



การประเมินผลการดำเนินการโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย บูรณาการงานในกระบวนการ
ยุติธรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านงานสอบสวน
An Evaluation of the Implementation of Modern Police Station Project Integrating
the Justice System to Support ASEAN Community Regarding Inquiry Services

จรัส ธรรมธนารักษ์

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Jarus Thamtanaruk

Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

Received September 19, 2019 | Revised May 6, 2020 | Accepted June 18, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการนำเข้าด้านงานสอบสวนของโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย บูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2) ประเมินผลกระบวนการดำเนินงานตามโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย 3) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยและสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ 4) ศึกษารูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านงานสอบสวนในสถานีตำรวจ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีตำรวจ จำนวน 6 สถานี รวมทั้งสิ้น 2,070 คน รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม และภาคประชาชน รวมทั้งสิ้น 100 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยนำเข้าของโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) กำลังพลที่มีจำนวนเพียงพอ มีทักษะและมีความรู้ 2) ปริมาณคดี 3) เขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ และ 4) งบประมาณต้องมีความเพียงพอต่อค่าตอบแทนและอุปกรณ์ในการทำงาน ปัจจัยนำเข้างดังกล่าวจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2. ผลการประเมินกระบวนการดำเนินงาน ตามโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย พบว่า พนักงานสอบสวนไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอ เนื่องจากเกิดปัญหาด้านกำลังพลที่มีน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มากขึ้น รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นเพิ่มเติม ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า พนักงานสอบสวนนำความรู้ด้านนิติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการสืบสวนสอบสวน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมต่อประชาชน

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยและสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการมากกว่าสถานีตำรวจที่ไม่ได้ร่วมโครงการ แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test) พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. รูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านงานสอบสวนในสถานีตำรวจ พบว่า สถานีตำรวจต้องมีการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 1) ด้านกำลังพลที่เพียงพอ 2) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน 3) ด้านฝึกอบรม 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และ 5) ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ

คำสำคัญ: การประเมินผล, การบริการงานด้านสอบสวน, ความพึงพอใจ, สถานีตำรวจล้ำสมัย

Abstract

The objectives of this study are 1) to explore the factors used for selecting pilot police stations for the Modern Police Station Project, 2) to evaluate the progress of the implementation of the Modern Police Station Project, 3) to examine the differences between the satisfaction level of people who used services of the inquiry section in police stations in which the Modern Police Station Project was implemented and the others who used inquiry section services of police stations which did not participate in the project, and 4) to study the suitable models and approaches to enhance the efficiency of the inquiry section management in the Modern Police Station Project. Both qualitative and quantitative methodologies were employed in this research. As for the quantitative research method, data were collected through the satisfaction questionnaire surveying a total of 2,070 people who entered services in six pilot police stations in this project, which included 1) Pattaya Police Station, 2) Bang Kaeo Police Station, 3) Phasi Charoen Police Station, 4) Bang Lamung Police Station, 5) Bang Sao Thong Police Station, and 6) Lak Song



Police Station. The qualitative method was performed by in-depth interviews and focus group discussions with inquiry officers and other professionals in the justice system and the private sector, including 100 people in total.

Research results were demonstrated as follows:

1. The input factors of the Modern Police Station Project included: 1) sufficient human resources with knowledge and skills, 2) litigation cases, 3) purview, and 4) sufficient budgets for compensation and office supplies. These should be properly managed in order to enhance work efficiency.

2. According to the evaluation results of the Modern Police Station Project, it was found that inquiry officers failed to adequately respond to the need of the public due to insufficient workforce. The assignment of other tasks for inquiry officers resulted in a lack of efficiency in work performance. Regarding procedures and steps in services, it was found that inquiry officers applied forensic science and technologies to their investigation. They also coordinated with relevant organizations to rapidly deliver justice, impartiality, and transparency to the public.

3. The service of the inquiry section in police stations in the Modern Police Station Project received higher satisfaction scores than other police stations that did not participate in the project. When conducting t-test comparison, it was found that there was no difference at a significance level of 0.05.

4. According to the suitable models and approaches to enhance the efficiency of the inquiry section management, it was found that police station administration should be more systematic, consisting of 1) sufficient human resources, 2) police operation in inquiry officers, 3) training, 4) morality and professional ethics, and 5) career advancement for inquiry officers.

Keywords: Evaluation, Inquiry Service, Satisfaction, Modern Police Station

บทนำ

โครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย เป็นโครงการที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ โดยเป็นการบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นโครงการที่ถูกกำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2558 - 2561 รองรับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีระบบการทำงาน

ที่ทันสมัย ตามมาตรฐานสากล รองรับประชาคมอาเซียน 2) เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการและเข้าถึงการให้บริการของสถานีตำรวจได้อย่างรวดเร็ว และ 3) เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสถานีตำรวจให้สามารถทำหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มอบหมายให้โรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการดำเนินการจัดทำโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย บูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามแนวทางในโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยได้เลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินโครงการเพื่อเป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ ตามหลักเกณฑ์อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ตามหลักเกณฑ์อยู่ในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ และสถานีตำรวจภูธรบางแก้ว ตามหลักเกณฑ์อยู่ในพื้นที่ที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรม ซึ่งสถานีตำรวจทั้ง 3 แห่งได้รับงบประมาณในการปรับปรุงเพื่อเป็นต้นแบบสถานีตำรวจล้ำสมัย ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน 2) การพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน 3) การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศอาชญากรรม ข้อมูลคดี และการเชื่อมโยงศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรมต้นแบบ 4) การพัฒนาโครงสร้างการบริหารองค์กรและระบบการบริหารงานบุคคล และ 5) การจัดการงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การเงิน และค่าตอบแทน และได้ศึกษาผลการดำเนินโครงการดังกล่าวจำแนกการประเมินผลออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานอำนวยความสะดวก 2) งานปราบปราม 3) งานจราจร 4) งานสืบสวน 5) งานสอบสวน 6) งานชุมชนมวลชนสัมพันธ์ และ 7) การบริหารงานสถานีตำรวจ

อย่างไรก็ตาม พนักงานสอบสวนเป็นหัวใจสำคัญและเป็นบันไดขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรม จึงมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความถูกต้องชอบธรรมให้กับสังคม ภาระของพนักงานสอบสวนจึงมีมากขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีกำลังพลที่มาก แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้พนักงานสอบสวนยังประสบปัญหาการถูกร้องเรียน ถูกฟ้องร้อง และถูกมองว่าแสวงหาผลประโยชน์ ดังนั้น พนักงานสอบสวนจึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ ขยัน เสียสละ ท้วมเทร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่างานในหน้าที่อื่น (Rujirawinitchai, 2015) ด้วยภาระหน้าที่พนักงานสอบสวนจะต้องตระหนักในเรื่องของการดำเนินคดีที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด จะเห็นได้ว่างานสอบสวนเป็นงานหลักด้านหนึ่งที่มีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษา วิจัย และประเมินผลการดำเนินงานโครงการ ในด้านงานสอบสวน โดยการศึกษาปัจจัยนำเข้า ตลอดจนประเมินผลกระบวนการดำเนินงานตามโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยด้านงานสอบสวน รวมถึงการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการสถานีตำรวจด้านงานสอบสวน นอกจากนี้ ยังทำการศึกษาลักษณะสถานีตำรวจล้ำสมัย ด้านงานสอบสวนที่เหมาะสมในบริบทสังคมไทย อันจะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการดำเนินโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยด้านงานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการอำนวยความสะดวกทางอาญาต่อไป



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการนำเข้ดำเนินงานสอบสวนของโครงการสถานีตำรวจลำัสมัยบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2. เพื่อประเมินผลกระบวนการดำเนินงานด้านงานสอบสวนตามโครงการสถานีตำรวจลำัสมัยบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจลำัสมัยและสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ
4. เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านงานสอบสวน

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับสถานีตำรวจลำัสมัย

แนวทางพัฒนาระบบงานในสถานีตำรวจสมัยใหม่ หรือต้นแบบสถานีตำรวจลำัสมัย (Modern Police Station Model) ได้แบ่งแนวคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจสมัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ (Royal Thai Police, 2016)

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบสถานีตำรวจเพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ได้แก่ รูปแบบการให้บริการประชาชนที่ดี รวมทั้งอาคารและสถานที่

1.2 การพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ได้แก่ วัสดุประจํากาย ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.3 การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศอาชญากรรม ข้อมูลคดี และการเชื่อมโยงศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรมต้นแบบ (Data Exchange Center: DXC) ให้สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในงาน

1.4 งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การเงิน และค่าตอบแทน ต้องมีเพียงพอและตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติงานและสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.5 การพัฒนาโครงสร้างการบริหารและระบบการบริหารงานบุคคล มีการจัดตั้งคณะกรรมการ มีการสร้างระบบคัดเลือกที่ดี และการปรับโครงสร้างให้เหมาะสมกับการทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสอบสวน

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แบ่งอำนาจและหน้าที่ของพนักงานสอบสวนไว้ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 538/2555 ดังนี้ (Royal Thai Police, 2012)

1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอาญารวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านงานสอบสวนและหน้าที่อื่น

2) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวร ในกรณีมีคดีเกิดขึ้นและลักษณะคดีเกินความรับผิดชอบในระดับของตนเอง (อัตราโทษในคดีนั้นสูง หรือเป็นคดีสำคัญหรือร้ายแรง) ให้ทำการสอบสวนเบื้องต้น แล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป อาจจะดำเนินการให้พนักงานสอบสวนที่มีตำแหน่งสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ หรือแต่งตั้งเป็นคณะพนักงานสอบสวนร่วมเพื่อดำเนินงาน

3) สืบสวนหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเฉพาะในคดีที่รับผิดชอบ เพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น

ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน นอกจากจะยึดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแล้ว สิ่งที่พนักงานสอบสวนต้องคำนึงก็คือ หลักคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ได้แก่ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ตลอดจนนำหลักการบริหารงานสอบสวนอย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ในการทำงาน

3. ทฤษฎีความทันสมัย (Modernization Theory)

ทฤษฎีความทันสมัยเกิดจากความสำเร็จอย่างรวดเร็วของโครงการมาร์แชล (Marshall Plan) ที่สหรัฐอเมริกาช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ในยุโรป เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 และนักวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ และสังคมวิทยา ได้ประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศ ซึ่งผู้วิจัยจะได้ศึกษาและทำความเข้าใจทฤษฎีนี้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ทำให้เข้าใจถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะก้าวข้ามไปใช้เทคโนโลยีในการบริการประชาชนซึ่งมีส่วนสำคัญให้ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนต้องปรับตัวต่อเทคโนโลยีดังกล่าวด้วย

Moore (1963) กล่าวว่า “ความทันสมัย” หมายถึง การเปลี่ยนผ่านของสังคมเดิมไปสู่สังคมของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ และเกี่ยวพันกับเสถียรภาพของประเทศตะวันตก สถาบันการเมืองที่ทรงประสิทธิภาพเป็นผู้ตัดสินใจนโยบาย การประเมินทัศนคติ และปัญหาการพัฒนาของตนเอง

4. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ (CIPP Model)

สำหรับแนวคิดในการประเมินโครงการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและโมเดลการประเมินแบบซีบีพี หรือ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) โดยสตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้แบ่งประเด็นการประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท คือ (Stufflebeam, 1971)

1) การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์และความเป็นไปได้ของโครงการ รวมถึงการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ หรือวัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือนโยบายหน่วยงาน เป็นต้น



2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากร เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weaknesses) ในการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการปรับเปลี่ยนโครงการ รวมถึงการประเมินผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes)

จะเห็นได้ว่า การประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูล กำหนดผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน กำหนดวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

The Asia Foundation (2016) ได้ทำการศึกษาการปฏิรูประบบงานสอบสวนไทย พบว่าการสอบสวนคดีอาญาปัจจุบันอยู่ในภาวะวิกฤต อันเนื่องมาจากไม่สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชนได้เพียงพอ ซึ่งสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดภาวะวิกฤตงานสอบสวนเกิดจากโครงสร้างและการบริหารงาน โดยมี 6 ประการ ดังนี้ 1) ระบบการบังคับบัญชาแบบทหาร 2) พนักงานสอบสวนขาดหลักประกันเรื่องความเป็นอิสระ ถูกแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชาและจากผู้มีอิทธิพลได้ง่าย 3) งานสอบสวนถูกแทรกแซงจากนโยบาย โดยให้ลด เลือกรับคดี และไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายงานอื่น 4) การทำงานของพนักงานสอบสวนไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ การพัฒนา และฝึกอบรม จึงขาดประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจ 5) พนักงานสอบสวนมีปริมาณงานมากเกินไป และ 6) ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของพนักงานสอบสวน

Boonyopas and Panwichit (2013) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคดีในสถานีตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านระบบงานสอบสวน พบปัญหาการแย่งงานสืบสวนและงานสอบสวนออกจากกัน ทำให้การบริหารงานคดีไม่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และยังมีปัญหาจำนวนพนักงานสอบสวนไม่สมดุลกับปริมาณคดีในสถานีตำรวจ 2) ด้านระบบตำแหน่งของพนักงานสอบสวนพบว่า การนำระบบกำหนดตำแหน่งตามวิทยฐานะ Academic Rank Classification (ARC) มาใช้กับระบบตำแหน่งของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ ก่อให้เกิดสภาพปัญหาและความเสียหายต่อระบบงานสอบสวนและต่อประชาชน 3) ด้านกระบวนการยุติธรรมชุมชนในระบบงานตำรวจ พบว่า

ยังขาดกฎหมายที่รองรับเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานสอบสวนในการประนีประนอมและไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา และ 4) ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนยังไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับผิดชอบ งบประมาณที่ได้ไม่มีความเพียงพอต่อค่าตอบแทนการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก และสวัสดิการ

Shah et al. (2016) ได้พัฒนาและปรับปรุงระบบจัดการข้อมูลในสถานีตำรวจ เพื่อที่จะจัดเก็บข้อมูลและบริการประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจให้ดีขึ้น โดยพบว่า ข้อมูลของสถานีตำรวจเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและต้องได้รับการดูแลอย่างเข้มงวด และต้องมีซอฟต์แวร์ที่มีระบบการทำงานที่สมบูรณ์ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกินขอบเขต ทั้งนี้ ในการพัฒนาซอฟต์แวร์จำเป็นต้องทดสอบและวิเคราะห์ระบบ ก่อนที่จะนำไปใช้ในสภาพแวดล้อมจริง

Millett (1954) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐบาลพบว่า ในการให้บริการประชาชนต้องยึดหลัก 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและมีความยุติธรรมในการบริการ ไม่มีการแบ่งแยก หรือกีดกันในการให้บริการแบบเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ต่อสาธารณะ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) โดยต้องจัดสรรบุคลากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress Service) มีการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่ทำงานให้ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้ทั้งการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1) การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ 6 สถานี แบ่งเป็น สถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย 3 สถานี ได้แก่ 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองพัตยา 2) สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว และ 3) สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ และสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการแต่มีบริบทใกล้เคียงกับสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 3 สถานี ได้แก่ 1) สถานีตำรวจภูธรบางละมุง 2) สถานีตำรวจภูธรบางเสาธง และ 3) สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง จากนั้นนำมาหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการของ Yamane (1973) ผลจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยรวมทั้งสิ้น 2,070 คน



ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการฯ และไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test

2) การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ 2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม และ 3) ภาคประชาชน รวมทั้งสิ้นจำนวน 100 คน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการจำแนก จัดระบบข้อมูล และนำเสนอข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) แบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Statistics) เพื่อนำเสนอผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม

ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินปัจจัยการนำเข้าด้านงานสอบสวนของโครงการสถานีตำรวจลำสมัย บูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการศึกษาปัจจัยการนำเข้าด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองพญา สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว และสถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ ประกอบด้วย 1) กำลังพล พบว่าสถานะกำลังพลของสถานีตำรวจทั้ง 3 แห่งนั้น ไม่มีพนักงานสอบสวนบรรจุเต็มอัตรา อีกทั้งตำแหน่งที่มีพนักงานสอบสวนมาบรรจุนั้น ยังมีการไปช่วยราชการที่อื่น ยิ่งส่งผลให้กำลังพลพนักงานสอบสวนลดน้อยลง 2) ปริมาณคดีในแต่ละเดือนที่ได้รับมีปริมาณคดีสูง โดยพนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบคดีจำนวนมาก 3) เขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีตั้งแต่ 11.80 ตารางกิโลเมตร ถึง 191.97 ตารางกิโลเมตร ซึ่งในแต่ละพื้นที่มีสถานีที่สำคัญในพื้นที่ประกอบไปด้วย ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร ร้านทอง และร้านสะดวกซื้อที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ ทำให้ต้องเพิ่มความรับผิดชอบและปริมาณคดีที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่มีมากขึ้น และ 4) งบประมาณที่สถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการได้รับจัดสรรงบประมาณจากโครงการฯ ไม่เพียงพอต่อสภาพการทำงานตามความเป็นจริง

2. ผลการประเมินกระบวนการดำเนินงานด้านงานสอบสวนตามโครงการสถานีตำรวจลำสมัย บูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการดำเนินงานด้านงานสอบสวน ตามโครงการสถานีตำรวจลำสมัย พบว่า สถานีตำรวจลำสมัย ทั้ง 3 แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรเมืองพญา สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว และสถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ มีลักษณะกระบวนการดำเนินงานตามโครงการและการประเมินผลการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

1) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ พนักงานสอบสวนเข้าเวรไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอเนื่องจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการต่อวันมีจำนวนมาก ไม่มีพนักงานสอบสวนปฏิบัติอยู่ครบตามจำนวน ทำให้ไม่สามารถจัดพนักงานสอบสวนเข้าเสริมได้ ไม่มีพนักงานสอบสวนหญิงอยู่ปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากไปช่วยราชการทำให้มีความยากลำบากในการสอบสวนคดีเกี่ยวกับเพศ เด็ก และสตรี

2) ด้านขั้นตอน กระบวนการให้บริการ มีการนำงานนิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวนสอบสวนในคดีสำคัญหรือคดีที่น่าสนใจ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจพิสูจน์หลักฐานเข้าร่วมตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ และเก็บรวบรวมพยานหลักฐานในคดีสำคัญหรือคดีที่มีความซับซ้อนหรือเป็นที่ที่น่าสนใจ มีการระดมกำลังทุกสายงานเข้ามาช่วยเหลือ เช่น ในคดีไฟไหม้ได้มีการระดมพนักงานสอบสวนเข้ามาช่วยสอบปากคำพยานต่าง ๆ รวมทั้งระดมเจ้าหน้าที่ในแต่ละสายงานช่วยเหลือในการดำเนินการตามกฎหมายในการประเมินผลการให้บริการ หัวหน้างานสอบสวนได้ส่วมโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ หรือปัญหาข้อขัดข้องด้วยตนเองเป็นประจำ เป็นต้น

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยและสถานีตำรวจไม่ได้เข้าร่วมโครงการ

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการงานสอบสวนในภาพรวม ของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว และสถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย

ความพึงพอใจ	สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา			สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว			สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ			ภาพรวม 3 สถานี		
	$\bar{x}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.03	0.47	มาก	4.07	0.75	มาก	3.87	0.62	มาก	3.89	0.70	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.53	มาก	3.71	0.74	มาก	3.67	0.81	มาก	3.73	0.77	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.34	0.47	ปานกลาง	3.79	0.59	มาก	3.26	0.97	ปานกลาง	3.46	0.70	มาก
การให้บริการด้านงานสอบสวน	4.19	0.68	มาก	4.26	0.84	มากที่สุด	4.00	0.91	มาก	4.05	0.90	มาก
ภาพรวมการให้บริการ										3.78	0.83	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจลำสมัย ในภาพรวม ทั้ง 3 สถานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.= 0.90) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.= 0.70) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.= 0.77) และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$, S.D.= 0.70)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวม การให้บริการด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจลำสมัย และสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ

ความพึงพอใจการ ให้บริการ ด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจ	สถานีตำรวจลำสมัย			สถานีตำรวจ ที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ			t-test	
	$\bar{X}$	ร้อยละ	S.D.	$\bar{X}$	ร้อยละ	S.D.	t	Sig
ภาพรวมต่อการให้บริการ ด้านงานสอบสวนของ สถานี	4.15	83	0.86	4.08	81.6	0.84	-0.956	0.399

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจลำสมัยและสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการ ($\bar{X}=4.15$, S.D.= 0.86) มากกว่าสถานีตำรวจที่ไม่ได้ร่วมโครงการ ($\bar{X}=4.08$, S.D.= 0.84) เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test) พบว่า มีค่าเท่ากับ -0.956 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.399 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการสถานีตำรวจลำสมัย และสถานีตำรวจที่ไม่เข้าร่วมโครงการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษารูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจลำสมัย

รูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจลำสมัย ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสอบสวน ควรใช้เทคโนโลยีในการจัดทำระบบฐานข้อมูลคดีของสถานี เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้ข้อมูลได้อย่างทันทั่วทั้งที่ รวมทั้งการเชื่อมต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรวบรวมพยานหลักฐาน เช่น

ภาพจากกล้องวงจรปิด และการใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสอบสวน การจัดให้มีระบบการรับคำร้องทุกข์ กล่าวโทษออนไลน์หรือผ่านแอปพลิเคชันการจัดทำรายการสำหรับตรวจสอบสิ่งที่ต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนและส่งผลการดำเนินการเข้าระบบฐานข้อมูล การใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย ในการแจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ นอกจากนั้นควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแส และติดตามคดีได้

จากการศึกษา พบว่า แนวทางที่เหมาะสมกับสถานีตำรวจลำปางมีบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านงานสอบสวน ประกอบด้วย

1. ด้านกำลังพล ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณคดีที่ต้องรับผิดชอบ ควรจัดให้มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ที่มาช่วยสนับสนุนการทำสำนวนคดีและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดภาระงานของพนักงานสอบสวน

2. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ผู้บังคับบัญชาควรให้อิสระแก่พนักงานสอบสวน ในการปฏิบัติงาน โดยไม่เข้ามาแทรกแซงทั้งการให้ความเห็นคดี หรือการรวบรวมพยานหลักฐาน และควรจัดให้มีคณะพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน โดยควรมีทั้งพนักงานสอบสวนอาวุโสและพนักงานสอบสวนใหม่ เพื่อให้พนักงานสอบสวนใหม่สามารถเรียนรู้งานไปพร้อมกับปฏิบัติงานด้วย อีกทั้งยังสามารถแบ่งเบาภาระงานของแต่ละคดีโดยการช่วยกันของคณะพนักงานสอบสวนได้ โดยให้ทำการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันได้ ซึ่งทำให้ภาระงานไม่หนักเกินไป ควรวางแผนการสอบสวนร่วมกับอัยการ ตลอดจนการนำพยานเข้าสืบในคดีล่วงหน้าตลอดจนมีการสร้างความเข้าใจ และทำความเข้าใจระหว่างฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เห็นความสำคัญต่อพยานหลักฐานที่พนักงานสอบสวนจะต้องนำมาใช้ประกอบการทำสำนวนคดี

3. ด้านฝึกอบรม ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบ รวมทั้งการดำเนินมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี ตลอดจนทักษะในการสืบสวน นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์และกรณีศึกษาที่พนักงานอาวุโสที่เคยดำเนินการ โดยเฉพาะในคดีที่มีความสลับซับซ้อน ทั้งกรณีที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว และเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จึงควรจัดให้มีการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถเรียนรู้คดีตามช่วงเวลาของตนเองสะดวกได้

4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรส่งเสริมให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานโดยยึดจรรยาบรรณตำรวจ และจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน รวมทั้งการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

5. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานสอบสวนให้ชัดเจน รวมถึงการเพิ่มค่าตอบแทนในการทำสำนวนคดีเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



สรุปและอภิปรายผล

การประเมินผลการดำเนินการโครงการสถานีตำรวจลำัสมัยบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านงานสอบสวน พบว่า ปัจจัยการนำเข้าของโครงการสถานีตำรวจลำัสมัยบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านงานสอบสวน ประกอบด้วย 1) ด้านกำลังพล พบว่า จำนวนพนักงานสอบสวนไม่ครบตามตำแหน่งที่กำหนดไว้บรรจุเต็มอัตราในแต่ละสถานีตำรวจและกำลังพลที่ลงบรรจุในตำแหน่งก็ยังไปทำหน้าที่อื่น ทำให้เกิดปัญหาด้านกำลังพลขาดแคลน 2) ปริมาณคดีมีปริมาณมากเกินกว่าความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน 3) เขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีตั้งแต่ขนาดเล็กพื้นที่น้อยไปยังขนาดใหญ่พื้นที่มาก ซึ่งในแต่ละพื้นที่ที่มีสถานีที่สำคัญในพื้นที่ประกอบไปด้วย ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร ร้านทอง และร้านสะดวกซื้อที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ ทำให้เพิ่มความรับผิดชอบและปริมาณคดีที่เกิดขึ้นต่อสถานีที่ต่าง ๆ ในพื้นที่ และ 4) งบประมาณที่สถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการ ได้รับจัดสรรงบประมาณ ในโครงการไม่เพียงพอต่อสภาพการทำงานตามความเป็นเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ The Asia Foundation (2016) ได้ทำการศึกษาการปฏิรูประบบงานสอบสวนไทย สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดภาวะวิกฤตงานสอบสวน คือ พนักงานสอบสวนมีปริมาณงานมากเกินไป ขาดความอิสระในการทำงาน ถูกแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายงานอื่น และไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ จึงขาดประสิทธิภาพ และขวัญกำลังใจ

นอกจากนี้ ผลการประเมินกระบวนการการดำเนินงานตามโครงการสถานีตำรวจลำัสมัย พบว่า สถานีตำรวจประสบปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานสอบสวน ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอ เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการต่อวันมีจำนวนมาก ไม่มีพนักงานสอบสวนปฏิบัติอยู่ครบตามจำนวน รวมทั้งไม่มีพนักงานสอบสวนหญิงซึ่งต้องทำหน้าที่ในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ เด็กและสตรี ด้านกระบวนการและการให้บริการ ในบางครั้งยังขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นสำหรับด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ พนักงานสอบสวนมีการนำงานนิติวิทยาศาสตร์มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจพิสูจน์หลักฐานเข้าร่วมตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ และเก็บรวบรวมพยานหลักฐานในคดีสำคัญหรือคดีที่มีความซับซ้อนหรือเป็นที่น่าสนใจ มีการระดมกำลังทุกสายงานเข้ามาช่วยเหลือ รวมทั้งระดมเจ้าหน้าที่สายงานต่าง ๆ ในการช่วยเหลือในการดำเนินการตามกฎหมาย สอดคล้องกับ Boonyopas and Panwichit (2013) ที่ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคดีในสถานีตำรวจ พบปัญหาการแย่งงานสืบสวนและงานสอบสวนออกจากกัน ทำให้การบริหารงานคดีไม่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และยังมีปัญหาจำนวนพนักงานสอบสวนไม่สอดคล้องกับปริมาณคดีในสถานีตำรวจ การขาดกฎหมายที่รองรับเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานสอบสวนในการประณิษฐานและไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา รวมถึงงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนยังไม่สอดคล้องกับภาระงานที่รับผิดชอบ งบประมาณที่ได้ไม่มีความเพียงพอต่อค่าตอบแทนการทำงาน

สิ่งอำนวยความสะดวก และสวัสดิการ เป็นต้น และเมื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการและสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ แต่มีบริบทใกล้เคียงกับสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการ พบว่า สถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการได้รับความพึงพอใจมากกว่าสถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการมีการพัฒนาและปรับปรุง และจัดบุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือรวมทั้งปรับปรุงสถานที่ภายในงบประมาณที่จัดสรร ในขณะที่สถานีตำรวจที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการไม่ได้รับการจัดสรรทั้งบุคลากร และงบประมาณต่าง ๆ โดยบริหารภายใต้สภาพตามความเป็นจริง

สำหรับรูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจลำปาง ผู้วิจัยเห็นควรให้พนักงานสอบสวนนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กับงานนิติวิทยาศาสตร์ รวมทั้งการจัดให้มีระบบการรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษออนไลน์หรือผ่านแอปพลิเคชัน การใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัยในการแจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน (Moore, 1963) รวมถึงการปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลในสถานีตำรวจ เนื่องจากข้อมูลของสถานีตำรวจเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและต้องได้รับการดูแลอย่างเข้มงวด และต้องมีซอฟต์แวร์ที่มีระบบการทำงานที่สมบูรณ์ (Shah et al., 2016) นอกจากนี้ สถานีตำรวจต้องมีการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 1) ด้านกำลังพล ควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนทั้งชายและหญิงให้มีความเหมาะสมกับปริมาณคดีและลักษณะของงานตามกฎหมาย 2) ด้านการปฏิบัติงาน พนักงานสอบสวนควรมีอิสระในการดำเนินคดีไม่ถูกแทรกแซงจากผู้ใด 3) ด้านฝึกอบรม ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบ 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรส่งเสริมและฝึกอบรมให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานโดยยึดจรรยาบรรณตำรวจ และจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน รวมทั้งการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง 5) ความก้าวหน้า ในสายอาชีพ ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้พนักงานสอบสวนโดยเทียบเคียงกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ควรจัดขนาดของสถานีตำรวจ โดยใช้ปริมาณคดีเป็นเกณฑ์ เช่น ขนาด S ไม่เกิน 2,000 คดี ขนาด M จำนวน 2,001 - 4,000 คดี ขนาด L จำนวน 4,001 - 6,000 คดี เป็นต้น จากนั้นจัดจำนวนพนักงานสอบสวนผู้ให้บริการสอดคล้องกับปริมาณคดีที่เกิดขึ้น รวมทั้งจัดพนักงานสอบสวนให้บริการในชั่วโมงเร่งด่วน (Rush Hour) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนและมีการจัดเวรเสริมรอ (Stand By) นอกจากนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนควรพิจารณาทั้งระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่และระยะเวลาพักเวรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน



1.2 การจัดหัวหน้าทีมสอบสวนให้มีหน้าที่ คือ รับแจ้ง แจกจ่ายคดีให้แก่พนักงานสอบสวน เป็นพี่เลี้ยงและที่ปรึกษา เพื่อที่จะได้แนะนำและขับเคลื่อนกระบวนการในการสอบสวนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ซึ่งผ่านการฝึกอบรมด้านนิติวิทยาศาสตร์และหลักการเก็บวัตถุพยานในสถานที่เกิดเหตุที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสอบสวนเป็นอย่างดีเพื่อช่วยงานพนักงานสอบสวนระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ควรจัดทีมสืบสวนเพื่อติดตามคดีควบคู่กันไป

1.3 การจัดระบบเพื่อการบริหารทั้งอาคารสถานที่ ให้สะดวก สะอาด ที่จอดรถเพียงพอ มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองในเรื่องการให้บริการประชาชนเช่น การแจ้งความผ่านออนไลน์ จัดยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตศึกษาเฉพาะหน่วยงานสถานีตำรวจในองค์กรสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ควรศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจสอบสวนเช่นกัน เช่น กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยต่อเนื่องถึงปัจจัยที่ทำให้โครงการสถานีตำรวจลำปางมีบูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านงานสอบสวนประสบผลสำเร็จมีความต่อเนื่อง และเกิดความยั่งยืน

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องงานสอบสวนในหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยหารูปแบบที่เหมาะสมอย่างแท้จริง รวมทั้งอำนาจตามกฎหมายของพนักงานสอบสวน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวก เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ต่อเนื่อง และเป็นธรรม โดยศึกษาเปรียบเทียบตั้งแต่ในอดีตและปัจจุบัน ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจในการสอบสวนและการให้บริการประชาชน และควรศึกษารูปแบบของต่างประเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Boonyopas, W. and Panwichit, S. (2013). The Study of An Approach to Develop A Case Administration System in The Police Station. **Journal of Politics, Administration and Law**, 7(2), 33-74.
- Cao, L., and Zhao, J. (2005). Confidence in The Police in Latin America. **Journal of Criminal Justice**, 33(5), 403-412.



- Millett, J. D. (1954). **Management in The Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill.
- Moore, W. (1963). **Social Change**. NJ: Prentice Hall.
- Royal Thai Police. (2016). **The Guidelines Develop Police Job in Modern Police Stations**. Bangkok: Royal Thai Police. (In Thai).
- _____. (2012). **Royal Thai Police Order No. 538/2555 Subject: Practices and Authorities of Inquiry Officials and Officers Working in the Inquiry Section**. October 1, 2012. (In Thai).
- Rujirawinitchai, K. (2015). Development Effective Management of Investigation, Metropolitan Police Bureau, The Royal Thai Police. **Journal Social Science and Humanity**, 5(2), 22-36.
- Stufflebeam, D. L. (1971). **Educational Evaluation Decision Making**. New York: Phi Delta Kappa.
- Shah, S. A., Fayaz, M., Shah, A., and Shah, S. (2016). Testing Desktop Application: Police Station Information Management System. **International Journal of Software Engineering and its Applications**, 10(7), 101-108.
- The Asia Foundation (2016). **Summarize of Studies and Policy Recommendations for The Reform of Inquiry Job: How to Make People Believe in Freedom Efficiency and Professional**. Bangkok: The Asia Foundation. (In Thai).
- Yamane, T. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row.

ผู้เขียน

คำนำหน้า ชื่อ-สกุล

หน่วยงาน/สังกัด

ที่อยู่ของหน่วยงาน/สังกัด

E-mail:

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก จรัส ธรรมธนารักษ์

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน

จังหวัดนครปฐม 73110

yongcumu@hotmail.com