

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ
4. หลักการสอบสวนคดีอาญา
5. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่านดังนี้
อมร รักษาสัตย์ (2522 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชน

พิทักษ์ ทรุษิม (2539 : 39) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อ กระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อ กระบวนการยุติธรรม

กิตติมา ปรีดีติติก (2534 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

คอร์มิก (Cormic. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงสภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ความถึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ฟิตซ์เจอร์อัลด์และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Receptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23) อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของวูลแมน (Wolman, 1973 : 384) มาเป็นความหมายในการวิจัยครั้งนี้ โดยความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประชาชนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความต้องการ

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

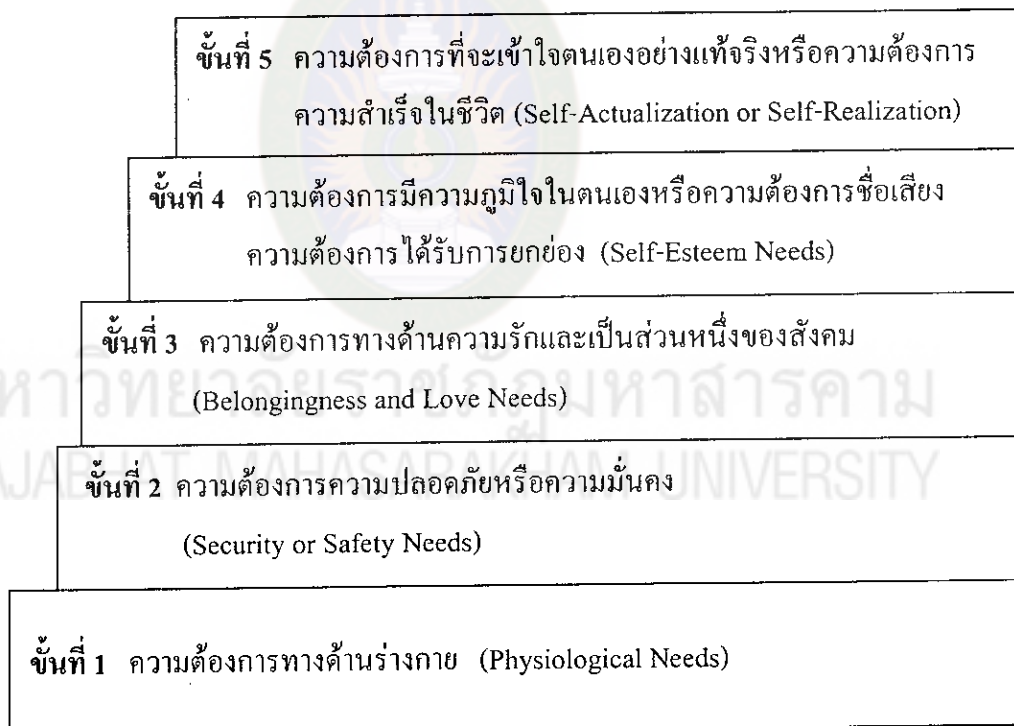
1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2) ความต้องการปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามสิ่งที่นึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงในทัศนะของตนเอง



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการ

ที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นสิ่งจูงใจและนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่ เกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนอง แล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

1.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Equity Theory)

อัดัมส์ (J.Stacey Adams. 1963 : 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ.2522 : 393-396) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของอัดัมส์ จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของ ปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเองขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเรานั้น ตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่นและ/หรือบุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน ที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น ทุกครั้งที่อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทาง ความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะ เป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี่แสดงความหมายว่าเราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติ อย่างเสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูง และ ได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเท่าที่บุคคล ที่เราเปรียบเทียบกับตัวเองได้ให้ปัจจัยที่สูงและ ได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเรา จะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา ตราบเท่าที่เราทราบว่าปัจจัย ของพวกเขาสูงกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยัน ว่าเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เรารู้ว่า ปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ ของการได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้น สถานการณ์ของการรางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ มากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

ผลกระทบทางแรงจูงใจของทฤษฎีความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองประการ ประการแรกทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาค ลดความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้น และแรงจูงใจของเราที่จะ ลดความเครียดยังมีมากขึ้นเท่านั้น

1.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors theory)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ภาณุเดช สุขวงศ์. 2539 : 11-13) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวคือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้อย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ หากรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดเมื่องานสำเร็จ จึงจะเกิดความพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่องานได้สำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

(3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคล

ในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

- (1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
- (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพด้วย
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
- (4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี
- (5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- (6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย
- (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่
- (8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
- (9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

เซอร์เบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่าองค์ประกอบทางการงานใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประชาชนได้รับผลสำเร็จตามความความมุ่งหมายหรือความต้องการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

กูธรณ ธนาพงศธร (2530 : 303-304) กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการระงับยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

พาราเดอร์แมนและแบร์รี่(Paradurman Zeithel & Barry อ้างถึงใน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์.2535:14-15) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการบริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เวเบอร์ (Weber, 1966 ; อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสังห์สกุล, 2538 : 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet ; อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี. 2539 : 11) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากหลักการให้บริการสาธารณะดังกล่าวสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะมุ่งเน้นที่จะจัดการกับองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล วิธีการ และวัตถุประสงค์ของ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด และมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ

จักรพันธ์ ตรีจิต (2538 : 79) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ใช้ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริการผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร

โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชนเป็นอาการ เช่น อาการรับใช้ ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาตามกฎหมาย การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่งคือ ตำรวจและเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของ คุณภาพและความอยู่รอดของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติจึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่าง เป็นส่วนใหญ่ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน มากกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะ เสริมความรู้ มีการจัดสถานที่ อบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อมาบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้น เป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนก กอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งโรงพัก ซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิตการบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำผู้ส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจจึงเกิดขึ้นในขณะผลิตบริการ และเกิดการส่งมอบบริการ หรือการขายบริการพร้อมกับการรับใช้บริการ ทั้ง 3 อาการนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดีก็รู้กัน ในจุดนั่นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินใจว่าบริการมีคุณภาพหรือไม่ก็ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็ไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้น และไม่ใช้บริการอีกต่อไป เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นกับครั้งก่อน การพูดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลย หรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมาก และประชาชนจะพูดต่อ ๆ กันไป เกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทรายค่อยกัดกินตัวเอง จนนำความเสื่อมเสียมาสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุด

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป

คุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจว่าคุณภาพบริการของตำรวจ คนชอบโดยประสบการณ์ที่ตนเคยได้สัมผัสมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจว่าคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากัน การตัดสินใจว่าคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการโรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าไม่ดีก็ได้ โดยเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสิน

หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามาร่วมให้ ตำรวจต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์ ส่งของเหล่านั้นจะเป็นตัวตัดสิน คุณภาพการบริการของตำรวจหน่วยนั้น ๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนคืนมา ติดตามจับคนร้ายมาส่งศาล

วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงาน ออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไป ถึงที่เกิดเหตุล่าช้าคนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้โดยไม่ได้เตรียมการ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดในข้อกฎหมายและ เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรแนะนำได้ถูกต้องจนประชาชนพอใจทุกประโยค

คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออกต้องใจ ประชาชน และตั้งใจอย่างมาก เมื่อสองประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันทีและ คุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ ซึ่ง ประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่าประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินในเรื่อง ต่าง ๆ ของตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มีขอบเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของโรงพัก ความสวยงาม ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึง ลานจอดรถ เข้ามาเรื่อยตามเส้นทางสู่โรงพักที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร
2. กิริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน
3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้อย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปล่อยให้ประชาชนแคว้งคว้างรอคอยไม่มี ตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการ หรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์
4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจ ต้องรู้งานในหน้าที่ของตนทุกแบบที่จะบริการ และพร้อมเสมอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่าง คล่องแคล่วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึงเมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อม และต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและคุณภาพบริการของตำรวจดังกล่าว ผู้วิจัย สรุปได้ว่าการให้บริการหมายถึง การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อสนองความต้องการแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ และคุณภาพบริการของตำรวจเป็นการสร้างความพอใจให้กับประชาชน ผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยอาชญากรรมโดยเน้นกระบวนการผลิตและการส่งมอบบริการว่าเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการซึ่งสัมผัสและใกล้ชิดกับประชาชน

4. หลักการสอบสวนคดีอาญา

กระบวนการสอบสวนตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเริ่มตั้งแต่ หลักทั่วไป (มาตรา 120-129) ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม (เรวัต ฉ่ำเฉลิม. 2548 : 151-163) การสอบสวนแบ่งออกเป็นสองหมวดด้วยกัน หมวด 1 การสอบสวนสามัญ (มาตรา 130-147) หมวด 2 การชันสูตรพลิกศพ (มาตรา 148-156) ก็แปลว่าทั้งสองหมวดคือการสอบสวน แต่การสอบสวนหมวดแรกเป็นการสอบสวนคดีอาญาทั่วไป ส่วนการสอบสวนหมวดหลังเป็นการสอบสวนชันสูตรพลิกศพ กระทบต่อเมื่อมีการตายโดยผิดธรรมชาติหรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน การสอบสวนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเช่น ขับรถไปเกิดรถเฉี่ยวชนกันไปสถานีตำรวจก็จะพบกับอำนาจสอบสวนต่างๆ ที่ไม่ได้เป็นฝ่ายผิด กระบวนการยุติธรรมเบื้องต้นส่วนใหญ่อยู่ ณ จุดนี้

มาตราแรกจะเป็นทิศทางของกฎหมายในกรอบทุกกรอบ มาตรา 130 (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา) ให้เริ่มการสอบสวนโดยมิชักช้าจะทำการในที่ใดเวลาใดแล้วแต่จะเห็นสมควร โดยผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย มาตรานี้ถือว่าหลังจากมาตรานี้เจ้าหน้าที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติตามแนวทางนี้คือจะต้องสอบสวนโดยมิชักช้า มาตรา 131 ให้พนักงานสอบสวนรวบรวมหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ กฎหมายเน้นอย่างนี้ พนักงานสอบสวนจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานทั้งที่ผู้เสียหายและผู้ต้องหาอ้างเท่าที่จะทำได้มิใช่รวบรวมเอาแต่พยานของฝ่ายผู้เสียหายอย่างเดียว เมื่อผู้เสียหายมาร้องทุกข์แล้วต่อจากนั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเพราะกฎหมายบัญญัติไว้ วัตถุประสงค์เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหาเพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและ

พิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา เช่น ดูเจตนาของผู้กระทำการที่เอาธไป เป็นหลักทรัพย์หรือไม่ตลอดจนเบื้องหลังผู้กระทำเป็นคนฐานะร่ำรวยบริจาเงินมากมายจะมาลักเอาของราคาเล็กน้อย หรือพิสูจน์ได้ว่าการที่คนหนึ่งหยิบของอีกคนหนึ่งไปมิใช่หลักทรัพย์เสมอไป อาจเกิดจากความเข้าใจผิดก็ได้ นอกจากนี้พิสูจน์ข้อเท็จจริงเอาไปจริงหรือไม่แล้วต้องดูพฤติการณ์ว่าคนนี้มีเจตนาลักทรัพย์หรือไม่ เกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหาแปลว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องสอบสวนหาข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ ที่มีกรกล่าวหาที่นั้นและพิสูจน์ให้เห็นว่าเป็นความผิดเพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิด แต่เมื่อรู้ตัวแล้วยังต้องพิสูจน์อีกว่าทำผิดหรือไม่

มาตรา 131 ให้พนักงานสอบสวนรวบรวมหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนจะพิสูจน์ความผิดของผู้ต้องหาอย่างเดียวกับความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหาไม่พิสูจน์ไม่ได้

มาตรา 132 เป็นบทบาทและเป็นอำนาจหน้าที่ว่าเมื่อเรื่องใดก็ตามเข้าสู่กระบวนการสอบสวนแล้วพนักงานสอบสวนจึงจะมีอำนาจหน้าที่ อำนาจสอบสวนเป็นอำนาจเฉพาะกิจคือ ผูกกับคดีเป็นรายเรื่อง อำนาจสอบสวนจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีคดีอาญาเกิด อ้าง หรือ เชื่อว่า ได้เกิดขึ้นแล้วเท่านั้น ดังนั้น ท้องที่ใดถ้าไม่มีคดีอาญาเกิดขึ้นเลย ข้าราชการตำรวจที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นพนักงานสอบสวนก็จะไม่มีอำนาจสอบสวนใดๆ เกิดขึ้นเลยเหมือนกัน ทั้งนี้เพราะไม่มีความผิดอาญาจะให้สอบสวน เมื่อไม่มีความผิดอาญาจะให้สอบสวนแล้วพนักงานสอบสวนเหล่านั้นก็ไม่มีอำนาจใดๆ ที่จะใช้อำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการสอบสวนคดีอาญาได้เลย สมมุติว่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่มีคดีอาญาเกิดขึ้นเลยในจังหวัดทั้งปี พนักงานสอบสวนจะเรียกคนมา สอบปากคำออกหมายเรียกก็ทำไม่ได้เพราะอำนาจในการออกหมายเรียกเป็นอำนาจของพนักงานสอบสวนคดีอาญา พนักงานสอบสวนจะอ้างมาตรา 132 ออกหมายเรียกใครมาพบเพื่อซักปากคำบางอย่างไม่ได้ คนคนนี้ได้เป็นผู้ต้องหาหรือไม่ใช่พยาน จะออกหมายเรียกมาได้ อย่างไรแล้วก็ไม่มีคดีเสียด้วย เพื่อประโยชน์แห่งการรวบรวมพยานหลักฐานให้พนักงานสอบสวน แปลว่าอำนาจตรงนี้ เป็นของพนักงานสอบสวน โดยสรุปอีกครึ่งหนึ่งอำนาจสอบสวนเป็นอำนาจเฉพาะกิจแปลว่าอำนาจเฉพาะคดี อำนาจสอบสวนของคดีใดก็จะใช้เฉพาะคดีนั้นเท่านั้น พนักงานสอบสวนในเรื่องหลักทรัพย์จะไปใช้อำนาจในคดีทำร้ายร่างกายไม่ได้ ดังนั้นเมื่อยังไม่มีความผิดอาญาเกิดขึ้นหรือก่อนหน้านั้นไม่มีอำนาจสอบสวนจึงไม่สามารถจะใช้อำนาจใดๆ ในกฎหมายในเรื่องนี้ได้ทั้งหมด แปลว่าก่อนความผิดอาญาเกิด พนักงานสอบสวนไม่มีอำนาจที่สอบสวนคดีอาญาได้ เพราะความผิดอาญายังไม่ได้เกิดแต่เมื่อล่วงล้ำเข้ามาตรงนี้แล้ว ณ บัดนั้น อำนาจสอบสวนเริ่มทันที ซึ่งจะหมดสิ้นตามมาตรา 140 เพราะฉะนั้นกรอบจะอยู่

แค่นี้ มาตรา 132 เป็นเครื่องมือที่สำคัญของพนักงานสอบสวน ถ้าไม่มีก็ไม่สามารถจะใช้ เครื่องมืออะไรไปรวบรวมพยานหลักฐานได้เลย

มาตรา 133 พนักงานสอบสวนมีอำนาจออกหมายเรียกผู้เสียหายหรือบุคคลใดซึ่งมี เหตุอันควรเชื่อว่าถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่คดีให้มาตามเวลาและสถานที่ในหมาย แล้วให้ถามปากคำบุคคลนั้นไว้ กระบวนการออกหมายเรียกเป็นกระบวนการบังคับให้เขามา มาตรานี้เป็นภาระจะไปให้ผู้เสียหายหรือบุคคลใดที่เชื่อว่าปากคำเขาเป็นประโยชน์ในคดี มาตรานี้มุ่งไปที่ผู้เสียหายกับบุคคลใด การถามปากคำนั้นพนักงานสอบสวนจะให้ผู้ให้ถ้อยคำ สาบานหรือปฏิญาณตัวเสียก่อนก็ได้ และต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญา ว่าด้วยพยานบุคคล เพราะฉะนั้นไม่จำเป็นต้องสาบานก็ได้ไม่ต้อง ปฏิญาณตัวก็ได้ ถ้าพนักงานสอบสวนเชื่อว่าบุคคลคนนี้จะให้ถ้อยคำด้วยความสัตย์จริง วรรค สาม ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนตักเตือน พุดให้ท้อใจหรือใช้กลอุบายอื่นเพื่อป้องกันมิให้ บุคคลใดให้ถ้อยคำซึ่งอยากจะทำให้ด้วยความเต็มใจ แปลว่าเมื่อต้องการความจริงก็อย่าไป แทรกแซงเขา ให้เขาให้การด้วยความเต็มใจ ผลแตกต่างตรงที่ว่าห้ามกระทำกับกระทำมิได้ ต่างกัน ห้ามทำเด็ดขาดตั้งแต่ต้น ถ้ากระทำมิได้แปลว่าข้างหน้าอาจจะถูกต้องแต่ตอนหลัง อาจจะไม่ถูก ณ เวลานั้นนอกจากจะมีบทบัญญัติตรงนี้แล้วยังมีบทบัญญัติรัฐธรรมนูญอีก บุคคล ย่อมมีสิทธิ ไม่ให้ถ้อยคำเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเอง อันอาจทำให้ตนถูกฟ้องคดีอาญา นี่คือมาตราที่ เป็นพื้นฐานที่สำคัญ มาตรา 133 ใช้กับผู้เสียหายหรือบุคคลอื่น บทที่แตกหน่อออกมาคือ มาตรา 133 ตริ (แก้ไขโดย พ.ร.บ.แก้ไขเพิ่มเติม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2547 มาตรา 36) ในกรณีที่พนักงานสอบสวนมีความจำเป็นต้องจัดให้เด็ก อายุไม่เกิน 18 ปี ในฐานะผู้เสียหายก็เพื่อจะให้สอดคล้องกับตัวแม่คือมาตรา 133 ในกรณีที่ พนักงานสอบสวนมีความจำเป็นต้องจัดให้เด็กอายุไม่เกิน 18 ปี ในฐานะผู้เสียหายหรือพยานชี้ ตัวบุคคลใด ให้พนักงานสอบสวนจัดให้มีการชี้ตัวบุคคลในสถานที่ที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะ เหตุว่าเป็นความผิดอย่างยิ่งในการที่จะให้ผู้เสียหายซึ่งเป็นเด็กหรือผู้ที่อ่อนไหวไปเผชิญหน้ากับ ผู้ร้ายใจอำมหิต จึงต้องรีบแก้ไขกฎหมายโดยเร็ว ต่อไปนี้ถ้ามีอะไรที่เกี่ยวกับเด็กอายุไม่เกิน 18 ปีจะต้องมีวิธีพิเศษทั้งหมด

มาตรา 134 วรรคหนึ่ง เมื่อผู้ต้องหาถูกเรียกหรือส่งตัวมาหรือเข้าหาพนักงานสอบสวน เองหรือปรากฏว่าผู้ใดซึ่งมาอยู่ต่อหน้าพนักงานสอบสวนเป็นผู้ต้องหา ให้ถามชื่อตัว ชื่อรอง ชื่อสกุล สัญชาติ บิดามารดา อายุ อาชีพ ที่อยู่ ที่เกิดและแจ้งให้ทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการ กระทำที่กล่าวหาว่าผู้ต้องหาได้กระทำผิดแล้วจึงแจ้งข้อหาให้ทราบ ในวรรคหนึ่งแปลว่าเขา

เป็นผู้ต้องหา เพราะฉะนั้นบุคคลใดก็ตามแม้ว่าเขาจะกระทำผิดแต่ขณะนั้นพนักงานสอบสวนยังไม่แจ้งข้อกล่าวหายังไม่รู้ว่าใครกระทำก็อาจจะมาพูดจากหลอกลวงวาทกรรม เมื่อผู้ต้องหาถูกเรียกหรือส่งตัวมาหรือเข้าหาพนักงานสอบสวนเองหรือปรากฏว่าผู้ใดซึ่งมาอยู่ต่อหน้าพนักงานสอบสวนเป็นผู้ต้องหาให้ถามชื่อตัว ชื่อรอง ชื่อสกุล สัญชาติ บิดามารดา อายุ อาชีพ ที่อยู่ ที่เกิด และแจ้งให้ทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่กล่าวหาว่าผู้ต้องหาได้กระทำผิดแล้วจึงแจ้งข้อหาให้ทราบ พูดย่างๆ คือเขาต้องรู้ ลองเปรียบเทียบกับในชั้นศาล ถ้าจำเลยปรากฏต่อหน้าศาลให้อ่านและอธิบายฟ้องให้จำเลยฟัง (มาตรา 172 วรรคสอง) เพื่อให้เขาจะได้ทราบถึงรายละเอียดจะได้แก้ตัวได้ว่าจริงเท็จเป็นอย่างไร มาตรานี้ถือหลักการเดียวกันซึ่งสำคัญมากๆ เป็นบทคุ้มครองสิทธิของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ต้องหาจะต้องได้ทราบ และหน้าที่ของพนักงานสอบสวนก็ติดตามมา การแจ้งข้อหาตามวรรคหนึ่งจะต้องมีหลักฐานตามสมควรว่าผู้นั้นน่าจะได้กระทำผิดตามข้อหา (มาตรา 134 วรรคสอง) อันนี้เพิ่มเข้ามาเมื่อก่อน ไม่ต้องมีแล้วผู้เสียหายมาแจ้งก็เอาใจผู้เสียหาย ปัจจุบันไม่ได้จะต้องมีหลักฐานตามสมควร การที่ผู้เสียหายมาแจ้งความว่าถูกลักทรัพย์ แค่นี้ออกหมายเรียกเลยไม่ได้ บทบัญญัติตรงนี้บังคับให้พนักงานสอบสวนให้หาข้อเท็จจริงและหลักฐานเสียก่อนต้องมีหลักฐานตามสมควร ถ้าหลักฐานในสำนวนไม่มีแต่ไปแจ้งข้อหาเขาอย่างนี้ถือว่าพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง นี่เป็นบทบังคับว่าต้องมีหลักฐานตามสมควรเสียก่อนว่าผู้นั้นน่าจะได้กระทำผิดตามข้อหา นั้น ข้อหา นั้นด้วยไม่ใช่ข้อหาอื่น ผู้ต้องหาสิทธิได้รับการสอบสวนด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องและเป็นธรรม (มาตรา 134 วรรคสาม) การสอบสวนตรงนี้เป็นสิทธิของผู้ต้องหา เพราะเห็นว่าเมื่อผู้ต้องหาตกอยู่ในสถานะของการเป็นผู้ต้องหาแล้วเขาจะเสียสิทธิต่างๆ ชื่อเสียก็เสียจะต้องถูกควบคุมตัว เพราะฉะนั้นต้องทำเร็วๆ จะได้จบเร็วๆ เป็นบทบังคับ พนักงานสอบสวนต้องให้โอกาสผู้ต้องหาที่จะแก้ข้อหาและที่จะแสดงข้อเท็จจริงอันเป็นประโยชน์แก่ตนได้

มาตรา 134/1 ในคดีที่มีอัตราโทษประหารชีวิตหรือในคดีที่ผู้ต้องหาไม่อายุไม่เกิน 18 ปี ในวันที่พนักงานสอบสวนแจ้งข้อหา ก่อนเริ่มถามคำให้การให้พนักงานสอบสวนถามผู้ต้องหาว่ามีทนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีให้รัฐจัดหาทนายความให้ บทบัญญัติในเรื่องทนายความในชั้นสอบสวนเพิ่งเกิดมาไม่กี่ปีนี่เองเพราะเห็นว่าเป็นช่องว่างทางกฎหมายที่บุคคลที่ถูกกล่าวหาหรือผู้ต้องหานั้นได้รับเคราะห์กรรมมากเกินไป กฎหมายบัญญัติให้มีการจัดหาทนายความให้เฉพาะในชั้นศาลแต่ในชั้นสอบสวนซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันทอดทิ้งเขาเลย เพราะในที่สุดแล้วศาลก็ต้องรับฟังพยานหลักฐานในชั้นสอบสวนเหมือน หากในชั้นสอบสวนถูก

บังคับให้รับสารภาพพยานมัดหมัดแล้ว ในชั้นศาลไม่สามารถจะแก้ตัวได้ ถ้าพยานกำลังจะหันมาดูในชั้นสอบสวนด้วย เพราะฉะนั้นแล้วการปฏิบัติหน้าที่หรือการกระทำในชั้นสอบสวนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าในชั้นศาลดังนั้นจึงได้มีความคิดที่จะให้มีทนายความมาช่วยในชั้นสอบสวนด้วย เหมือนทนายความขอแรง ดังนั้นเหตุที่จะมีทนายความช่วยในชั้นสอบสวนเริ่มแล้ว เริ่มที่เด็กอายุไม่เกิน 18 ปีแต่จำคุกโทษด้วย โทษประหารชีวิต ถ้าไม่มีทนายความรัฐต้องจัดหาให้เรื่องของการจับหาทนายความ ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุก ก่อนเริ่มถามคำให้การให้พนักงานสอบสวนถามผู้ต้องหาว่ามีทนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีและผู้ต้องหาต้องการทนายความให้รัฐจัดหาทนายความให้ (มาตรา 134/1 วรรคสอง ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาคือวันที่ 23 ธันวาคม 2547) ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุก เปรียบเทียบกันระหว่างวรรคหนึ่งกับวรรคสอง วรรคหนึ่งนั้นใช้กับเด็กอายุไม่เกิน 18 ปี วรรคสองใช้กับ ผู้ต้องหาทั่วๆ ไป การจัดหาทนายความตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวงและให้ทนายความที่รัฐจัดหาให้ได้รับเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด โดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง (มาตรา 134/1 วรรคสาม) เมื่อได้จัดหาทนายความให้แล้วหากทนายไม่อาจมาพบผู้ต้องหาได้โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องหรือแจ้งเหตุแต่ไม่มาพบผู้ต้องหาภายในเวลาอันสมควรให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนไปได้โดยไม่ต้องรอทนายความ อันนี้เป็นการแก้ปัญหาข้อขัดข้อง ถ้ามีเหตุเช่นนี้พนักงานสอบสวนจะต้องบันทึกเหตุนั้นไว้ในสำนวนการสอบสวนด้วย (มาตรา 134/1 วรรคสี่)

มาตรา 134/4 ในการถามคำให้การผู้ต้องหา ให้พนักงานสอบสวนแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบก่อนว่า (1) ผู้ต้องหาสิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ ถ้าผู้ต้องหาให้การถ้อยคำที่ผู้ต้องหาให้การนั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีได้ (2) ผู้ต้องหาสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ สิทธิในมาตรา 134 วรรคสาม เป็นสิทธิที่มีอยู่แล้ว แต่มาตรา 134/4 พนักงานสอบสวนต้องบอกว่าคุณมีสิทธิที่จะมีทนายความถ้าไม่แจ้งการสอบสวนปากคำนั้นเสียเพราะเป็นข้อบังคับ กระบวนการเหล่านี้มีความสำคัญ ขอให้ดูผู้ต้องหาสิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ต้องเตือน ต่อมาในวรรคสองเมื่อผู้ต้องผู้เต็มใจให้การอย่างไร้ใจให้คำให้การไว้ ถ้าผู้ต้องหาไม่เต็มใจให้การเลยก็ให้บันทึกไว้ เต็มใจให้การอย่างไร้ใจแปลว่าถ้าเขาจะให้การจะให้การอย่างไรก็ได้ ความจริงทั้งหมดนี้ขยายมาจากมาตรา 134 เดิมทั้งสิ้น

มาตรา 135 ในการถามคำให้การผู้ต้องหา ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนทำหรือจัดให้ทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง ทรมาน ใช้กำลังบังคับหรือกระทำโดยมิชอบประการใดๆ เพื่อจูงใจให้เขาให้การอย่างไรๆ ในเรื่องที่ต้องหาขึ้นเช่น ถ้าไม่รับไม่ได้ประกันตัว ถ้ารับเดียวจะให้เจอพ่อแม่ หรือกระทำการใดโดยมิชอบ เพื่อจูงใจให้เขากระทำการอย่างนั้นแปลว่าเขาต้องการให้ผู้ต้องหานั้นให้การด้วยความสมัครใจ บทคุ้มครองผู้ต้องหาเหล่านี้เพิ่มขึ้นมากมายตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญ ตรงนี้ขอให้สังเกตใช้คำว่าห้ามแปลว่าเป็นบทเด็ดขาด ถ้าไม่ปฏิบัติตามเสีย คำให้การนั้นเสีย มีการร้องเรียนกันมากในชั้นสอบสวนผู้ต้องหาโดยอ้างมาตรา 134, 135 รัฐก็แก้ไขไม่ไหวเพราะว่าเจ้าพนักงานหวังผลในคดีมากเกินไป

มาตรา 136 ยกเลิกโดย พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ.2547 มาตรา 41 เพราะพนักงานสอบสวนกระทำไม่ได้อีกต่อไปแล้ว พนักงานสอบสวนจะจับและควบคุมไม่ได้แล้วเป็นอำนาจศาล

มาตรา 137 พนักงานสอบสวนขณะทำการอยู่ในบ้านเรือนหรือในสถานที่อื่นๆ มีอำนาจสั่งมิให้ผู้ใดออกไปจากที่นั้นชั่วคราวเท่าที่จำเป็น มาตรานี้มีบัญญัติมาเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน พนักงานสอบสวนย่อมมีอำนาจเหนือบุคคลธรรมดาบางอย่างประมวลกฎหมายอาญา ภาค 2 ความผิด ลักษณะสอง ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง แยกเป็นสองส่วน หมวด (1) ความผิดต่อ เจ้าพนักงาน หมวด (2) ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หมวดแรก เป็นความผิดที่คนอื่นกระทำต่อเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ หมวดสอง เจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เสียเอง ในหมวดแรกความผิดต่อเจ้าพนักงานเพื่อให้เกิดการบริหารรัฐเกิดประโยชน์สูงสุดรัฐจำเป็นต้องให้อำนาจหน้าที่แก่บุคคลบางประเภทไว้เพื่อให้เกิดการบริหารด้านนั้นเกิดประโยชน์สูงสุด เช่นให้อำนาจตำรวจจราจรสั่งให้หยุดรถ เป็นต้นโดยสรุปก็คือในการบริหารรัฐจำเป็นต้องมีบุคลากรบางหน่วยไว้ทำหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ไปได้ด้วยความถูกต้อง เพราะฉะนั้นปรัชญาเรื่องนี้บอกไว้เลยว่าเมื่อใดที่เจ้าพนักงานปฏิบัติราชการในตำแหน่งหน้าที่ของเขาแล้ว เขาจะต้องมีสถานภาพเหนือกว่าคนอื่นภายในกรอบแห่งอำนาจหน้าที่เขาจะมีอิสรภาพเหนือกว่าคนอื่นบางอย่างเขาจะต้องทำตาม เมื่อเขาได้ปฏิบัติงานเข้าในกรอบของการสอบสวนคดีอาญาแล้วเขาต้องมีอำนาจหน้าที่ดูแลทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานที่ดีที่สุด กฎหมายออกมาให้มีเหตุผลทุกมาตราแต่มีจำกัดแค่ชั่วคราวชั่วคราวเท่าที่จำเป็น เพราะฉะนั้นคนที่ไม่เกี่ยวข้องก็ไปได้คนที่อยู่ในห้องนี้คือพยานที่ผมต้องสอบปากคำ ถ้าหลุดไปแล้วผมตามยาก คนที่ไม่เกี่ยวข้อง ไปได้ชั่วคราวเท่าที่จำเป็นมาน้อยเพียงใดตอบ

ไม่ได้ ถ้าขณะนั้นพนักงานสอบสวนมีคนเดียวคุณก็ต้องรอ แต่ถ้าขณะนั้นพนักงานสอบสวนมีมากกว่าเร็วหน่อย ดังนั้นจะเอาตัวกักตัวเขาไว้ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเหตุการณ์อยู่กับพฤติการณ์อยู่กับความจำเป็นในการสอบสวนขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานสอบสวนหลายๆ อย่าง โดยสรุปก็คือว่าเท่าที่จำเป็น ถ้าหมดเวลาจำเป็นแล้วจะเอาตัวเขาไว้ไม่ได้เพราะเขาไม่ใช่ผู้กระทำความผิด เมื่อเขาไม่ใช่ผู้กระทำความผิดแล้วเขาได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ ที่ว่าการจับกุมขัง ตรวจค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

มาตรา 138 พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนเองหรือส่งประเด็นไปสอบสวน แสดงว่าพนักงานสอบสวนไม่ต้องสอบสวนเอง โดยหลักการต้องสอบสวนเองแต่ว่ามีข้อยกเว้นบ้างเหมือนกันในเรื่องนี้ ศาลก็มีการส่งประเด็นได้

มาตรา 139 ให้พนักงานสอบสวนบันทึกการสอบสวนตามหลักทั่วไปในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา นี่อันว่าด้วยการสอบสวน และให้เอาบันทึก เอกสารอื่นซึ่งได้มา อีกทั้งบันทึกและเอกสารทั้งหลายซึ่งเจ้าพนักงานอื่นผู้สอบสวนคดีเดียวกันนั้นส่งมารวมเข้าสำนวนไว้ เอกสารที่ยื่นเป็นพยานให้รวมเข้าสำนวน ถ้าเป็นสิ่งของอย่างอื่นให้ทำบัญชีรายละเอียดรวมเข้าสำนวนไว้ สอบสวนมาแล้วต้องเอาเข้าสู่สำนวนการสอบสวนเพื่อให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยได้ตรวจดู เมื่อพนักงานสอบสวนรวบรวมได้แล้วต้องเอาเข้าสำนวนก่อนที่เขาจะวินิจฉัยเขาต้องทำบัญชีพยานเรียงไว้ นี่คือบทสรุปก่อนที่จะปิดสำนวนก่อนที่จะมีการวินิจฉัยว่าเห็นควรสั่งฟ้องหรือไม่ มาตรานี้ได้รับการเพิ่มเติมในวรรคสามโดย พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ.2547 มาตรา 42 เกี่ยวกับการติดตามพยานโดยพนักงานสอบสวนต้องบันทึกรายชื่อ ที่อยู่และสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อพยาน แล้วเก็บไว้ ณ ที่ทำการของพนักงานสอบสวน เมื่อพนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วก็จะส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการพิจารณาต่อไป

จากการศึกษาหลักการสอบสวนดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสอบสวนมีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้เสียหายมากล่าวหาต่อเจ้าพนักงานตำรวจหรือพนักงานสอบสวนว่ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้น จะรู้ตัวหรือไม่ก็ตามและมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับคำร้องทุกข์แล้วก็จะทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน ทุกชนิดเท่าที่จะสามารถทำได้ แล้วชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานให้ได้ ข้อเท็จจริงว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร และกฎหมายยังได้กำหนดวิธีการที่พนักงานสอบสวนจะทำการสอบสวนด้วยเพื่อให้ได้พยาน

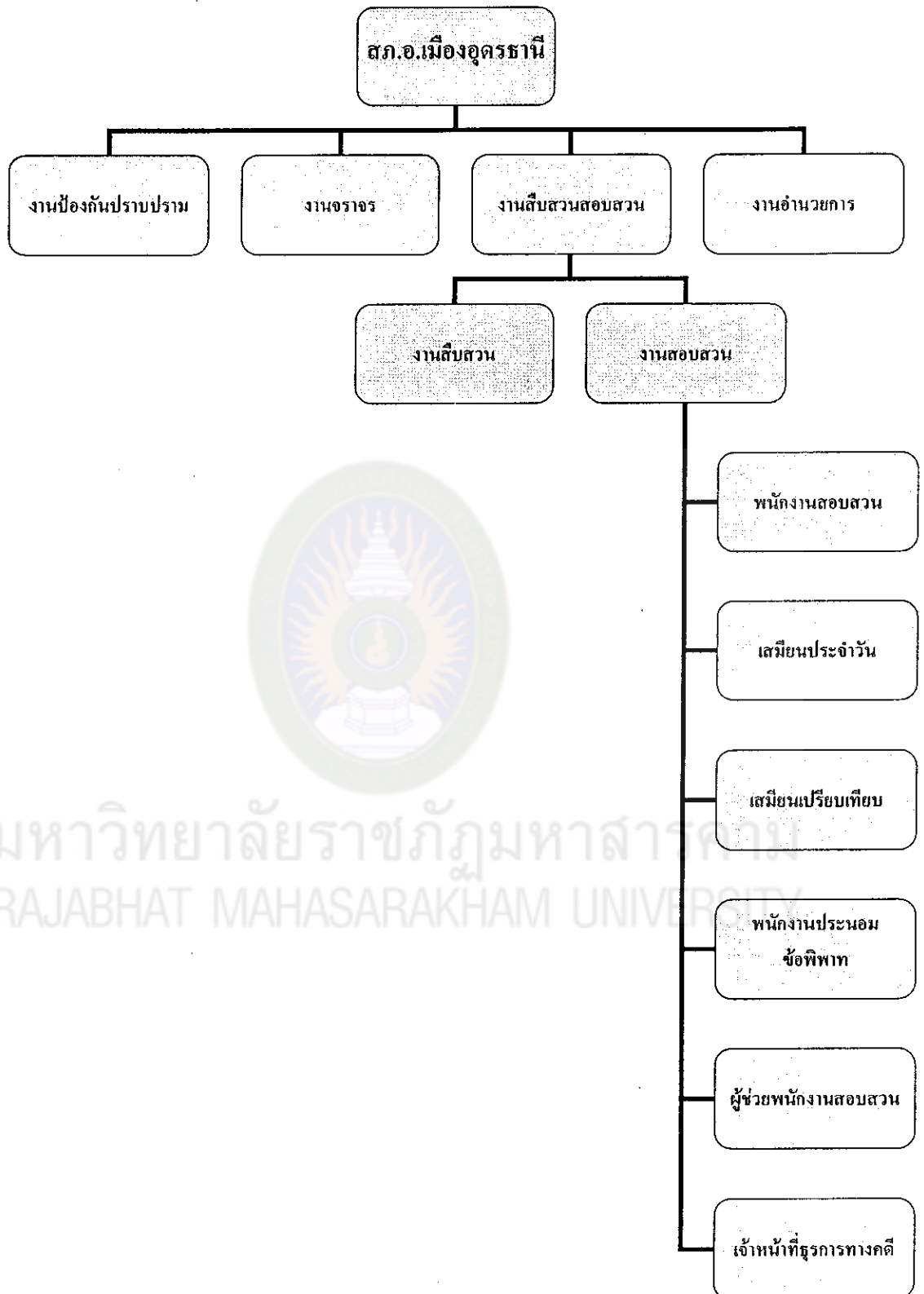
หลักฐานที่พิสูจน์ความจริงได้ดีที่สุดและขณะเดียวกันก็ต้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนไปด้วย เมื่อได้ข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานแล้ว จะนำข้อเท็จจริงมาปรับบทกฎหมาย ว่าเรื่องที่เกิดขึ้นตามข้อเท็จจริงที่ได้สอบสวนมาเป็นความผิดทางอาญาหรือไม่ หากเป็นความผิด เป็นความผิดตามกฎหมายใด และสมควรฟ้องหรือไม่ หากเห็นสมควรฟ้อง พนักงานสอบสวนก็จะส่งตัว ผู้ต้องหาพร้อมสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อพิจารณามีคำสั่งต่อไป

5. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แบ่งส่วนงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เป็นโครงสร้างตามแผนภูมิที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 2 แสดงโครงสร้างของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

(ที่มา : คำสั่งกรมตำรวจ ที่ 774 / 2537)

5.1 พนักงานสอบสวน

5.1.1 พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ

- 1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวร โดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท และปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้างานสอบสวนจัดและมอบหมาย
 - 2) ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์ หรือคดีสำคัญดังต่อไปนี้ด้วยตนเอง
 - 2.1) คดีการลักพาตัวเรียกค่าไถ่
 - 2.2) คดีข่มขืนกระทำชำเราและฆ่า
 - 2.3) คดีความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษสำหรับยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 1 และ 2 น้ำหนักตั้งแต่ 1,000 กรัมขึ้นไป ยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 3,4 และ 5 น้ำหนักตั้งแต่ 1,000 กิโลกรัม ขึ้นไป
 - 2.4) คดีเกี่ยวกับการก่อวินาศกรรม การจลาจลหรือการจลาจล
 - 2.5) คดีเกี่ยวกับพระบรมวงศานุวงศ์ ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป
- ต้องหาคดีอาญา
- 2.6) คดีที่บุคคลในคณะรัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือสมาชิกวุฒิสภาต้องหาคดีอาญา เว้นแต่เป็นคดีลหุโทษหรือคดีที่กระทำโดยประมาท
 - 2.7) คดีที่บุคคลในคณะทูต กงสุล และบุคคลในองค์การสหประชาชาติ หรือองค์การรัฐต่างประเทศเข้ามาช่วยเหลือราชการในประเทศไทยเป็นผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา คดีอาญา
 - 2.8) คดีผู้พิพากษา ข้าราชการพลเรือนระดับ 8 หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือข้าราชการทหาร ตำรวจ ตั้งแต่ชั้นพันเอก (พิเศษ) นาวาอากาศเอก (พิเศษ) นาวาเอก (พิเศษ) หรือ พันตำรวจเอก (พิเศษ) ขึ้นไป ถูกจับหรือต้องหาคดีอาญาเว้นแต่เป็นคดีลหุโทษหรือคดีที่กระทำโดยประมาท
 - 2.9) คดีที่กล่าวหานายตำรวจชั้นสารวัตร มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย
 - 2.10) ความผิดเกี่ยวกับการใช้อาวุธสงคราม วัตถุระเบิด ประกอบอาชญากรรมโดยมีผู้ร่วมกระทำผิดตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป
 - 2.11) คดีก่อความไม่สงบอันเกิดจากคนต่างด้าวจำนวนมาก
 - 2.12) คดีที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อสาธารณูปโภคของประชาชน เช่น ทำลายทางรถไฟ ทำลายโทรเลข โทรศัพท์ ไฟฟ้า หรือประปา เป็นต้น ถ้าหากกระทำนั้นรุนแรงเป็นเหตุให้ประชาชนขาดความสะดวกหรือน่าจะเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่ ประชาชน

2.13) คดีวางเพลิงหรือทำให้ระเบิด เพื่อหวังเงินประกัน หรือที่ก่อให้เกิดความเสียหายตั้งแต่สืบสืบบาทขึ้นไป

2.14) คดีกลุ่มค้ายาเสพติดให้โทษ กลุ่มโจรกรรมรถยนต์ กลุ่มลักพระพุทธรูป กลุ่มลักทรัพย์ในอาคาร กลุ่มลักโค กระบือ ช้าง ม้า เครื่องมือการเกษตร หรือ กลุ่มบุคคล ที่ประกอบกรอันเป็นภัยต่อสังคม เช่น กลุ่มจัดหางาน โดยหลอกลวงคนทำงาน หรือหลอกลวงคนไปทำงานต่างประเทศเหล่านี้ เป็นต้น

2.15) คดีที่ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บังคับการ หรือหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัด เห็นสมควรให้ทำการสอบสวนด้วยตนเอง

3) ร่วมทำการสอบสวนกับพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ หรือพนักงานสอบสวน ในกรณีที่พิจารณาเห็นสมควร

4) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรสอบสวน

4.1) เมื่อได้รับแจ้งว่าได้มีเหตุเกิดขึ้นให้ทำการสอบสวน โดยเร่งด่วน

4.2) ในกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือทางอื่น ซึ่งผู้แจ้งมิได้มาที่สถานีตำรวจด้วยตนเอง และเป็นกรณีที่จำเป็นจะต้องตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ หรือกรณีที่ผู้แจ้งเหตุจำเป็น ซึ่งไม่สามารถมาสถานีตำรวจด้วยตนเองได้ เช่น เจ็บป่วย ให้ออกไปทำการสอบสวนโดยรีบด่วน ในกรณีเช่นนี้ การลงบันทึกประจำวันรับแจ้งโดยไม่ต้องให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

4.3) เมื่อได้รับแจ้งมีเหตุเกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น ถ้าเป็นกรณีที่มีระเบียบข้อบังคับกำหนดให้ต้องรายงาน หรือพิจารณาเห็นสมควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

4.4) เมื่อได้รับคำร้องทุกข์ไว้แล้วให้มอบบัตรรับคำร้องทุกข์ ให้กับผู้ร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษเพื่อสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสอบสวนภายหลัง

4.5) เมื่อพ้นจากหน้าที่เข้าเวรสอบสวนให้รายงานการปฏิบัติให้หัวหน้างานสอบสวนทราบ

4.6) ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรสอบสวน ถ้าจะนัดผู้เสียหายหรือพยาน ในคดีที่ขึ้นในระหว่างเข้าเวรเป็นครั้งคราวนั้น ต้องพิจารณาให้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในขณะที่สอบสวน และต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียหาย หรือพยานที่นัดมา

4.7) ให้ทำการสอบสวนที่รับผิดชอบ ให้แล้วเสร็จตามกำหนด ส่วนการดำเนินการสอบสวนจะทำในวัน เวลา สถานที่ใดให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการสอบสวน โดยพิจารณาถึงความสะดวกของผู้ถูกสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือพยานด้วยเท่าที่จะสามารถกระทำได้

4.8) การสอบสวนในกรณีที่ต้องมีการสืบสวนหลังเกิดเหตุควบลู่
กันไปด้วย ให้ประสานปฏิบัติกับผู้มีหน้าที่สืบสวนใกล้ชิดจริงจัง

5) ศึกษาอบรมรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน และดำเนินคดีและ
นำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน

5.1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รายงานข้อมูลที่ได้ต่อหัวหน้างาน
สอบสวน

5.2) ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือหัวหน้างานสอบสวน ในการศึกษาเก็บรวบรวม
ข้อมูลและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวนตามที่ได้รับมอบหมาย

6) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้น จับกุม

7) การประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

7.1) ประสานกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
อย่างใกล้ชิดเพื่อผลในการป้องกันปราบปราม

7.2) แจ้งข่าวสารข้อมูลที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้าน
การป้องกันปราบปราม ให้กับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบ หรือรายงานให้หัวหน้างานสอบสวน
ทราบตามความเหมาะสม

8) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือต่อการดำเนินคดี

8.1) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนเพื่อประโยชน์ในการให้ประชาชน
ร่วมมือเป็นพยาน ในคดีที่เกิดขึ้น

8.2) ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ให้ความร่วมมือเป็นพยานในคดี

8.3) ปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนผู้เป็นพยาน

9) เปรียบเทียบการกระทำผิดกฎหมาย

10) ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจ มอบหมาย
ให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การ
งานประจำและต้องรีบรายงานให้หัวหน้างานสอบสวนทราบในทันที

11) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

12) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.1.2 พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ

1) ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเวร โดยสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท และปฏิบัติตามที่หัวหน้างานสอบสวนจัดและมอบหมายดำเนินการสอบสวน คดีอุกฉกรรจ์ หรือ คดีสำคัญดังต่อไปนี้ด้วยตนเอง

1.1) คดีอาญาที่มีโทษจำคุกตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คดีชิงทรัพย์ที่มีตัวผู้ต้องหา, คดีวิ่งราวทรัพย์โดยใช้จักรยานยนต์และมีตัวผู้ต้องหา, คดีลักทรัพย์ที่มีตัวผู้ต้องหาและขยายผลได้ตั้งแต่ 2 คดีขึ้นไป, คดียักยอกทรัพย์ ชื่อ โกงทรัพย์สินที่มีมูลค่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาท) ขึ้นไป, คดีประทุษร้ายแรงต่อร่างกายโดยใช้อาวุธปืนและอาวุธสงคราม, คดีความผิดจราจรที่มีผู้บาดเจ็บครั้งละ 10 คนขึ้นไป หรือมีผู้ถึงแก่กรรม เป็นต้น

1.2) คดีอุกฉกรรจ์ หรือคดีสำคัญนอกเหนือจากที่กำหนดให้เป็นคดีที่ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ผู้กำกับการ หรือรองผู้กำกับการ ต้องรับผิดชอบทำการสอบสวนด้วยตนเอง

1.3) คดีอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บัญชาการ ผู้บังคับการ และ ผู้กำกับการ สั่งการให้การสอบสวนด้วยตนเอง ซึ่งต้องเป็นคดีนอกเหนือจากที่กำหนดให้เป็นคดีที่ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บังคับการหรือรองผู้บังคับการ หรือผู้กำกับการ หรือรองผู้กำกับการ ต้องรับผิดชอบทำการสอบสวนด้วยตนเอง

ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับ พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ ในฐานะพนักงานสอบสวน ยกเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ตามข้อ 5.1.1(2) เว้นแต่ในกรณีสถานีตำรวจ ที่ไม่มีพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ให้พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแทน

5.1.3 พนักงานสอบสวน

ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับ พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ ในฐานะพนักงานสอบสวนเวร ยกเว้นปฏิบัติหน้าที่ตาม ข้อ 5.1.1(2) และข้อ 5.1.2(1)

5.2 เสมียนประจำวัน

5.2.1 ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี โดยปฏิบัติดังนี้

- 1) การลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี มีการลงเป็นสองลักษณะ คือ
 - 1.1) การลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน
 - 1.2) การลงบันทึกประจำวันรับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษ

1.3) การลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานมีขั้นตอน คือ

(1) บันทึกรายละเอียดในสมุดประจำวันตามที่พนักงานสอบสวนสั่งกา
(ในส่วนที่เกี่ยวกับคดี)

(2) อ่านรายละเอียดที่บันทึกในสมุดประจำวันให้ผู้แจ้งความ ฟังและให้
ผู้แจ้งความ พนักงานสอบสวน และผู้จับบันทึกประจำวันลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

1.4) การลงบันทึกประจำวันในกรณีรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษมีขั้นตอน
คือ

(1) ดำเนินการตามข้อ ก.

(2) ลงรายละเอียดในสมุดรับคำร้องทุกข์ และให้ผู้ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ
พนักงานสอบสวนและผู้จับบันทึกประจำวันลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(3) ฉีกใบคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ (แผ่นสีเหลือง) ส่วนล่างมอบให้กับ
ผู้ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ

1.5) ในกรณีมีผู้ต้องหา ลงประจำวันการดำเนินการเกี่ยวกับตัว ผู้ต้องหา ดังนี้
การควบคุมผู้ต้องหา การแจ้งสิทธิผู้ต้องหา การปล่อยชั่วคราว การนำตัว ผู้ต้องหาออกจาก
ห้องควบคุม เพื่อการสอบสวน เช่น การทำแผนประทุษกรรม พิมพ์ลายนิ้วมือ ซึ่ที่เกิดเหตุ
สอบสวน เป็นต้น

1.6) การลงบันทึกประจำวันต้องให้ปรากฏสาเหตุที่ต้องนำผู้ต้องหาออกจาก
ห้องควบคุม ชื่อพนักงานสอบสวนผู้สั่งการ ผู้ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา ผู้รับตัวผู้ต้องหา
ผู้ต้องหาและให้บุคคลดังกล่าวและผู้จับบันทึกประจำวันลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
ส่วนกรณีการนำตัวผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุมเพื่อ ไปฝึกฟื่อง ฝากขัง หรือเพื่อฟื่อง ให้ส่ง
ประจำวันธุรการ

5.2.2 การคัดสำเนาประจำวันมีขั้นตอนดังนี้

1) เมื่อมีผู้ขอคัดสำเนาประจำวันให้แนะนำให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับ
คำร้องและดำเนินการจนได้รับอนุมัติจากหัวหน้าสถานีตำรวจให้คัดสำเนาประจำวันได้

2) คัดสำเนาประจำวันข้อที่หัวหน้าสถานีตำรวจอนุมัติและนำเสนอให้ร้อยเวร
สอบสวนลงลายมือชื่อรับรองสำเนา

3) มอบสำเนาประจำวันที่คัดให้กับผู้ร้องและนำเอาใบคำร้องติดไว้ในประจำวัน
ข้อที่คัดด้วย

5.2.3 เฉพาะผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาที่ไม่ได้จัดให้มีผู้ทำหน้าที่เสมือนเปรียบเทียบ ให้ทำหน้าที่เสมือนเปรียบเทียบไปพร้อมกันด้วย

5.2.4 ในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เสมือนประจำวันคดีผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 2 นาย จะต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อย 1 นาย ตลอดระยะเวลา ส่วนผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 1 นาย ถ้าจะไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ก็ต้องรายงานให้พนักงานสอบสวนทราบทุกครั้ง เพื่อดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการได้สะดวกรวดเร็ว

หมายเหตุ การดำเนินการของผู้ทำหน้าที่เสมือนประจำวันคดี เป็นการให้บริการประชาชนอย่างหนึ่ง ดังนั้น ประชาชนจะต้องได้รับการบริการโดยสะดวกรวดเร็ว

5.3 เสมียนเปรียบเทียบ

ทำหน้าที่เปรียบเทียบคดีอาญาทุกประเภทในชั้นตอนภายหลังจากที่พนักงานสอบสวนได้ส่งเปรียบเทียบแล้ว โดยปฏิบัติดังนี้

5.3.1 ดำเนินการตามที่ร้อยเวรสอบสวนสั่งการ

5.3.2 ปรับเงินค่าปรับจากผู้ต้องหาตามจำนวนที่ร้อยเวรสอบสวนสั่งเปรียบเทียบ

5.3.3 เขียนใบเสร็จรับเงินโดยใช้แบบที่กำหนดไว้สำหรับ การเปรียบเทียบคดีอาญา และให้ร้อยเวรสอบสวนผู้ส่งเปรียบเทียบและผู้ต้องหาลงลายมือชื่อ

5.3.4 บันทึกรายละเอียดในสมุดบันทึกการเปรียบเทียบ (ปท.1) และให้ร้อยเวรสอบสวน ผู้ส่งเปรียบเทียบและผู้ต้องหาลงลายมือชื่อ

5.3.5 มอบใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ต้องหา

5.3.6 เก็บรักษาเงินค่าปรับไว้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ เมื่อหมดหน้าที่ให้มอบเงินค่าปรับให้เจ้าหน้าที่ที่หัวหน้างานสอบสวน หรือสารวัตรสอบสวนมอบหมาย โดยมีหลักฐานการรับมอบไว้เป็นหลักฐาน

5.4 พนักงานประนอมข้อพิพาท

ทำหน้าที่เจรจา ไกล่เกลี่ย คดีความทั้งแพ่งและคดีมโนสารฯ โดยคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนอาวุโสที่มีความรู้ความสามารถ และได้รับการยอมรับจากข้าราชการตำรวจด้วยกัน ให้มาทำหน้าที่เป็นการระงับความขัดแย้งหรือข้อพิพาท ไม่ต้องมีการดำเนินคดีฟ้องร้องคดีกัน เป็นการช่วยลดภาระของพนักงานสอบสวน

5.5 ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน

ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนที่ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานสอบสวน ได้แก่ งานเล็กน้อยที่พนักงานสอบสวน ไม่ต้องดำเนินการด้วยตนเอง อาจมอบหมายให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 128) ซึ่งได้แก่งานเหล่านี้ ได้แก่

5.5.1 การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ดูแลรักษาจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ให้พร้อมที่ใช้งาน ได้ตลอดเวลา

5.5.2 ร่วมเดินทางไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุกับพนักงานสอบสวน โดยทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ งานขับรถ นำอุปกรณ์เครื่องมือการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ เช่น เทปวัดระยะ ไฟฉาย กระเป่าบรรจุเครื่องมือเก็บรวบรวม ร่องรอยพยานหลักฐานการตรวจที่เกิดเหตุให้พนักงานสอบสวน

1) ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการถ่ายภาพ ทำแผนผัง แผนที่จำลองสถานที่เกิดเหตุ

2) ช่วยดูแลเก็บรักษาวัตถุสิ่งของที่ควรใช้เป็นพยานหลักฐานประกอบการสอบสวน เพื่อส่งให้พนักงานสอบสวนเมื่อกลับจากการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

3) จัดซื้อพยานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบสวนดำเนินคดีและนำพยานเหล่านี้เดินทางมาที่ทำการของพนักงานสอบสวนหากจำเป็น

5.5.3 การดำเนินการเกี่ยวกับตัวผู้ต้องหา

1) ดูแลรักษา จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และเครื่องพันนาการตลอดจนยานพาหนะที่ใช้เคลื่อนย้ายผู้ต้องหาให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา

2) ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการควบคุมผู้ต้องหาไปชี้ที่เกิดเหตุประกอบคำรับสารภาพ ไปทำแผนประทุษกรรม ไปศาล และที่ทำการของพนักงานสอบสวน

5.5.4 การดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการสอบสวน

1) ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการจัดทำเอกสารฟ้องคดีด้วยวาจา (ฟ้องคดีต่อศาลแขวง)

2) ปฏิบัติงานตามที่พนักงานสอบสวนสั่งการเกี่ยวกับการสอบสวน

5.6 เจ้าหน้าที่ธุรการที่คดี

5.6.1 การเก็บรักษาและจำหน่ายของกลางในคดี

- 1) เก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนได้ยึดไว้ประกอบกับการดำเนินคดี
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการจำหน่ายของกลางที่ยึดไว้โดยต้องคอยติดตามผลคดี เพื่อจะได้ดำเนินการเกี่ยวกับของกลางได้รวดเร็ว

5.6.2 การส่งหมาย

5.6.3 การติดต่อกับหน่วยต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์

- 1) การติดต่อขอรับใบแพทย์และใบชันสูตรพลิกศพจากโรงพยาบาล
- 2) การนำส่งของกลางเพื่อการตรวจพิสูจน์และรับผลการตรวจพิสูจน์
- 3) การนำส่งแบบพิมพ์เพื่อการตรวจสอบและรับผลการตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร

5.6.4 การติดต่อกับศาลและอัยการ

- 1) การช่วยพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับการมัดฟ้องฝากขังผู้ต้องหา
- 2) การติดต่อขอรับรายงานจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง
- 3) การติดตามผลการดำเนินคดีที่อัยการหรือศาล
- 4) การนำสำนวนการสอบสวนส่งพนักงานอัยการ

5.6.5 งานธุรการต่าง ๆ ของงานสอบสวน โดยปฏิบัติงานธุรการที่เกี่ยวข้อง เช่น

- 1) การเบิกจ่าย เก็บรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) การรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานสอบสวน
- 3) งานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง เช่น รับส่ง ร่างโต้ตอบ พิมพ์คดี

5.6.6 เก็บรักษาทำลายเอกสาร

จากการศึกษาอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสอบสวนผู้วิจัยสรุปได้ว่าพนักงานสอบสวนจะเป็นเจ้าหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานสอบสวน โดยมีเจ้าหน้าที่งานสอบสวนส่วนต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นส่วนสนับสนุนให้ความสะดวกแก่การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนและให้บริการแก่ประชาชน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสาร ต่างๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

เรื่องบุญ สิริธรรังศรี (2535 :107-112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน บัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอ ทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มา รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก เช่นเดียวกัน

พินต์ตำรวจตรี สมเกียรติ สมพงษ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวบรวมจากหัวหน้าครอบครัวที่อาศัยในกิ่งอำเภอ หนองสูง 506 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้าน การปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชนโดย ภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางและประชาชนที่ อาศัยอยู่ในพื้นที่ล่อแหลมและพื้นที่ไม่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวมรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

โชคชัย เนียลเซ็น (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทน ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม พบว่า กลุ่มตัวแทนประชาชน ส่วนใหญ่มีลักษณะความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามใน สายงานสอบสวนสรุปได้ว่า พนักงานสอบสวนควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วย การใช้กิริยา วาจาสุภาพ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ควรปฏิบัติต่อประชาชนด้วย ความเห็นอกเห็นใจ แนะนำ อธิบายวิธีการ และขึ้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์กรณีต่าง ๆ โดยละเอียด เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

ร้อยตำรวจโท วีรชัย เสนาลอย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการตามลำดับ คือ ความพอใจในคุณภาพงานที่พนักงานสอบสวนทำได้สำเร็จ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติในการรับคำร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวน และความรู้ทางกฎหมายในการให้บริการความพึงพอใจในบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานสอบสวน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากตามลำดับ คือ การมีมารยาทในการต้อนรับ ความรู้สึกเป็นกันเอง การใช้กิริยาวาจาในการให้บริการประชาชนและการมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ ให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกับพนักงานสอบสวนและเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มากขึ้น เพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็ว

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละงานวิจัยอยู่ในระดับแตกต่างกัน โดยอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไปและมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และอธิบายขั้นตอนในการให้บริการให้มากขึ้น

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สติแพค (Stipak, 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อ การประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สำนะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์การประเมินด้าน อคติวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้าน ตำรวจสอบสวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน วัตถุประสงค์ (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกันกับการประเมินทางด้านอคติวิสัย ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะมติพบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการ

ที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิตซ์เจอร์าลด์และคูรันท์ (Fitzgerald and Durant. อ้างถึงใน พัชฐกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 36) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อกรบริการ ที่ได้รับ 5 ประเภท คือบริการด้านตำรวจอัครักภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจาก อคติวิสัย (Subjective Aspect of Evaluaitons) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกลัวว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในกรพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

ฟิตซ์เจอร์าลด์และคูรันท์ ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการ ที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้น ด้วย การประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

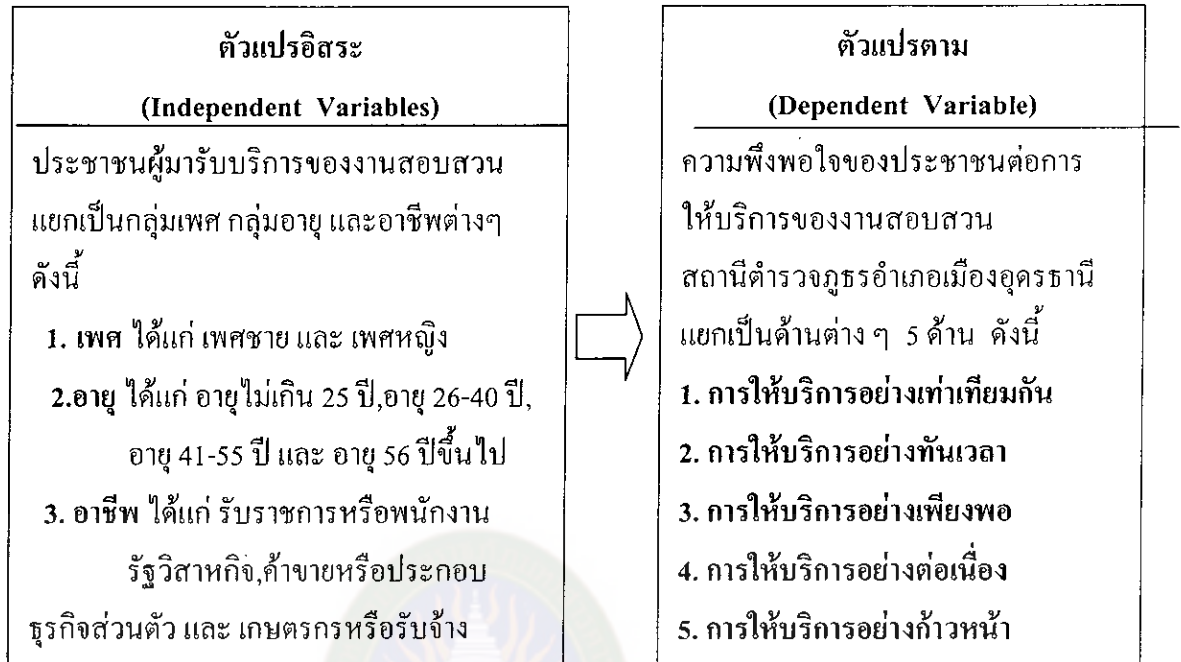
1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจ

ที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากการศึกษางานวิจัยภายในต่างประเทศพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ รวมถึงการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาแล้วทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้จากการบริการที่ได้รับ การวัดความพึงพอใจนั้นมีเกณฑ์ประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) เป็นการสร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ เช่น ทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลขได้แก่การปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม ซึ่งตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญ พอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ เกณฑ์การประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย แต่อย่างไรก็ตามประชาชนก็ยังคงต้องการที่จะแสดงทัศนคติออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานของทางราชการ แม้ว่าจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถที่จะสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้อย่างแท้จริง

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ และอาชีพ ของประชาชน ผู้มารับบริการงานสอบสวน และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน แยกเป็นด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย