจ้าของแต่เอาไว้เก็บของเท่านั้น ไม่ได้เข้ามานอนพักแต่อย่างใด ซึ่งเจ้าของห้องดังกล่าวมีบ้านพักอยู่ในบริเวณใกล้เคียง การกระทำดังกล่าวจึงเป็นการเบียดบังสิทธิของผู้อื่นซึ่งควรจะได้ห้องพัก แต่ผู้บังคับบัญชาที่ปล่อยปละละเลยไม่กวาดขันให้ระบบธุรการเป็นไปอย่างถูกต้อง ต่อมาก็คือ เรื่องของเวลาส่วนตัวของพนักงานสอบสวน ซึ่งหากพนักงานสอบสวนไม่มีเวลาส่วนตัว ก็จะก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมามากมาย นอกจากนี้ การจัดเจ้าหน้าที่พนักงานตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาความเหมาะสมทั้งในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ หรือความสมัครใจ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ทั้งนี้ ปริมาณงานที่พนักงานสอบสวนรับผิดชอบต้องมีความเหมาะสม กล่าวคือ สถานีตำรวจต้องมีการจัดกำลังพนักงานสอบสวนให้มีความสอดคล้องกับเลขคดีหรือปริมาณคดีในแต่ละปี จะทำให้พนักงานสอบสวนไม่ต้องทำงานหนักมากเกินไป และไม่ต้องเกิดความเครียดมาก ทำให้

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนดีขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น งานไม่เกิดความล่าช้า และ
ท้ายที่สุดทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวนดีขึ้น

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“เวลาและค่าตอบแทนครับ เนื่องจากพนักงานสอบสวนก็เป็นข้าราชการ ซึ่งมีครอบครัว
ที่ต้องดูแลเหมือนกัน หากพนักงานสอบสวนไม่มีเวลาให้ตนเองและครอบครัว ก็จะมีคุณภาพชีวิต
ที่ดีไม่ได้ เพราะการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การมีความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ อยู่ใน
สภาพแวดล้อมที่ดี อยู่ในครอบครัวที่ดีครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม
2562)

“ปริมาณงานที่พนักงานสอบสวนรับผิดชอบ ต้องไม่มากจนเกินไปครับ เพราะจะทำให้
พนักงานสอบสวนเกิดความเครียด ไม่มีเวลาทำอย่างอื่น และยังทำให้งานค้างด้วย ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับ
การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชาในเรื่องการจัดจำนวนคนและการจัดตารางเวรครับ
หากพนักงานสอบสวนรับผิดชอบปริมาณงานที่มีความเหมาะสมแล้ว พนักงานสอบสวนก็จะมี
สุขภาพจิตและร่างกายที่ดี มีพลังบวก มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์
ทำให้ประชาชนรู้สึกสบายใจ คลายทุกข์ และเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานสอบสวนครับ”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

2. ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน และกระบวนการยุติธรรม ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

ผลการศึกษาพบว่า การสอบสวนคดีอาญาในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติเข้าขั้นวิกฤต โดยเฉพาะวิกฤตศรัทธา ไม่สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชน
ได้อย่างเพียงพอ ประชาชนไม่เชื่อถือ ไม่เชื่อมั่นว่าการสอบสวนเป็นไปอย่างสุจริต งานสอบสวน
มีความล่าช้า มีการเลือกปฏิบัติ ทัศนคติโดยรวมของประชาชนที่มีต่อพนักงานสอบสวนสร้างความ
ลำบากในการทำงาน พนักงานสอบสวนมักถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนัก หากรูปคดีไม่เป็นไป
ตามประชาชนคาดหวัง แม้จะทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา

ในขณะที่พนักงานสอบสวนยอมรับถึงวิกฤตศรัทธา และมองว่าสาเหตุหลักเกิดจาก
ปัญหาเชิงโครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร และการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระบบ
การบริหารแบบรวมศูนย์ มีระบบบังคับบัญชาแบบทหาร ไม่สอดคล้องกับลักษณะงานที่สอบสวน
ซึ่งเป็นงานในสายงานกระบวนการยุติธรรมมากกว่างานป้องกันและปราบปรามอันเป็นงานหลัก
ของตำรวจ ดังที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 538/ 2555 เรื่อง
การปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนและผู้ปฏิบัติงานสอบสวน
ลงวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2555

ข้อ 3.7 พนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.7.1 ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.7.2 ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวร กรณีมีคดีเกิดขึ้น และลักษณะคดีเกินความรับผิดชอบในระดับของตนเอง ให้ทำการสอบสวนเบื้องต้น แล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

3.7.3 ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนมีหน้าที่รับผิดชอบทำการสอบสวนคดีความผิดทางอาญาทุกประเภท ยกเว้นประเภทและลักษณะของคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน ผู้ชำนาญการถึงพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ

3.7.4 เข้าร่วมทำการสอบสวนตามที่หัวหน้างานสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.5 สืบสวนหาข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเฉพาะในคดีที่รับผิดชอบ เพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำผิดที่เกิดขึ้น

3.7.6 กำกับ ดูแล ตรวจสอบ เฝ้าระวัง สั่งการ แนะนำ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในสังกัด

3.7.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แม้ว่าตำรวจจะมีคำสั่งดังกล่าวเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติพนักงานสอบสวนกลับถูกบีบรัดด้วยวัฒนธรรมองค์กร และระบบการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

พนักงานสอบสวนขาดหลัก ประกันเรื่องความเป็นอิสระ ถูกแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชาและผู้มีอิทธิพลได้โดยง่าย ทั้งยังถูกแทรกแซงจากนโยบาย ลด-เลือกรับคดี-ไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงานอื่น การทำงานไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ ทั้งด้านกำลังคน งบประมาณ การฝึกอบรม มีภาระงานมากเกินไป ขาดระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพพนักงานสอบสวนต้องทำงานภายใต้ความกดดัน จากความคาดหวังของประชาชน ซึ่งบ่อยครั้ง ความคาดหวังของประชาชนและตัวพนักงานสอบสวนอยู่คนละฟากกับความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา จึงมักมีข่าวพนักงานสอบสวนมีภาวะเครียดจากการทำงาน ถึงกับทำอัตวินิบาตกรรมอยู่บ่อยครั้ง

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

สิ่งที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวนและกระบวนการยุติธรรม มาจากความรูสึกภายในจิตใจว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ยุติธรรม ซึ่งจากข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญฟังได้ว่า สิ่งที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน คือ ความล่าช้า หรืองานไม่คืบหน้า หรือแม้แต่กิริยาท่าทางที่พนักงานสอบสวนแสดงออกขณะปฏิบัติงาน คังวาท

กรรมที่ว่า “ความล่าช้าคือความยุติธรรม” เช่น กรณีที่ประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์กับพนักงานสอบสวนในคดีอาญาต่าง ๆ แต่ละคดีนั้น จะต้องอยู่ในมือของพนักงานสอบสวนอย่างต่ำหนึ่งเดือน เนื่องจากต้องรอผลการตรวจสอบประวัติผู้ต้องหาจากกองทะเบียนประวัติอาชญากร ซึ่งระยะเวลาหนึ่งเดือนนั้น พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ต้องเข้าเวรเฉลี่ย 8-10 ครั้ง แต่ละครั้งเข้าเวร 12 ชั่วโมง และต้องรับคดีเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานสอบสวนมีอัตราการรับคดี มากกว่าที่ส่งออกคดีหลายเท่าตัว จึงทำให้บางครั้งพนักงานสอบสวนไม่สามารถทำสำนวนการสอบสวนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด ประชาชนส่วนใหญ่ก็ไม่เข้าใจการทำงานของพนักงานสอบสวน ถึงวลแต่เรื่องของตัวเองว่าจะไม่ได้รับการดำเนินการ มีทั้งโทรศัพท์ตามหรือไปร้องเรียนตำรวจภูธรจังหวัดหรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เป็นการกดดันให้พนักงานสอบสวนทำงานยากลำบากขึ้นไปอีก เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นแล้ว ต้องยอมรับว่าเมื่อพนักงานสอบสวนแต่ละคนมีสำนวนการสอบสวนในความรับผิดชอบจำนวนมาก สิ่งที่พนักงานสอบสวนแต่ละคนจะทำก่อนคือ คดีอุกฉกรรจ์ คดีที่สำคัญเร่งด่วน และคดีที่รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ส่วนคดีเล็กน้อยของประชาชนถึงถูกจัดไว้เป็นอันดับต่อมา จึงเป็นธรรมดาที่ประชาชนจะมองว่า พนักงานสอบสวนทำงานล่าช้า และทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“การที่พนักงานสอบสวนไม่สื่อสาร ไม่อธิบายให้ประชาชนเข้าใจในข้อกฎหมาย เพราะว่า โดยทั่วไปแล้วประชาชนไม่ค่อยรู้กฎหมายหรืออาจรู้ แต่ไม่เท่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ การที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติโดยไม่ชี้แจง ไม่อธิบาย อาจทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ และมองว่าพนักงานสอบสวนทำงานเลื่อนลอยไม่มีหลักหรือสิ่งที่ยืนยันได้ว่าการปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง รวมถึงการที่พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์ไว้แต่ไม่ดำเนินการอย่างใดต่อ และทำงานล่าช้าครับ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“การทำงานที่ไม่มีความคืบหน้าค่ะ เนื่องจาก จากประสบการณ์ที่ผ่านมา เคยไปแจ้งความเรื่องโจรเข้ามา ลักทรัพย์ภายในบ้าน หลังจากนั้นร้อยเวรก็ได้เดินทางมาที่บ้านเพื่อตรวจหาร่องรอยของคนร้าย และร้อยเวรก็กลับไปลงประจำวันให้ หลังจากนั้นก็ไม่ติดต่อมาอีกเลย เมื่อโทรศัพท์ไปถามก็ไม่มี ความคืบหน้า แจ้งว่าไม่มีร่องรอย พยานหลักฐานอะไร จึงตามตัวคนร้ายให้ไม่ได้ ก็ไม่ได้ว่าจะไรนะคะ แต่ร้อยเวรดูไม่ค่อยใส่ใจเท่าไรอะค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

3. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จัดสรรให้

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

ผลการศึกษาพบว่า ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ลักษณะ 7 กองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวน คดีอาญา มาตรา 112-117 กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งกองทุนขึ้นมาเรียกว่า กองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา พร้อมทั้งกำหนดให้มีกระบวนการวิธีการบริหารจัดการขึ้นในรูปคณะกรรมการบริหารซึ่งการดำเนินการของกองทุนนั้นได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องนับแต่ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มีผลบังคับใช้วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองทุนนี้ เพื่อสนับสนุนงานสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา โดยการจัดสรรเงินให้กับหน่วยที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวน สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนและรวบรวมพยานหลักฐาน ทำให้หลักฐานในคดีมีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งเป็นค่าตอบแทนบุคคล ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการสืบสวนติดตามจับกุมหรือสืบสวนสอบสวนคดีอาญาอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จแห่งคดี

เนื่องจากเงินกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา เป็นเงินทุนหมุนเวียนประเภทที่ 5 เป็นทุนหมุนเวียนเพื่อการสนับสนุนส่งเสริม มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เงินในการสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมที่จะสร้างประโยชน์สุขโดยรวมของประชาชน ประโยชน์ของรัฐที่พึงจะได้ โดยที่ไม่มุ่งหวังแสวงหากำไร เป็นเงินนอกงบประมาณ การใช้จ่ายเงินดังกล่าว สามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานได้ ทั้งนี้ กรมบัญชีกลาง ได้มีหนังสือ ที่ กค 0427/ว372 ลงวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2558 แจ้งการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2558 สำหรับการกำกับดูแลทุนหมุนเวียนทั้งระบบ รวมถึงการนำระบบประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนมาเป็นเครื่องมือในการกำกับและผลักดันให้ทุนหมุนเวียนดำเนินการตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจและประเทศอย่างแท้จริง

เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว กองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีบัญชี พ.ศ. 2561 กับ กระทรวงการคลัง เพื่อกำหนดกรอบหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี พ.ศ. 2561

ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน หัวข้อที่ 4 การบริหารพัฒนา ทุนหมุนเวียน ตัวชี้วัดที่ 4.1 บทบาทคณะกรรมการทุนหมุนเวียน กำหนดให้มีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ซึ่งกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กองทุนเพื่อการสืบสวน และสอบสวนคดีอาญา ปีบัญชี พ.ศ. 2560-2564 ไว้แล้วนั้น

เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา เป็นไปตามข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน ประจำปีบัญชี พ.ศ. 2561 และ ยุทธศาสตร์กองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ปีบัญชี พ.ศ. 2560-2564 รวมทั้งแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งกำหนดให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และทบทวน แผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในแต่ละปี จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล กองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ปีบัญชี พ.ศ. 2560-2564

จากแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวเห็นว่า สำนักงบประมาณและการเงินสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการจัดสรรงบประมาณกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ให้กับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้แก่ สถานีตำรวจภูธรต่าง ๆ แต่ปัจจุบัน ข้อเท็จจริงกลับปรากฏว่า หน่วยงานระดับล่างหรือสถานีตำรวจกลับไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในจำนวนที่เหมาะสม ดังที่ปรากฏว่า งานสอบสวนมีปัญหาขาดแคลนเงินค่าตอบแทนการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวน เนื่องจากการทำสำนวนสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐานมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก แต่พนักงานสอบสวนต้องสำรองเงินส่วนตัวออกไปก่อน บางคดีไม่สามารถเบิกจ่ายกลับคืนมาได้ เป็นเหตุให้พนักงานสอบสวนไม่ยอมรับคดีเพราะจะมีค่าใช้จ่ายตามมา ซึ่งปัจจุบันมียอดค้างการจ่ายค่าตอบแทนการทำสำนวนสอบสวนของพนักงานสอบสวน สะสมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 เป็นจำนวนถึง 729 ล้านบาท จึงบั่นทอนประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจพนักงานสอบสวนอย่างมาก นอกจากนี้ยังพบปัญหาเงินเดือนและค่าตอบแทนตำรวจสายปฏิบัติการไม่เหมาะสมกับภารกิจและความรับผิดชอบ และยังมีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต บาดเจ็บมากกว่าข้าราชการพลเรือนอื่น ๆ แต่ได้รับเงินเดือนน้อย ทั้งที่ประเทศอื่น ๆ ให้เงินเดือนตำรวจมากกว่าข้าราชการพลเรือนอื่น ๆ จากความตรากตรำของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างหนัก จนเกิดความเครียด ทำให้มีสถิติตำรวจฆ่าตัวตายบ่อยครั้ง โดยปี พ.ศ. 2557 มีตำรวจฆ่าตัวตาย 40 คน ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 38 คน ปี พ.ศ. 2559 จำนวน 35 คน รวม 3 ปี มีตำรวจฆ่าตัวตาย 113 คน

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม มีข้อเสนอการปฏิรูปตำรวจว่า ควรจัดสรรงบประมาณค่าตอบแทนสอบสวนคดี อาญาของพนักงานสอบสวนในแต่ละปีให้ครบถ้วนตามจำนวนคดีที่เกิดขึ้นจริง ไม่มียอดค้างชำระ ตลอดจนการปรับเงินประจำตำแหน่งของพนักงานสอบสวนให้เทียบเท่ากับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอื่น เช่น ศาล อัยการ ป.ป.ช. กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) นอกจากนี้ควรปรับค่าตอบแทนตำรวจ

ให้เหมาะกับความต้องการที่น้อยและความเสี่ยง อาทิ การเพิ่มเงินประจำตำแหน่งสำหรับตำแหน่งที่มีความเสี่ยง การเพิ่มเงินประจำตำแหน่งแก่ตำรวจที่ต้องเห็นดเห็น้อยตราด คร่ำตามจำนวน ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นให้เกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานการทำงานของข้าราชการพลเรือน

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

จากการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ทางรัฐได้จัดหาให้เพียงบางส่วน ส่วนของใช้ที่พนักงานสอบสวนมีความจำเป็นต้องจัดหาเองและหากไม่มีจะไม่ทำให้ปฏิบัติงานได้ ได้แก่

1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา หรือคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก พนักงานสอบสวนต้องใช้ในการรับแจ้งความในขณะเข้าเวร โดยอาจจะบันทึกข้อมูลที่ประชาชนมาแจ้งหรือสอบสวนปากคำเบื้องต้น จากนั้นจะส่งประเด็นไปให้ เจ้าหน้าที่ประจำวันหรือเสมียนเวร ทำหน้าที่เขียนลงในสมุดรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี หรือเป็นหลักฐาน นอกจากนี้พนักงานสอบสวนยังต้องใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาในการสอบปากคำผู้ต้องหา ผู้กล่าวหา และพยาน ในคดีเยาวชนและคดีทางเพศบางคดี พนักงานสอบสวนต้องเดินทางไปสอบสวนปากคำที่สำนักงานอัยการต่อหน้าสหวิชาชีพ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ดังนี้ คอมพิวเตอร์แบบพกพาจึงมีความจำเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

2. เครื่องพิมพ์ หรือเครื่องปริ้นท์ สืบเนื่องจากพนักงานสอบสวนอาจมีความจำเป็นเร่งด่วนอันไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทำให้ต้องเดินทางไปสอบสวนปากคำนอกสถานีตำรวจ จึงต้องเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไปให้ครบถ้วน ซึ่งเครื่องปริ้นท์ก็ถือว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นและพนักงานสอบสวนทุกคนต้องมีไว้ใช้ส่วนตัว

3. วิทยุสื่อสาร พนักงานสอบสวนจำเป็นต้องประสานงานกับเจ้าพนักงานตำรวจสายงานอื่น ทั้งห้องปฏิบัติการวิทยุสื่อสาร ฝ่ายป้องกันปราบปราม ฝ่ายจราจร หรือรวมไปถึงภาคเอกชนทั้งอาสาสมัครกู้ภัยหรือโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างสะดวกและมีความคล่องตัว เช่น เมื่อได้รับแจ้งเหตุรถเฉี่ยวชนกัน พนักงานสอบสวนขณะที่เข้าเวรถือเป็นเจ้าพนักงานผู้รับผิดชอบในคดีจราจรนั้น จึงต้องใช้ควบคุมสถานการณ์ให้ได้ อาจจะมีการวิทยุแจ้งฝ่ายจราจรที่อยู่ประจำป้อมให้ช่วยเคลียร์พื้นที่และอำนวยความสะดวกจราจรให้ยังสามารถเคลื่อนที่ได้ เป็นต้น

ซึ่งอุปกรณ์การสอบสวนที่ทางสถานีตำรวจภูธรศรีราชาจัดหาให้ นั้น โดยรวมก็ถือว่าเพียงพอและไม่ทำให้ภาพรวมเสียหาย แต่อาจทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนไม่มีประสิทธิภาพอย่างที่ควรจะเป็น และตอบสนองความของประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เช่น ฝ่ายสอบสวนไม่มีเครื่องตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในกระแสเลือด ซึ่งถือว่ามีความจำเป็นในการ

ปฏิบัติหน้าโดยเฉพาะคดีจราจรทางบก ซึ่งการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ถือเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด หากไม่ได้ตรวจอย่างทันทั่วถึงที่ ก็อาจทำให้ปริมาณแอลกอฮอล์ค่อย ๆ ลดลงได้ และมีผลต่อรูปคดี นอกจากนี้อุปกรณ์นิติวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการเก็บวัตถุพยานในที่เกิดเหตุก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นเดียวกัน เพราะพยานหลักฐานที่มีความสำคัญและพิสูจน์ความจริงได้มากที่สุด คือ พยานหลักฐานที่อยู่ในสถานที่เกิดเหตุ หากพนักงานสอบสวนไม่มีอุปกรณ์ในการเก็บวัตถุพยาน อาจทำให้วัตถุพยานถูกปนเปื้อนและยากต่อการพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา ข้อเท็จจริงจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า สิ่งที่ไม่เพียงพอน่าจะเป็นจำนวนของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ถือว่าเพียงพอให้ปฏิบัติงานได้นะครับ แต่ถ้าถามว่าเพียงพอจนเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ก็ไม่ เพราะ ว่า วัสดุอุปกรณ์บางอย่างพนักงานสอบสวนก็ต้องจัดหาเอง หรือต้องไปหยิบยืมหน่วยงานอื่น หรือสายงานอื่นในสถานีตำรวจมา เช่น เครื่องตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในกระแสเลือด ซึ่งมีพนักงานสอบสวนมีความจำเป็นต้องใช้ในคดีจราจรทางบก เครื่องมือทางนิติวิทยาศาสตร์ ที่พนักงานสอบสวนต้องใช้เก็บพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ ซึ่งพยานหลักฐานบางอย่างไม่สามารถเก็บด้วยมือเปล่าได้ ต้องมีอุปกรณ์เฉพาะจริง ๆ ทำให้การปฏิบัติของพนักงานสอบสวนไม่เกิดประสิทธิภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“คิดว่ายเพียงพอจะ แต่บางอย่างอาจจะเกินไปหน่อย เครื่องปรีนท์เจ้าหน้าที่ประจำวันมีสองเครื่อง แต่ใช้ได้เครื่องเดียว คอมพิวเตอร์มีสองเครื่องก็ใช้ได้แค่เครื่องเดียว ถ้าอุปกรณ์ใช้ได้สองเครื่องน่าจะช่วยในการทำงานได้ดีกว่านี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

ส่วนที่ 4 แนวทางแก้ไขปัญหาลู่อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานี ตำรวจภูธรศรีราชา

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาลู่อุปสรรคส่วนตัวของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาตำรวจโดยเฉพาะเรื่องการสอบสวนนั้น ปัจจุบันทั้งประชาชนและตำรวจผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในสภาพเสียขวัญและกำลังใจอย่างร้ายแรงระส่ำระสาย ทั้งในด้านของประชาชน ผู้เดือดร้อนจากการกระทำผิดอาญาต่างไม่สามารถไปแจ้งความร้องทุกข์ให้ตำรวจสอบสวนดำเนินคดีกันได้ง่าย ๆ เนื่องจากแทบทุกสถานี พนักงานสอบสวนจะ “ไม่ยอมรับคำร้องทุกข์ออกเลขคดี” เพื่อให้มีการสอบสวนโดยเร็ว รับผิดชอบหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ทันที ส่วนตำรวจผู้ที่ถูกแต่งตั้ง หรือ “เกณฑ์” ไปได้ “เป็นพนักงานสอบสวนโดยไม่เต็มใจ” ประสบปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่มากมาย นอกจากทั้งคนและครอบครัวจะรู้ชะตากรรมว่า “เป็นสายงานที่ไร้อนาคต” หหมดโอกาสเจริญก้าวหน้าเป็นนายพลหรือแก่พันตำรวจเอกก็ยังคงไม่เหมือนฝ่ายสืบสวนหรือจราจรที่มีทุนหนาแล้ว หลายคนยังไม่พร้อมที่จะทำงาน เนื่องจากไม่มีความรู้ทางกฎหมายอย่างถ่องแท้ หรือไม่ถนัดและชำนาญการสอบสวน อายุผู้ต้องหารวมทั้งคนมาแจ้งความที่มีความรู้มาก ขึ้นทุกวัน บางคนแม้กระทั่งคอมพิวเตอร์ก็ยังพิมพ์ไม่ได้และส่วนใหญ่ผู้ที่ถูกเกณฑ์ไป วัยก็ล่วงเข้า 40-50 ปีขึ้นไป ยศก็เป็นถึงร้อยตำรวจเอก จะให้ไปเข้าเวรนอนเหมือนตำรวจหนุ่ม หรือฝึกหัดงานสอบสวนกับพนักงานสอบสวนรุ่นลูกรุ่นหลานยศร้อยตำรวจตรีหรือโท อายุเพียง 20-30 ปี มีความยากลำบากเป็นเท่าตัว

ปัญหาข้างต้นเป็นผลพวงมาจากการออกคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 7/2559 แก้ไขพระราชบัญญัติตำรวจ พ.ศ. 2547 ให้ยุบตำแหน่งพนักงานสอบสวนทุกระดับลงทั่วประเทศ ตามที่ตำรวจผู้ใหญ่เสนอไปให้หัวหน้า คณะรักษาความสงบแห่งชาติลงนามหลังยึดอำนาจ การสั่งยุบตำแหน่งพนักงานสอบสวนทั่วประเทศลงนั้น ได้มีการชี้แจงหลังออกคำสั่งกันว่า เพื่อให้การแต่งตั้งตำรวจไปเป็นพนักงานสอบสวนสะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ติดกรอบที่กฎหมายกำหนดว่า พนักงานสอบสวนระดับต่าง ๆ จะต้องมาจากการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานสอบสวนด้วยกันผ่านการสอบประเมินผลตามระยะเวลาเท่านั้น รวมทั้งพนักงานสอบสวนเอง ก็จะมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เพราะต่อไปสามารถแต่งตั้งหรือโยกย้ายให้ไปทำงานสืบสวน จราจร หรือตรวจป้องกันอาชญากรรมตามที่ต้องการได้ นายพลตำรวจบางคนพูดเปรียบเปรยว่า เสมือนเป็นการ “ปล่อยนกออกจากกรง” ไปสู่อิสระภาพอย่างเสรี พนักงานสอบสวนจะได้เป็นไทกันเสียที

นอกจากนั้น หลังคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 7/2559 ดังกล่าว ก็ได้มีการออกคำสั่งให้พนักงานสอบสวนยศพันตำรวจเอก หรือที่เรียกว่า “ผู้ทรงคุณวุฒิ” ซึ่งมีจำนวนประมาณ

800 คน เปลี่ยนชื่อเป็น “ผู้กำกับการ(สอบสวน) แทน และให้ย้ายจากสถานีตำรวจที่เคยทำหน้าที่ เป็น “หัวหน้างานสอบสวน” ช่วยทำงานและเป็นที่ปรึกษาให้พนักงานสอบสวนรุ่นใหม่ที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญ กลายเป็นตำแหน่ง “ประจำตำรวจภาค” โดยไม่มีงานการอะไรทำเป็นชิ้นเป็นอันกันแต่ อย่างไม่ ส่งผลให้ตำแหน่งพนักงานสอบสวนที่มีหน้าที่ต้องเข้าเวรประจำสถานีตำรวจแทบทุกแห่ง อยู่ประสบปัญหาขาดแคลนหนักขึ้น ไปอีก นำไปสู่ความพยายามแก้ไขด้วยการ “เกณฑ์” ให้ตำรวจที่ ปฏิบัติงานในสายอื่น ๆ ไม่ว่าจะสมัครใจหรือไม่ หากมีปริญญาทางกฎหมาย ก็จะถูกย้ายให้ไปดำรง ตำแหน่งรองสารวัตร (สอบสวน) และสารวัตร (สอบสวน) เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างทั้งหมด ไม่ ต่างจากการถูกเสนอให้ลงนามในคำสั่งที่ 115/2557 ให้อำนาจพิจารณาสำนวนการสอบสวนที่ อัยการจังหวัดสั่งไม่ฟ้อง จากที่เป็นของผู้ว่าตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ตั้งแต่ไหน แต่ไรมาให้ไปเป็นของผู้บัญชาการตำรวจภาคแทน ซึ่งขณะนี้ได้ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อ ประชาชนไม่น้อยเช่นกัน โดยคดีที่พนักงานอัยการจังหวัดเห็นว่าพยานหลักฐานไม่พอฟ้อง กลับ ไม่จบลงง่าย ๆ เหมือนในอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากนายพลตำรวจระดับภาคหลายคนได้สั่งให้ตำรวจศพพัน ตำรวจเอกที่ไปปฏิบัติราชการประจำตำรวจภาคซึ่งมีอยู่มากมาย พยายามเขียนความเห็นแย้งเสนอให้ อัยการสูงสุดสั่งฟ้องให้ได้

หลังจากแต่งตั้งให้ตำรวจผู้ไม่สมัครใจไปดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวนระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะรองสารวัตร ได้ประมาณ 6-7 เดือน ไม่น่าเชื่อว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมาเพียง 3 เดือนกว่า ที่ผ่านมา ได้มีตำรวจ รองสารวัตร (สอบสวน) ฆ่าตัวตายไปแล้วถึง 5 ศพ ที่เหลืออยู่ส่วนใหญ่ก็อยู่ใน สภาพเสียวขวัญ แต่ละคนทำงานกันแบบขอผ่านไปวัน ๆ หลายคนที่มีอายุมากเกิน 50 ก็ได้นั่งนันทบอย หลังรอถึงวันเกษียณ หรือเตรียมลาออกก่อนเพื่อรับบำนาญและหาอาชีพเสริมดำรงชีวิต ในบั้นปลาย

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนตัวบางเรื่องของพนักงานสอบสวน เป็นปัญหาที่พนักงาน สอบสวนไม่สามารถแก้ไขได้โดยลำพัง ผู้บังคับบัญชาจึงควรมีความละเอียดอ่อน ใส่ใจแม้เรื่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ ของพนักงานสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พักอาศัย โดยในปัจจุบันมีพนักงาน สอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาเพียง 5 คน ที่ได้พักบ้านพักสวัสดิการของสถานี ที่เหลือต้องไป หาเช่าอยู่เอง อาจจะดูเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่มีความสำคัญต่อสภาพจิตใจพนักงานสอบสวน และ ยังเป็นการลดรายจ่ายรายเดือนได้อีกด้วย นอกจากนี้เรื่องของจำนวนพนักงานสอบสวนที่ไม่ เพียงพอ ทำให้พนักงานสอบสวนต้องทำงานหนัก เข้าเวรอย่างต่อเนื่อง มีเวลาพักผ่อนน้อย ทำให้เกิด ปัญหาอื่น ๆ ตามมามากมาย ฟังสรุปได้ว่า ปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวนบางเรื่องที่มี แนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาและจะร้ายแรงขึ้นเรื่อยจนอาจนำไปสู่การฆ่าตัวตาย

ผู้บังคับบัญชาจึงควรลงมาดูแลและร่วมกันหาทางแก้ไข เพื่อให้พนักงานสอบสวนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี และทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ผู้บังคับบัญชาควรใส่ใจรายละเอียดของพนักงานสอบสวน แม้เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ โดยปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวน หลัก ๆ ก็คือ เรื่องงานเยอะ ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เรื่องถูกร้องเรียนหรือถูกดำเนินการทางวินัย รวมไปถึงแรงกดดันจากผู้มีอิทธิพล ผู้บังคับบัญชา และประชาชน จึงควรบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาให้มีความเหมาะสม เริ่มตั้งแต่ จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอกับพื้นที่หรือปริมาณงาน เพื่อให้พนักงานสอบสวนมีเวลาเคลียร์สำนวนการสอบสวนไม่เกิดสำนวนคงค้าง และไม่ถูกร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“ปัญหาส่วนตัวเกิดจากการไม่มีเวลาให้ตัวเองค่ะ การแก้ปัญหาจึงควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้เพียงพอและจัดตารางเวรให้มีความเหมาะสม มีเวลาให้พนักงานสอบสวนทำสำนวนการสอบสวนที่รับแจ้งความมาในการเข้าเวรแต่ละผลัด เมื่อพนักงานสอบสวนสามารถบริหารจัดการเวลาของตนเองได้ ปัญหาชีวิตของพนักงานสอบสวนก็จะน้อยลงค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

2. การปรับปรุงงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชาให้มีความเหมาะสม

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

ผลการศึกษาพบว่า ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้ประกาศเจตนารมณ์ ท้ายพระราชบัญญัติอย่างชัดเจนที่จะแยกย้ายงานสอบสวน และกำหนดหลักประกันความเป็นอิสระของพนักงานสอบสวนให้แยกจากข้าราชการตำรวจทั่วไป โดยกำหนดตำแหน่งเป็นการเฉพาะ

ในการประเมินพิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงานสอบสวน ให้นำปริมาณและคุณภาพของสำนวนการสอบสวนมาประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในระเบียบของคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ รวมถึงกำหนดให้พนักงานสอบสวนได้รับเงินค่าตอบแทนพิเศษ แตกต่างจากข้าราชการตำรวจทั่วไปด้วย นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาการเสื่อมประสิทธิภาพในงานด้านการสอบสวนนั้น จะต้องแก้ไขเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบธุรการทางคดี ระบบผู้ช่วยเหลืองานพนักงานสอบสวน ระบบการจัดการวัสดุอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนงานสอบสวน ดังนั้น คณะทำงานจึงเห็นว่า มติของผู้บริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่จะยกเลิกการกำหนดตำแหน่งควบในสถานีตำรวจ และ กำหนดตำแหน่งควบไว้ที่หน่วยงานระดับกองบังคับการนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมและประชาชนคาดหวัง

ซึ่งประสงค์จะให้พนักงานสอบสวนมีความเป็นอิสระในการรวบรวมพยานหลักฐานและการมีความเห็นทางคดี

ซึ่งต่อมาราชกิจจานุเบกษาได้เผยแพร่คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 7/2559 เรื่อง การกำหนดตำแหน่งข้าราชการตำรวจซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวน ความว่า เพื่อประโยชน์ในการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดินและกระบวนการยุติธรรม จึงมีคำสั่งให้ยกเลิก มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และมาตราอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพึงสรุปได้ว่า

1. ยุบตำแหน่งพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ให้ดำรงตำแหน่ง รองสารวัตร (สอบสวน) ผู้บังคับการ และให้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดิมไปพลางก่อน
2. ให้คณะกรรมการข้าราชการตำรวจกำหนดหรือตัดโอนตำแหน่ง ตามข้อ 1 จากส่วนราชการหนึ่งไปเพิ่มให้อีกส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้สั่งแต่งตั้งให้ไปดำรงตำแหน่ง รองสารวัตร (สอบสวน)-ผู้บังคับการ ให้แล้วเสร็จ ภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

คำสั่งดังกล่าวข้างต้นเป็นการปรับตำแหน่งให้พนักงานสอบสวน ที่เคยแยกเป็นตำแหน่งเฉพาะสายงาน มีชื่อเรียกเฉพาะ ปรับเป็นตำแหน่งเดียวกับตำแหน่งหลัก อาทิ ผู้กำกับการ สารวัตร รองสารวัตร ทำให้ตำแหน่งเหล่านี้สามารถโยกย้ายออกนอกสายงานได้ง่ายขึ้น เช่นออกมาสู่สายงานสืบสวน สายงานปราบปราม สามารถเติบโตในสายงานตำรวจสะดวกขึ้น จากเดิมพนักงานสอบสวนเติบโตได้ในสายงานสอบสวนผ่านระบบเลื่อนไหล ประเมินและทดสอบ

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

จากการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาและประชาชนอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของงานสอบสวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องจำนวนของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีน้อยจนเกินไป แม้จะมีตำแหน่งของพนักงานสอบสวนถึง 16 ตำแหน่ง แต่มีคนที่จะเข้าเวรเพียงแค่ครั้งเดียว หรือแค่ 8 คนเท่านั้น ทำให้พนักงานสอบสวนที่เข้าเวร ต้องเข้าเวรถี่และทำงานหนักขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานสอบสวน รวมไปถึงกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม

นอกจากนี้ ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หลังจากที่ให้มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 7/2559 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีคำสั่งให้ปรับตำแหน่งพนักงานสอบสวน หรือที่เรียกว่ายุบแห่งสอบสวน ทำให้พนักงานสอบสวนไม่สามารถเติบโตในสายงานได้อย่างเลื่อนไหลเหมือนในอดีต พนักงานสอบสวนผู้ที่รักในงานสอบสวนและสันโดษ ไม่มีเวลาเข้าหาผู้มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชา หมดเวลาในแต่ละวันไปกับการทำงานที่ไม่คุ้มค่ากับเงินประจำ

ตำแหน่ง เมื่อถึงฤดูกาลแต่งตั้งโยกย้าย ก็ไม่มีผู้ให้ความอุปถัมภ์ช่วยเหลืออุ้มชู พนักงานสอบสวนที่อยู่มาแต่เก่าก่อนจึงขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน บ้างก็ลาออก หรือพนักงานสอบสวนบางคนที่มีเส้นสายช่องทาง ก็ขยับออกนอกสายงานสอบสวน ทำให้พนักงานสอบสวนขาดแคลน พนักงานสอบสวนที่คงอยู่ก็ต้องทำงานหนักยิ่งขึ้นไปอีก ยิ่งไปกว่านี้ เมื่อตำแหน่งพนักงานสอบสวนถูกปรับให้เป็นตำแหน่งเดียวกับตำแหน่งหลักแล้ว ก็เป็นช่องทางในเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานอื่น เข้ามารับตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงานสอบสวน เช่น เดิมมีตำแหน่งเป็นรองสารวัตรป้องกันปราบปราม เมื่อถึงช่วงแต่งตั้งโยกย้ายก็ไปวิ่งเต้นจนได้เลื่อนตำแหน่งเป็นสารวัตร (สอบสวน) แต่แท้จริงแล้ว ก็มาเพียงแค่ครองตำแหน่ง แต่ตัวบุคคลกลับไม่ได้มาปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นและไปอยู่ตามสำนักงานของผู้ที่อุปถัมภ์ตน ซึ่งทำให้งานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีเอกภาพ ขาดความเป็นอิสระ ถูกแทรกแซง และไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทย

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“อยากให้ปรับปรุงงานสอบสวนครับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องของนโยบาย ระเบียบคำสั่ง ตลอดจนเรื่องของการเจริญเติบโตในสายงานสอบสวน ที่ในปัจจุบันมีการขยับแต่งตั้งสอบสวน ทำให้พนักงานสอบสวนที่รักในงานสอบสวนไม่สามารถเติบโตในสายงานสอบสวนได้ คนทำงานก็หมดกำลังใจครับ คนที่มาจากสายงานอื่น มาเอาตำแหน่ง แต่ไม่ได้มาทำงาน เกิดความเสียหายในภาพรวม ประชาชนไม่ได้รับการช่วยเหลือได้อย่างทั่วถึงครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“อยากให้มียุติธรรมสอบสวนมากขึ้นอะค่ะ เพราะแต่ละครั้งที่เข้าไปสถานีตำรวจทั้งไปแจ้งความเอกสารหายหรือแจ้งเกี่ยวกับคดีอาญา มีคนเต็มสถานีทุกครั้ง อยากมีให้คนเข้าเวรสัก 2-3 คน น่าจะทำให้การติดต่อราชการใช้เวลาสั้นกว่านี้ค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

3. ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาทางเอกสาร (Documentary research)

ผลการศึกษาพบว่า บทบัญญัติตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย เปรียบเทียบกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มีบทบัญญัติถึง “สิทธิในกระบวนการยุติธรรม” ไว้ใน มาตรา 40 ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรมดังต่อไปนี้

1. สิทธิเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

2. สิทธิพื้นฐานในกระบวนการพิจารณา ซึ่งอย่างน้อยต้องมีหลักประกันขั้นพื้นฐาน เรื่องการได้รับการพิจารณาโดยเปิดเผย การได้รับทราบข้อเท็จจริงและตรวจสอบเอกสารอย่างเพียงพอ การเสนอข้อเท็จจริง ข้อโต้แย้ง และพยานหลักฐานของตน การคัดค้านผู้พิพากษาหรือบุคลากร การได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาหรือตุลาการที่นั่งพิจารณาคดีครบองค์คณะ และการได้รับทราบเหตุผลประกอบคำวินิจฉัย คำพิพากษา หรือคำสั่ง

3. บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะให้คดีของตนได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม

4. ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โจทก์ จำเลย คู่กรณี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือพยานในคดีมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งสิทธิในการได้รับการสอบสวนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และการไม่ให้ถ้อยคำเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเอง

5. ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลย และพยานในคดีอาญามีสิทธิได้รับความคุ้มครอง และความช่วยเหลือที่จำเป็นและเหมาะสมจากรัฐ ส่วนค่าตอบแทน ค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นให้ เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

6. เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ ย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองในการ ดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอย่างเหมาะสม และย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในคดี เกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศ

7. ในคดีอาญา ผู้ต้องหาหรือจำเลยมีสิทธิได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม มีโอกาสในการต่อสู้คดีอย่างเพียงพอ การตรวจสอบหรือการได้รับทราบพยานหลักฐานตามสมควร การได้รับความช่วยเหลือในทางคดีจากทนายความและการ ได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

มาตรา 81 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรมดังต่อไปนี้

1. ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และจัดระบบงานราชการ และงานของรัฐอย่างอื่นในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ โดยประชาชนและองค์กรในวิชาชีพ

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญายังได้บัญญัติถึงการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนไว้ดังนี้

มาตรา 130 ให้เริ่มทำการสอบสวนโดยมิชักช้า จะทำการในที่ไหนใด เวลาใด แล้วแต่จะ เห็นสมควร โดยผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย

หมายความว่า การสอบสวนพยานบุคคลในคดีอาญาเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งจะต้องกระทำโดยไม่ชักช้า และจะสอบสวนในที่ไหนใด เวลาใด แล้วแต่จะเห็นสมควร เมื่อสอบสวนเสร็จแล้วจะต้องมีการบันทึกการสอบสวนไว้ แล้วให้พยานผู้นั้นลงลายมือชื่อ ที่อยู่ เก็บรวมเข้าสำนวน และพยานบุคคลมีหน้าที่ต้องไปทำการของพนักงานสอบสวนด้วย ทั้งนี้ การสอบสวนจะเป็นไปอย่างรวดเร็วเพียงใด ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนผู้มาร้องทุกข์ เช่น คดี เชื้อก เป็นคดีที่มีโทษทางอาญา ประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ต้องเตรียมเอกสาร พยานหลักฐาน อันได้แก่ เชื้อกและใบคืนเชื้อกฉบับจริง หรือหนังสือมอบอำนาจที่คิดค่าธรรมเนียมมาอย่างถูกต้อง มามอบให้พนักงานสอบสวนอย่างครบถ้วน เพื่อที่พนักงานสอบสวนจะได้ทำหนังสือไปที่ธนาคาร เพื่อขอตรวจสอบบัญชีว่ามีรายการเดินบัญชีอย่างไร จากนั้นจะได้นำเชืกดังกล่าวไปสอบสวน ปากคำสมุหบัญชีที่ธนาคารผู้ปฏิเสธการจ่ายเงินว่า เชื้อกฉบับดังกล่าวเป็นเชืกดของธนาคารนี้หรือไม่ ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินด้วยสาเหตุใด ใครเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อที่พนักงานสอบสวนจะได้ ดำเนินการเรียกผู้ต้องหา มาไกล่เกลี่ย หรือกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ก็แจ้งข้อกล่าวหาเพื่อ ดำเนินคดีตามกฎหมาย

มาตรา 134 วรรคสาม ผู้ต้องหาที่มีสิทธิได้รับการสอบสวนด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง และเป็นธรรม

ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ไม่ว่าบุคคลจะอยู่ในฐานะผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือพยาน ต้องได้รับสิทธิตามสมควร

นอกจากนี้ พนักงานสอบสวนยังมีหน้าที่แจ้งสิทธิต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้มาแจ้งความ ร้องทุกข์ อันได้แก่

1. สิทธิตาม ซึ่งต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและ ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 กฎเกณฑ์และเงื่อนไข ดังนี้

- เป็นผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายทางด้านร่างกาย ชีวิต และจิตใจจากการกระทำ ความผิดทางอาญาของบุคคลอื่น โดยตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้น ซึ่งเป็นความผิดตามรายการแนบท้ายพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและ ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544

- ผู้เสียหายหรือทายาทมีสิทธิยื่นคำขอภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ผู้เสียหายได้รู้ถึงการกระทำ ความผิด

- ค่าตอบแทนที่ผู้เสียหายพึงได้รับ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ค่าตอบแทนกรณีถึงแก่ความตาย ค่าขาดประโยชน์ทำมาหาได้ในระหว่างที่ไม่สามารถประกอบกร

งานหรือประกอบอาชีพได้ตามปกติ เป็นต้นการเรียกร้องหรือการได้มาซึ่งสิทธิประโยชน์นี้ไม่ตัดสิทธิหรือประโยชน์ที่ผู้เสียหายพึงจะได้รับตามกฎหมายอื่น

2. สิทธิได้รับความคุ้มครองในฐานะพยานในคดีอาญา

หากเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ชื่อเสียง ทรัพย์สินหรือสิทธิใด ระหว่าง ก่อน ขณะ หรือภายหลังการมาเป็นพยาน สามารถร้องขอให้เจ้าหน้าที่ของรัฐให้ความคุ้มครองได้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 โดยยื่นขอรับความคุ้มครองได้ที่สำนักงานคุ้มครองพยาน หรือสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศ

3. สิทธิได้รับความช่วยเหลือด้านสังคมต่าง ๆ

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

จากการศึกษาพบว่า การแสดงออกทางกายและวาจาเป็นการสื่อสารที่มนุษย์เข้าใจกันได้ง่ายที่สุด พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาและประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การพูดจาอย่างสุภาพอ่อนน้อมและการปฏิบัติอย่างสุภาพจริงใจ ทำให้ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเกิดความประทับใจและสบายใจในคราวแรกที่ได้เจอกัน โดยมีหลักการคือให้เอาใจเขามาใส่ใจเรา หากว่าพนักงานสอบสวนเป็นประชาชนผู้มาแจ้งความ ก็ย่อมต้องการคนที่พูดจาสุภาพอ่อนหวาน มีท่าทีจริงใจ ปฏิบัติต่อตนอย่างดีเช่นกัน นอกจากนี้ พนักงานสอบสวนที่ประชาชนต้องการต้องมีความจริงใจและตั้งใจในการทำงานให้เสร็จลุล่วง

เมื่อมีการแสดงออกทางกายและวาจาที่ดีแล้ว การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนก็ต้องเป็นไปตามกรอบของกฎหมายอย่างครบถ้วน ใช้อำนาจหน้าที่ตามทำนองคลองธรรม โดยยึดหลักความยุติธรรม ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาขอความช่วยเหลืออย่างมีมิตรไมตรี ทำการสอบสวนอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และเป็นธรรม ไม่ล่าช้า และอธิบายข้อกฎหมายและสิทธิตามกฎหมายต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ เช่น ในคดีจราจรทางบก มีผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุรถเฉี่ยวชนกัน นอกจากผู้ได้รับบาดเจ็บจะได้รับเงินจากบริษัทประกันภัยของคู่กรณี ซึ่งเป็นค่าสินไหมทดแทนต่าง ๆ ผู้รับบาดเจ็บยังมีสิทธิได้รับเงินจากพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 ในหมวดที่ 4 ดังนี้

มาตรา 18 ค่าตอบแทนตามมาตรา 17 ได้แก่

1. ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล รวมทั้งค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ
2. ค่าตอบแทนกรณีผู้เสียหายถึงแก่ความตาย จำนวนไม่เกินที่กำหนดในกฎกระทรวง
3. ค่าขาดประโยชน์ทำมาหาได้ในระหว่างที่ไม่สามารถประกอบกิจการได้ตามปกติ

4. ค่าตอบแทนความเสียหายอื่นตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

นอกจากนี้ ประชาชนผู้เสียหายในคดีจราจรทางบกยังมีสิทธิได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าปลงศพและค่าสินไหมทดแทนจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยต้องเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ได้แก่ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ สำเนาประกันภัยภาคบังคับ (พรบ.) สำเนาใบขับขี่ และสำเนานันทนาการประจำวัน

สิทธิตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น เป็นสิทธิที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยรู้ ดังนั้น พนักงานสอบสวนต้องมีจิตวิญญาณของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ในการช่วยเหลือประชาชน ต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อคลายความทุกข์ให้กับประชาชนและให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในกระบวนการสอบสวน และกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทย

ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

“เริ่มตั้งแต่ก้าวแรกที่ประชาชนเดินเข้ามาในสถานีตำรวจ หากพนักงานสอบสวนต้อนรับด้วยรอยยิ้ม พุดจาสุภาพ และแสดงออกถึงความจริงใจที่จะแก้ปัญหาให้กับประชาชน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจแรกครับ ต่อมาก็แสดงหากพนักงานสอบสวนมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ แม้ท้ายที่สุดแล้วจะไม่สามารถจับกุมคนร้ายหรือทำงานให้สำเร็จได้ ก็ไม่ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พอใจหรือขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวนครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“การรับแจ้งความ โดยไม่ปฏิเสธ แม้ว่าจะเป็นเรื่องทางแพ่งซึ่งพนักงานสอบสวนไม่มีอำนาจสอบสวนนั้น ก็ต้องอธิบายเหตุผลและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจถึงทางแก้ไข คือ แนะนำให้ไปปรึกษาทนายเพื่อฟ้องร้องคดีด้วยตนเองครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

“อยากให้พนักงานสอบสวนอธิบายข้อกฎหมายให้ชัดเจนค่ะ เพราะกฎหมายบางเรื่องประชาชนไม่มีความรู้เลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2562)

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการยกระดับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชาให้พนักงานสอบสวนสามารถบริการประชาชนและแก้ไขปัญหาสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา 2) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา 3) แนวทางแก้ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งหมด 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. หัวหน้าพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จำนวน 1 คน
2. พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จำนวน 4 คน
3. ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์โดยเป็นรูปแบบข้อคำถามจะเป็นรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

โดยมีประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
 - 1.1 โครงสร้างงานหรือกลไกงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
 - 1.2 ระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชน
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานี

ตำรวจภูธรศรีราชา

- 1.4 ความเครียดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน
2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานี

ตำรวจภูธรศรีราชา

- 2.1 คุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน
- 2.2 ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน และกระบวนการ

ยุติธรรม

- 2.3 เครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชาจัดสรรให้

3. แนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

- 3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
- 3.2 การปรับปรุงงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา
- 3.3 ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

สรุปผลการวิจัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 10 คน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานี

ส่วนที่ 4 แนวทางแก้ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

หัวหน้างานสอบสวนและพนักงานสอบสวน สังกัดสถานีตำรวจภูธรศรีราชา เป็นนายตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจโทไปจนถึงพันตำรวจโท โดยแบ่งเป็นตำแหน่ง รองสารวัตร (สอบสวน) สารวัตร (สอบสวน) และรองผู้กำกับการ (สอบสวน) พนักงานสอบสวนทุกคนได้ผ่านการอบรมหลักสูตรสอบสวน มีใบประกอบวิชาชีพสอบสวน พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่จบการศึกษาอย่างต่ำในระดับปริญญาตรีซึ่งต้องจบปริญญาตรีนิติศาสตร์หรือเป็นนักเรียนนายร้อยตำรวจ ที่จบการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ พนักงานสอบสวนแต่ละคนมีประสบการณ์การทำงานด้านสอบสวน 1 ปี ขึ้นไป และมีภูมิลำเนาอยู่หลากหลายท้องที่แตกต่างกันไป

ส่วนประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์กับพนักงานสอบสวน ประกอบด้วยประชาชนทุกเพศทุกวัย และมีการศึกษาอยู่ในระดับแตกต่างกัน มีความหลากหลายทางด้านอาชีพ ประชาชนที่มาแจ้งความส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด เนื่องจากอำเภอศรีราชาเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ โรงงานอุตสาหกรรม และแหล่งที่พักอาศัยที่มีประชากรแฝงมาก ประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อราชการ โดยต้องการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเพื่อให้ดำเนินคดีอาญาในฐานะที่ตนเป็น

ผู้เสียหายทางอาญา ประชาชนบางส่วนเป็นมาพบพนักงานสอบสวนเพื่อแจ้งความเกี่ยวกับเอกสารหายและแจ้งความเป็นหลักฐาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา

พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ดังที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 2 (6) ว่า “พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ในการสอบสวน” พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จึงมีอำนาจหน้าที่ในการรับคำร้องทุกข์จากประชาชนในคดีอาญา และมีอำนาจสอบสวนคดีความผิดอาญาแผ่นดินหรือคดีความผิดต่อรัฐ โดยไม่ต้องมีผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบค่อนข้างกว้าง ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา พบว่า โครงสร้างหรือระบบงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา มีสายการบังคับบัญชาเรียงจากสูงสุดลงมา ได้แก่ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรศรีราชา หัวหน้างานสอบสวน และพนักงานสอบสวน ซึ่งเป็นสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างสั้น และมีแต่เจ้าพนักงานตำรวจในระดับชั้นสัญญาบัตรเท่านั้น พนักงานสอบสวนจึงไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนคอยช่วยเหลือ เหมือนกับสายงานอื่นในสถานีตำรวจ นอกจากนี้พนักงานสอบสวนมีห้องคดี ซึ่งเปรียบเสมือนฝ่ายสนับสนุน ทำหน้าที่เกี่ยวกับธุรการคดี เช่น สำนวนคดีอาญาที่มีอัตราโทษอยู่ในอำนาจศาลแขวง การประกันตัวผู้ต้องหา การส่งหมายเรียกการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ข้อเท็จจริงปรากฏว่า “จำนวนพนักงานสอบสวน” ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรศรีราชานั้น มีไม่เพียงพอให้บริการประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์และปริมาณคดีอาญาที่เกิดขึ้นในท้องที่ แม้ตำแหน่งของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาจะมีมาก แต่พนักงานสอบสวนหลายคนกลับไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่น หรือช่วยราชการในตำแหน่งอื่น เหตุดังกล่าว เป็นผลโดยตรงให้พนักงานสอบสวนที่ยังคงเข้าเวรต้องแบกรับภาระงานที่หนักขึ้น พนักงานสอบสวนมีเวลาส่วนตัวน้อยลง ซึ่งเวลานับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากในการสอบสวน เนื่องจาก การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ หลายหน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานในการพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา เช่น ในคดีอาญาทุกคดีพนักงานสอบสวนจะต้องพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหาเพื่อส่งไปตรวจสอบประวัติต้องโทษที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 2 ชลบุรี โดยจะต้องใช้เวลานานหลายสัปดาห์ บางครั้งอาจนานถึงหนึ่งเดือน กว่าที่จะได้ผลการตรวจสอบประวัติต้องโทษของผู้ต้องหา

และพนักงานสอบสวนจึงจะสามารถส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการได้ นอกจากนี้ ในคดีเสพยาเสพติดทุกประเภท พนักงานสอบสวนจะต้องนำตัวอย่างปัสสาวะของผู้ต้องหาไปตรวจ ยืนยันผลที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี เพื่อตรวจแยกสารเสพติด โดยกระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาถึงหนึ่งเดือนกว่าจะได้รายงานการตรวจพิสูจน์และสรุปสำนวนการ สอบสวนได้ ทั้งพนักงานสอบสวนยังต้องเดินทางไปสอบปากคำเจ้าหน้าที่สมุหบัญชีธนาคารในคดี ความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2534 และในอีกหลาย ๆ คดี ซึ่งพนักงานสอบสวนต้องใช้เวลาเดินทางไปเก็บข้อมูลหรือรวบรวมพยานหลักฐานนอกสถานที่ เป็นต้น ซึ่งการไม่มีเวลา ส่งผลให้พนักงานสอบสวนมีสำนวนการสอบสวนค้างคั่งเพิ่มขึ้น ถูกร้องเรียนจากประชาชนว่าพนักงานสอบสวนทำงานล่าช้า และทำให้พนักงานสอบสวน มีความเครียดเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษารูปโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน สอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ประกอบด้วยหลายปัจจัยซึ่งมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้างของงานสอบสวน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชาให้มีความเหมาะสม ทั้งการจัดบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวนหรือการจัดตารางเวรต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และทรัพยากร ซึ่งหากมีบุคลากรหรือจำนวนพนักงานสอบสวน ไม่เพียงพอ ก็ยากที่จะบริหารจัดการงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญ ไม่น้อยไปกว่าปัจจัยอื่นก็คือ เวลา ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างคล่องตัว บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ทั่วถึง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและ กระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

สถานีตำรวจภูธรศรีราชา ตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยว และเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ มีชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนและพักอาศัยอยู่จำนวนมาก โดยเฉพาะชาวญี่ปุ่น ด้วยความหลากหลายของชาติพันธุ์ สาขาอาชีพ และประชากรแฝงที่เข้ามาจำนวนมาก ทำให้ปัญหา อาชญากรรมเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร และทำให้เกิดอาญาที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบของสถานี ตำรวจภูธรศรีราชา มีความหลากหลาย ซับซ้อน และยุ่งยากในการสอบสวน แต่หากมองลงไปให้ถึง แก่นแท้ของปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานสอบสวน จะทำให้ทราบว่า ที่ผ่านมาในช่วงปี พ.ศ. 2559 พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เช่นคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 7/ 2559 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ยกเลิกหลักการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจตำแหน่ง พนักงานสอบสวน พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2547 หรือ “ขุมแห่งพนักงานสอบสวน”

ทำให้พนักงานสอบสวนที่รักในงานสอบสวนไม่สามารถเจริญก้าวหน้าในสายงานของตนได้อย่างเลื่อนไหล บ้างขอย้ายตำแหน่งไปปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น ที่ตนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าได้มากกว่า ทำให้พนักงานสอบสวนขาดแคลน แต่สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็กลับแก้ไขโดยการออกคำสั่งปรับเกลี้ยตำแหน่งให้เจ้าพนักงานตำรวจในสายงานอื่นมาปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน คำสั่งดังกล่าวเป็นเหมือนคำสั่งตาย เมื่อเจ้าพนักงานตำรวจระดับรองสารวัตรป้องกันปราบปรามที่ถูกโยกย้ายมาเป็นพนักงานสอบสวนทำการ “อติวินิบาตกรรม” หรือฆ่าตัวตายศพแล้วศพเล่า ด้วยความไม่เชื่อขวัญในสายงานสอบสวน และข้อกฎหมาย บางคนไม่เคยทำสำนวนการสอบสวนมาก่อน หรือบางคนมีอายุมากใกล้เกษียณ เมื่อต้องมาปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรเป็นพนักงานสอบสวน ซึ่งนอนไม่เป็นเวลา และต้องมีความเชื่อขวัญในการใช้คอมพิวเตอร์ ก็ไม่สามารถทำได้เหมือนพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์และมีกำลังวังชาในการทำงานหามรุ่งหามค่ำ ทำให้พนักงานสอบสวนเป็นบุคลากรของรัฐที่มีคุณภาพชีวิตไม่ดี

ประการต่อมา สิ่งที่กระทบกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาโดยตรง ได้แก่ เรื่องความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์งานสอบสวน ซึ่งทำให้ในบางครั้งพนักงานสอบสวนทำงานได้ไม่คล่องตัว และเกิดความล่าช้า ได้แก่ พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาไม่มีเครื่องตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในกระแสเลือด ซึ่งถือว่ามีควมจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะคดีจราจรทางบก ซึ่งการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ถือเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด หากไม่ได้ตรวจอย่างทันทั่วถึง ก็อาจทำให้ปริมาณแอลกอฮอล์ค่อย ๆ ลดลงได้ และมีผลต่อรูปคดีทำให้ผู้ต้องหาพ้นจากความผิดได้ นอกจากนี้ อุปกรณ์นิติวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการเก็บวัตถุพยานในที่เกิดเหตุก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นเดียวกัน เพราะพยานหลักฐานที่มีความสำคัญและพิสูจน์ความจริงได้มากที่สุด คือ พยานหลักฐานที่อยู่ในสถานที่เกิดเหตุ หากพนักงานสอบสวนไม่มีอุปกรณ์ในการเก็บวัตถุพยาน อาจทำให้วัตถุพยานถูกปนเปื้อนและยากต่อการพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหาได้

ผลการศึกษารูปโดยภาพรวม พบว่า พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา มีปัญหาที่เกิดขึ้นจากสาเหตุส่วนตัว และเกิดจากองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การแต่งตั้งพนักงานสอบสวน ซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าในสายงานสอบสวน จำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนงานสอบสวนซึ่งไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ โดยปริมาณงานนั้นมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานสอบสวน ทำให้พนักงานสอบสวนไม่มีเวลากลับมาลงสำนวนการสอบสวนอย่างเต็มที่ และเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ตามมา เช่น รวบรวมพยานหลักฐานไม่ครบถ้วน เป็นเหตุให้ศาลมีเหตุอันควรสงสัยและยกประโยชน์แห่งความสงสัยนั้นให้แก่จำเลย ทำให้อาชญากรออกสู่สังคมอย่างถี่

มิกวจะเกิดขึ้น ทั้งเรื่องของวัสดุอุปกรณ์งานสอบสวนที่รัฐจัดหาให้ มิใช่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การสอบสวนไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานสอบสวนซึ่งเปรียบเสมือนกระดุมเม็ดแรก ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ให้ความเป็นธรรมกับประชาชนในกระบวนการเบื้องต้น จึงควรได้รับการดูแลเอาใส่ใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เป็นไปอย่างคล่องตัว ไม่เกิดความล่าช้าจนทำให้ประชาชนรู้สึกขาดความเชื่อมั่นใจการทำงาน ของพนักงานสอบสวนและกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทย

ส่วนที่ 4 แนวทางแก้ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานี

ตำรวจภูธรศรีราชา

การแก้ไขปัญหของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา เริ่มจากการระบุปัญหา ที่สะท้อนมาจากพนักงานสอบสวนและประชาชน โดยต้องรับฟังเสียงสะท้อนเหล่านั้นอย่างตั้งใจ จากนั้นก็ต้องพิจารณาแยกออกมาว่า อะไรคือสาเหตุของปัญหาเหล่านั้น เช่น พนักงานสอบสวน เข้าเวรถี่และมีวันพักน้อย สาเหตุเกิดจากการขาดแคลนพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวน ทำงานล่าช้า สาเหตุอาจเกิดจากพนักงานสอบสวนมีปริมาณงานในความรับผิดชอบเยอะ หรือ พนักงานสอบสวนรับผิดชอบคดีที่มีความยุ่งยาก หรืออาจเกิดจากสาเหตุส่วนตัวก็ได้ เป็นต้น จากนั้นก็จัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า ปัญหาใดควรแก้ไขก่อนและปัญหาใดควรแก้ไข ที่หลัง หลังจากจัดลำดับความสำคัญของปัญหาแล้ว ต้องคอยประเมินสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอว่า ปัญหาที่ถูกระบุและจัดลำดับความสำคัญนั้น ตรงกับความเป็นจริงหรือไม่

ผลการศึกษารูปโดยภาพรวม พบว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร ศรีราชาและประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้สังเกตเห็นและอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหของ งานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องจำนวนของพนักงาน สอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีน้อยจนเกินไป แม้จะมีตำแหน่งของพนักงานสอบสวนถึง 16 ตำแหน่ง แต่มีคน que เข้าเวรเพียงแค่ 8 คน ทำให้พนักงานสอบสวนที่เข้าเวร ต้องเข้าเวรถี่และทำงานหนักขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานสอบสวน รวมไปถึงกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนใน กระบวนการยุติธรรม จึงเห็นควรให้ปรับปรุงแก้ไข โดยให้พนักงานสอบสวนที่ไป ช่วยราชการ ที่หน่วยอื่นกลับมาเข้าเวรที่สถานี หรือผลักดันให้ย้ายตำแหน่งออก เพื่อให้มีตำแหน่งว่าง และ ให้คนที่มิใช่ใจรักและอยากทำงานสอบสวนย้ายเข้ามาทดแทน นอกจากนี้ ในเรื่องของการแสดงออก ทางคำพูด คำทักทายและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานสอบสวน เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม เนื่องจากการสร้างความประทับใจแรกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์กับพนักงาน สอบสวน ต่อมาคือ พนักงานสอบสวนควรรับคำร้องทุกข์หรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนทั้งในเรื่อง ของข้อกฎหมายและสิทธิตามกฎหมายต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้รับ

ประโยชน์อย่างเต็มที่ แม้จะเป็นเรื่องทางแพ่งที่พนักงานสอบสวนไม่มีอำนาจสอบสวนก็ตาม พนักงานสอบสวนก็ควรให้คำแนะนำหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น อีกทั้งความตั้งใจในการทำงานความจริงจังและเอาใจใส่ประชาชนของพนักงานสอบสวน ยังทำให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยและเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานสอบสวน

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ประการแรก ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จากการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำให้ทราบว่า ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ได้แก่ จำนวนของพนักงานสอบสวน เวลาในการทำสำนวนการสอบสวน เงินค่าตอบแทนการสอบสวน นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน และประการที่สาม เพื่อศึกษาแนวทางแก้ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาระดับทั้งสาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาในด้านโครงสร้าง สถานีตำรวจภูธรศรีราชา มีโครงสร้างงานสอบสวน โดยมีผู้กำกับการสถานีตำรวจเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด รองลงมาคือหัวหน้างานสอบสวน และพนักงานสอบสวน ตามสายการบังคับบัญชา ตามลำดับ งานสอบสวนมีห้องคดีซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ธุรการคดีทำหน้าที่ดำเนินการรับส่งเอกสารที่เกี่ยวกับงานสอบสวน และช่วยทำสำนวนการสอบสวนในคดีที่มีอัตราโทษศาลแขวง พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีราชา มีพนักงานสอบสวนทั้งสิ้น 16 ตำแหน่ง เป็นหัวหน้างานสอบสวน 1 ตำแหน่ง และพนักงานสอบสวน 15 ตำแหน่ง แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า มีพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนเวรประจำสถานีมีเพียง 8 คน อีก 7 คน ไปปฏิบัติราชการที่อื่น โดยไม่ได้ย้ายขาด นอกจากนี้ยังมีบางช่วงที่พนักงานสอบสวนบางคนถึงวาระต้องไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งในหลักสูตรสารวัตรหลักสูตรผู้กำกับการ ทำให้พนักงานสอบสวนผู้ที่เข้าเวรมีน้อยลงไปอีก ทำให้พนักงานสอบสวนที่เหลืออยู่ต้องเข้าเวรติดต่อกันบ่อยครั้ง มีเวลาพักผ่อนน้อย ในการเข้าเวรแต่ละครั้งพนักงานสอบสวนต้องรับคดีอาญาและคดีจราจรเป็นจำนวนมาก โดยมีเงื่อนไขของกฎหมายจำกัดไว้ในเรื่องของอายุความ และระเบียบภายในที่กำหนดให้พนักงานสอบสวนเร่งสรุปและส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ ทำให้พนักงานสอบสวนเกิดความเครียดและขาดกำลังใจในการทำงาน ในด้านระยะเวลาใการติดต่อราชการ ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อราชการกับพนักงาน

สอบสวนมี 3 ลักษณะด้วยกัน ซึ่งการแจ้งความร้องทุกข์ในคดีอาญา ใช้เวลาในการติดต่อราชการค่อนข้างมาก ดังนั้น จำนวนพนักงานสอบสวนที่ไม่เพียงพอให้บริการประชาชน จะส่งผลกระทบต่อการอำนวยความสะดวกธรรมภายในสถานีตำรวจ ในด้านประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ จำนวนพนักงานสอบสวน เวลาในการทำสำนวนการสอบสวน และความรู้ทางกฎหมายของพนักงานสอบสวนตามลำดับ และในด้านความความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนต้องรับแรงกดดันหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน นอกจากนี้ยังมีระเบียบคำสั่งภายในที่บีบรัดพนักงานสอบสวนให้พนักงานสอบสวนทำงานได้ยากยิ่งขึ้น จึงก่อให้เกิดความเครียดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (กิตติทองหล่อ, 2552) กล่าวว่า ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในคดีจราจร ได้แก่ ปัจจัยด้านอัตราค่าจ้าง ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยด้านกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชานั้น ยังคงขาดแคลนในเรื่องของบุคลากรสายงานสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานสอบสวน และผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรศรีราชาจึงต้องมีการจัดสรรพนักงานสอบสวนให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยอาจทำหนังสือราชการถึงผู้มีอำนาจตามสายการบังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวน

2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน พบว่า สิ่งที่สำคัญยิ่งถึงมากที่สุดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน ได้แก่ สวัสดิการที่พนักงานสอบสวนควรได้รับ การบริหารจัดการกำลังพลพนักงานสอบสวนในเหมาะสมกับปริมาณงาน ด้านปัจจัยที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน คือ ความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม ความล่าช้าในการทำสำนวนการสอบสวน รวมไปถึงกิริยาท่าทางการแสดงออกของพนักงานสอบสวนต่อประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ในด้านความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชาจัดสรรให้พนักงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่า อุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจจัดสรรให้ นั้น เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ แต่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยพนักงานสอบสวนแต่ละคนต้องจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องพิมพ์ และวิทยุสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาหลายคนไม่ได้พักอาศัยที่บ้านพักสวัสดิการของสถานีตำรวจ เนื่องจาก ไม่มีห้องพักว่าง

ทำให้ต้องไปเช่าที่พักด้านนอกสถานี พนักงานสอบสวนจึงต้องมีภาระเรื่องค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และเสียเวลาในการเดินทางไปกลับในแต่ละวัน ทำให้พนักงานสอบสวนมีเวลาส่วนตัวหรือเวลาในการทำสำนวนการสอบสวนน้อยลงไปอีก สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายคนที่ว่า พนักงานสอบสวนไม่มีเวลาในการทำสำนวนการสอบสวน ทำให้มีสำนวนการสอบสวนค้างหรือทำสำนวนการสอบสวนล่าช้า จึงทำให้พนักงานสอบสวนมีความเครียดเพิ่มมากขึ้นและแสดงออกโดยการพูดจากับประชาชนอย่างไม่เหมาะสม สอดคล้องผลการศึกษาของ (ชนสาร บำรุงกิจ, 2553) ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการบริหารงานภายในสถานีตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 พนักงานสอบสวนประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้บังคับบัญชา และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสอบสวนทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล 1 ด้านข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล 1 พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล 1 นั้น มีสาเหตุมาจากบุคลากรหรือพนักงานสอบสวนมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พนักงานสอบสวนขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการปฏิบัติงานสอบสวน เป็นเหตุให้พนักงานสอบสวนทำงานอย่างหะหลวม ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีปริมาณงานเยอะและมีเวลาน้อย พนักงานสอบสวนไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง เพิ่มโอกาสในการถูกดำเนินคดีทางวินัย หรือถูกร้องเรียนจากประชาชน ทำให้พนักงานสอบสวนมีความเครียด จึงควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มีความเหมาะสมในด้านการปรับปรุงงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล 1 ให้มีความเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า หลังจากที่ได้อำนาจคุ้มครองรักษาความสงบแห่งชาติที่ 7/ 2559 ทำให้พนักงานสอบสวนไม่สามารถเติบโตในสายงานสอบสวนได้เหมือนในอดีต จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานสอบสวนขอไปช่วยราชการในสายงานอื่น และทำให้พนักงานสอบสวนขาดแคลน จึงควรปรับปรุงแก้ไขคำสั่งหรือหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งโยกย้ายพนักงานสอบสวนให้มีความเหมาะสม ในด้านความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารระหว่างพนักงานสอบสวนกับประชาชน พนักงานสอบสวนต้องใช้ความระมัดระวังในการแสดงออกทางอารมณ์ และควรอธิบายข้อกฎหมาย และขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้ประชาชนเข้าใจ และเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานสอบสวน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความเครียด (กรมสุขภาพจิต, 2543) กล่าวว่า ความเครียดในระดับที่รุนแรงมีผลเสีย

ต่อร่างกายและจิตใจ บุคคลที่มีความเครียดจะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และอาจมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลรอบข้าง ทั้งยังอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และนำไปสู่การไม่มีความภาคภูมิใจต่อองค์กร และยังคงคล้อยไปกับผลการศึกษาของ (สุมิตร สุวรรณ, 2557) กล่าวว่า ประชาชนในฐานะผู้เสียหาย มีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องพนักงานสอบสวนมีความสุภาพและให้เกียรติผู้เสียหาย รองลงมาคือพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ความตรงไปตรงมา ซึ่งสัจย์สุจริต ดังนั้น การแสดงออกด้วยความสุภาพจริงใจ จึงเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อพนักงานสอบสวน และกระบวนการยุติธรรมของไทย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้ค้นพบการศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เรื่อง ยกเลิกหลักการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจตำแหน่งพนักงานสอบสวน ส่งผลให้ผู้กำกับสายงานสอบสวนซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญงานสอบสวนหายไปจากสถานีตำรวจประมาณ 800 ตำแหน่ง ต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แต่งตั้งข้าราชการตำรวจจากสายงานอื่น เช่น งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานจราจร ไปดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวนในระดับต่าง ๆ โดยบางกรณีข้าราชการตำรวจในสายงานเหล่านั้นไม่มีความรู้ ทักษะความสามารถในการสอบสวนคดีอาญามาก่อน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานสอบสวนได้ จึงส่งผลให้เกิดความตึงเครียดกดดันต่อข้าราชการตำรวจเหล่านั้น จนถึงขั้นลาออกจากข้าราชการตำรวจ หรือการฆ่าตัวตาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความยุติธรรมทางอาญาของประเทศโดยรวม เห็นว่า หลักการดังกล่าว เป็นหลักการที่ไม่ถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชาควรเฝ้าระวังปัญหาและปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นควรให้เปลี่ยนหลักเกณฑ์การแต่งตั้งพนักงานสอบสวนให้มีความเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคข้างต้น

2. ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำลังขาดแคลนพนักงานสอบสวนด้วยสาเหตุหลาย ๆ อย่าง ทำให้ไม่มีผู้อยากมาปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความเครียด เวลาส่วนตัว สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรวินิจฉัยถึงเหตุแห่งปัญหาและแก้ไขปัญหามาให้ตรงจุด นอกจากนี้ยังอาจเปิดรับสมัครบุคคลภายนอกที่มีวุฒินิติศาสตร์หรือเนติบัณฑิตที่มีความสมัครใจเข้ามาดำรงตำแหน่งพนักงาน

สอบสวน ลดการใช้คำสั่งปรับแก้ตำแหน่ง ซึ่งจะทำได้พนักงานสอบสวนที่ไม่สมัครใจมาปฏิบัติหน้าที่และทำให้การสอบสวนไม่มีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวน บางเรื่องพนักงานสอบสวนไม่สามารถแก้ไขได้ โดยลำพัง ผู้บังคับบัญชาจึงควรเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด โดยเป็นที่พึ่งให้กับพนักงานสอบสวน เพื่อไม่ให้ปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวนดังกล่าว ไปกระทบกับส่วนรวม

4. พนักงานสอบสวนเปรียบเสมือนคันธนูของกระบวนการยุติธรรม ฉะนั้นแล้ว พนักงานสอบสวนจึงเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าพนักงานอัยการ ซึ่งเปรียบเสมือนกลางธนู และศาลซึ่งเปรียบเสมือนปลายธนู หากพนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานได้ไม่ครบถ้วนแล้ว พนักงานอัยการก็ย่อมไม่สามารถฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล หรือศาลก็ไม่สามารถรับฟังพยานหลักฐานนั้นเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดได้ เพราะหลักเกณฑ์ในการวินิจฉัยคดีอาญา หากพยานหลักฐานไม่สามารถยืนยันให้ศาลรับฟังได้โดยปราศจากข้อสงสัยแล้ว ก็เป็นเหตุให้ต้องยกประโยชน์แห่งความสงสัยนั้นให้แก่จำเลย ดังนี้ เมื่อพิจารณาฐานเงินเดือนของพนักงานอัยการและศาลแล้ว พบว่า มีฐานเงินเดือนที่สูงและเสมอกัน แต่จากการศึกษาพบว่า ฐานเงินเดือนของพนักงานสอบสวนแตกต่างจากฐานเงินเดือนของพนักงานอัยการและศาลมาก ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้พนักงานสอบสวนจำนวนมากหนึ่งงาน ย้ายสายงาน หรือหาทางออกอื่น ๆ ทำให้มีผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนไม่เพียงพอ เกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม เห็นว่า หากเงินเดือนของพนักงานสอบสวนมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบแล้ว ย่อมจะเป็นการเสริมหรือสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานสอบสวน ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานได้อย่างเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. พนักงานสอบสวนเป็นเจ้าพนักงานของรัฐที่มีความใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนมากการแสดงออกทางกายและวาจาจึงเป็นการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนพึงระวังมากที่สุด การพูดจาสุภาพและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างจริงใจ ทำให้ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเกิดความประทับใจในคราวแรกที่ได้เจอกัน โดยมีหลักการคือ ให้เอาใจเขามาใส่ใจเรา หากพนักงานสอบสวนเป็นประชาชนผู้มาแจ้งความ ก็ย่อมต้องการคนที่พูดจาดี มีท่าทีจริงใจ ปฏิบัติต่อตนอย่างดีเช่นกัน นอกจากนี้ การที่พนักงานสอบสวนพูดจาด้วยความอ่อนหวาน เป็นการแสดงออกถึงความสงบ ซึ่งจะช่วยบรรเทาอารมณ์ของประชาชนที่กำลังขุ่นมัวด้วยปัญหาภายในจิตใจ

2. พนักงานสอบสวนควรนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ตรวจเก็บลายนิ้วมือแฝงและดีเอ็นเอในสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น มาใช้ในการรวบรวมพยานหลักฐานในการสอบสวน รวมถึงพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์

3. พนักงานสอบสวนควรมีการทำงานเชิงรุก คือ การลงพื้นที่รับแจ้งความ หรือให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกล ไม่มีเวลาเดินทางมาแจ้งความที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชา สามารถพบพนักงานสอบสวนได้ นอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างทั่วถึงแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้ จำนวนของพนักงานสอบสวนต้องเพียงพอ มิฉะนั้น อาจจะทำให้พนักงานสอบสวนมีภาระงานเกินความพอดี

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอให้ควรใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) หรือการวิจัยผสมผสานวิธี (Mixed methods) สำหรับศึกษาในครั้งต่อไป

2. ควรทำการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอื่นภายในสถานีตำรวจ เช่น งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานจราจร เป็นต้น เนื่องจากในการทำงานสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอื่น ๆ ภายในสถานีตำรวจ

3. ควรทำการศึกษา สถานีตำรวจอื่น ๆ ที่มีปริมาณคดีมาก หรือมีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับกรณีวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

- กริช ปัจฉิมสวัสดิ์. (2497). *วิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไป*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด*. เข้าถึงได้จาก <https://www.dmh.go.th/>
- กิตติ ทองหล่อ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการสอบสวนคดีจราจรของพนักงานสอบสวน : ศึกษากรณีพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุไรรัตน์ ศิริวิเศษจินดา. (2558). *การศึกษาแนวคิดและวิธีปฏิบัติในการนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท นิเค็ค อีเล็กโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนน หนูทอง. (2560). *ประสิทธิผลการนำนโยบายคืนสัญชาติคน ไทยพลัดถิ่น ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2555 ไปปฏิบัติในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง*. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 8(1), 59-72.
- ชัชวาล ชูชัยเจริญ. (2552). *ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชินพงษ์ ไกรสิงห์สม. (2553). *การรับรู้ความปลอดภัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณรงค์ กองแก้ว. (2553). *การศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ดาวลอย แก่นจันทร์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. (2560). สถิติคดีอาญาที่รับแจ้งและจับกุมในพื้นที่จังหวัดชลบุรี. เข้าถึงได้จาก

<http://www.chonburi.police.go.th/index2.php>

ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. (2561). สถิติคดีอาญาที่รับแจ้งและจับกุมในพื้นที่จังหวัดชลบุรี. เข้าถึงได้จาก

<http://www.chonburi.police.go.th/index2.php>

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนสาร บำรุงกิจ. (2553). *การศึกษาอุปสรรคและปัญหาภายในหน่วยงานซึ่งมีผลต่อการทำสำนวน*

ล่าช้า: ศึกษาเฉพาะพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยญารัตน์ จันทร์เสนา. (2555). *ความเครียดของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัย*

ศรีนครินทรวิโรฒ. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นฤชา อันทามา. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนางรอง*

อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

(ไทย-ญี่ปุ่น).

ประเสริฐ กุศลสนอง. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล*

ทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุสดี รุมาคม. (2551). *การประเมินการปฏิบัติงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.

ผู้จัดการออนไลน์. (2561). *RIP ต้นธารแห่งความยุติธรรม โศกนาฏกรรม “พ่อ” ดิ่งศาลอาญา*. เข้าถึง

ได้จาก <https://mgronline.com/daily/detail/9610000074589>

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1. (2562, 15 ธันวาคม). สัมภาษณ์.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2. (2562, 15 ธันวาคม). สัมภาษณ์.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3. (2562, 15 ธันวาคม). สัมภาษณ์.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1. (2562, 22 ธันวาคม). สัมภาษณ์.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2. (2562, 22 ธันวาคม). สัมภาษณ์.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3. (2562, 22 ธันวาคม). สัมภาษณ์.

พนิตา งามประเสริฐ. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พุกษา เครือแสง. (2559). การพัฒนากระบวนการสอบสวนคดีอาญาไทย. วารสารนักบริหาร 35(2), 46-60.

พลากร วีระจิตต์. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีอาญา ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรจังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์มานุษยวิทยามหาบัณฑิต, สาขาวิชามานุษยวิทยา, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภวัต น้อมกลาง. (2551). ปัญหาอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการสอบสวนประชาชนที่กระทำผิดอาญาตามกฎหมาย ศึกษากรณี: สถานีตำรวจนครบาลจรเข้नी้อย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เมธา หริมเทพาธิป. (2561). การมีส่วนร่วมในมุมมองหลังนวยุค. ใน การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ (หน้า 829-835). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ลือชัย วงษ์ทอง. (2557). ความรู้เกี่ยวกับสถิติโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัชรินทร์ สุทธิชัย, ไชยา ยี่มิวิไล และวรงค์ จันทรร. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบาย มหาวิทยาลัยราชภัฏไปปฏิบัติ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารช่อพะยอม, 23(1), 51-65.

วิรัตน์ พาณิชย์พงษ์. (2559). กระบวนการยุติธรรมในระบอบประชาธิปไตย 100 ปี. เข้าถึงได้จาก http://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=1467

วีระชัย ชูประจิตต์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

วุฒิชัย เต็งพงศธร. (2556). การสำรวจปัญหาทางกฎหมายและประการอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วารสารวิชาการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 8(1), 93-99.

วรงค์ จันทรร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.

- สถาบันมะเร็งแห่งชาติ. (2553). *บทบาทของสถาบันมะเร็งแห่งชาติกับภารกิจด้านโรคมะเร็งในระดับนานาชาติ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nci.go.th>
- สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. (2562). *สถิติคดีอาญาที่รับแจ้งและจับกุมในพื้นที่จังหวัดชลบุรี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.chonburi.police.go.th/index2.php>
- สยามเอชอาร์เอ็ม. (2554). *แนวคิดด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.siamhrm.com/>
- สืบศักดิ์ ผินแสง. (2552). *การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของกรรมการตรวจสอบและบริหารงานตำรวจ ระดับสถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุมิตร สุวรรณ. (2557). *ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ประจำปีบัญชี 2557*. เข้าถึงได้จาก http://www.police6.go.th/police6/pdf/1609_report2.pdf
- สุรเชษฐ์ สุพร. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2552). *นโยบายสาธารณะแนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- อดิศร ภัทราคูสย์. (2547). *แนวคิด ความสัมฤทธิ์ผล และผลกระทบนโยบายประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของภูมิภาค*. เข้าถึงได้จาก <http://www.hisro.or.th/main/modules/research/attachideology/155/Full-text.pdf>
- Lawler, E. E. (1994). From job-based to competency-based organizations [Abstract]. *Journal of Organizational Behavior*, 15(1), 216.
- Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. A. (1975). *Public policy making*. NY: Praeger Publishers.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation Process: A conceptual framework [Abstract]. *Journal of Administration & Society*, 6(4), 445-488.



ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน
ในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี
สำหรับ หัวหน้างานสอบสวนและพนักงานสอบสวน

ลักษณะส่วนบุคคล

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี
2. เพศ (...) ชาย (...) หญิง
3. ระดับการศึกษา.....
4. ตำแหน่ง.....
5. ประสบการณ์การเป็นพนักงานสอบสวน..... ปี
6. มีภูมิลำเนาอยู่ที่.....
8. วัน/ เวลาที่สัมภาษณ์.....

1. ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรศรีราชา
จังหวัดชลบุรี

- 1.1 โครงสร้างหรือกลไกงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา มีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร
- 1.2 ระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชนแต่ละคน มีผลกระทบต่อ
ความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่ อย่างไร
- 1.3 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรี
ราชา และส่งผลอย่างไร
- 1.4 การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชาทำให้ท่านมีความเครียด
หรือไม่ อย่างไร

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี

- 2.1 ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน สิ่งใดที่ควรคำนึงถึงเป็น
ลำดับแรก เพราะเหตุใด
- 2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน และกระบวนการยุติธรรม
อย่างไร
- 2.3 เครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชาจัดสรรให้
มีความเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

**3. แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจ
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี**

- 3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวนอย่างไร
- 3.2 ท่านประสงค์ให้มีการปรับปรุงงานสอบสวนของสถานีตำรวจศรีราชาหรือไม่ อย่างไร
- 3.3 ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนด้วยเหตุใด





**แบบสัมภาษณ์งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน
ในสถานีตำรวจนครศรีราชา จังหวัดชลบุรี
สำหรับ ประชาชน**

ลักษณะส่วนบุคคล

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี 2. เพศ (...) ชาย (...) หญิง
3. ระดับการศึกษา..... 4. ประกอบอาชีพ.....
5. มีภูมิลำเนาอยู่ที่..... 6. เรื่องที่ติดต่อพนักงานสอบสวน.....
7. วัน/ เวลาที่สัมภาษณ์.....

**1. ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครศรีราชา
จังหวัดชลบุรี**

- 1.1 โครงสร้างหรือกลไกงานสอบสวนของสถานีตำรวจนครศรีราชา มีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร
- 1.2 ระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชนแต่ละคน มีผลกระทบต่อ
ความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่ อย่างไร
- 1.3 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนคร
ราชา และส่งผลอย่างไร
- 1.4 การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครศรีราชาทำให้ท่านมีความเครียด
หรือไม่ อย่างไร

**2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนคร
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี**

- 2.1 ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน สิ่งใดที่ควรคำนึงถึงเป็น
ลำดับแรก เพราะเหตุใด
- 2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในงานสอบสวน และกระบวนการยุติธรรม
อย่างไร
- 2.3 เครื่องมืออุปกรณ์การสอบสวนที่สถานีตำรวจนครศรีราชาจัดสรรให้
มีความเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

3. แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจ
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี

- 3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาส่วนตัวของพนักงานสอบสวนอย่างไร
- 3.2 ท่านประสงค์ให้มีการปรับปรุงงานสอบสวนของสถานีตำรวจศรีราชาหรือไม่ อย่างไร
- 3.3 ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนด้วยเหตุใด

