

**แนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหา
ชั้นสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร**
**Means of Developing the Bail Service System for
the Accused in the Interrogation Stage in
Khamcha-I Police Station, Mukdahan**

จำเริญ ศรีบุรมย์*

Chomroen Sriburom

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในปัจจุบัน เพื่อศึกษาสภาพปัญหา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันตัวผู้ต้องหา ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ต้องหา นายประกัน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม แบบสัมภาษณ์ แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา 2) กลุ่มผู้ต้องหาประกันตนเอง หรือ นายประกัน

จากการสัมภาษณ์ พบปัญหาขั้นตอนการประกันตัวผู้ต้องหา ประกันตัวใช้เวลานานเกินไป ประชาชนไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์วงเงินค้ำประกัน ขั้นตอน ในการยื่นประกันตัวผู้ต้องหา การเตรียมเอกสารหลักฐานในการยื่นประกันตัวผู้ต้องหาไม่ครบ

* นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

ทำให้เกิดความล่าช้า ประชาชนมีทัศนคติไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่เกรงจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ความเข้าใจขาดทักษะในการดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ พูดยาไม่ไพเราะ มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจกับผู้มาติดต่องาน ขาดความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ ไม่มีป้ายและแผนผังขั้นตอนการติดต่องาน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีมีแต่บางครั้งไม่สามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาวงเงินหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่พอ จากปัญหาดังกล่าวได้นำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนาระบบบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวน อบรมเจ้าหน้าที่ปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรับผิดชอบต่อประชาชน บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของประชาชน จัดทำเอกสารแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและหลักเกณฑ์วงเงินค้ำประกันการประกันตัวผู้ต้องหา แจกจ่ายให้กับประชาชนผู้มาขอยื่นประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลดปัญหาการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

คำสำคัญ: สถานีตำรวจ, ผู้ต้องหา

Abstract

This research has the objectives to: study the current bail service system for the accused in the interrogation stage, study the state of problems and seek means of developing the bail service system for the accused in the interrogation stage. The population under the study

comprises those involved with the bail for the accused. They are: policemen, the accused, and guarantors. The instruments used consist of an interview form and focus group discussion. In the interview, the population is divided into 2 groups: 1) policemen who execute the bail for the accused, 2) the accused who put up bail for themselves or the guarantors, who join the focus group with policemen who are experts and specialists.

The interview and focus group discussion reveal the steps and the state of problems of bail in the interrogation stage. The problems are that: the system takes too much time and there are no officers to give them information and assistance. As a result, the situation creates negative attitude toward the police. The important points are that the officers lack service skill, and there are no signboards to tell the steps of the bail. There is also inadequacy of technological materials and equipment for the service. In terms of the means of developing the bail service system for the accused in the interrogation stage, it is recommended that: training should be provided for the policemen who carry out the work in order that they become more responsible and unbiased; officers should be assigned to give customers information, advice and answers for their questions. The steps of practice in the bail service system should be written clearly on a signboard; leaflets or brochures containing necessary information should be distributed in order to give the customers convenience and knowledge of the steps and criteria of the bail service system for the accused in the interrogation stage as well as to save their time.

Key Word: Police Station, Accused

บทนำ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในส่วนที่ 5 แนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรม บัญญัติไว้ รัฐต้องดำเนินการตาม แนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรมดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมและทั่วถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนและองค์กรวิชาชีพมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมและการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลให้พ้นจากการล่วงละเมิด ทั้งโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและโดยบุคคลอื่น และต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็น “ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง” มีฐานะเป็นกรม และอยู่ในบังคับของนายกรัฐมนตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่รักษา ความสงบเรียบร้อยเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตรวจสอบและสอดส่องดูแลทุกข์สุขของประชาชนป้องกันและปราบปราม ผู้กระทำความผิดทางกฎหมายรักษากฎหมาย รวมทั้งดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ตำรวจเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งและเป็นส่วนแรกในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งตำรวจทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนด้วยโดยมีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้ต้องหา ค้นหาหลักฐาน สอบสวน และสรุปสำนวนว่าจะส่งฟ้องผู้ต้องหาหรือไม่ แล้วจึงส่งเรื่องไปยังอัยการ

เมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้น ให้ถือว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดนั้นยังบริสุทธิ์จนกว่าศาลจะมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่ามีความผิดจริง จึงปฏิบัติต่อผู้ถูกกล่าวหาเสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้ ในการ

ดำเนินคดีกับผู้ถูกกล่าวหา ตั้งแต่ชั้นรวบรวมพยานหลักฐานของเจ้าพนักงานตำรวจ หรือพนักงานอัยการ ชั้นพิสูจน์ความผิดจนถึงวันชี้ความผิดของศาล ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนผู้ต้องหาหรือจำเลย หรือสามารถนำตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยมาได้อย่างไรก็ดี ในระหว่างการดำเนินคดีกฎหมายให้สิทธิผู้ต้องหาหรือจำเลยให้ได้รับอิสรภาพ โดยการร้องขอให้มีการปล่อยตัวชั่วคราวจากผู้มีอำนาจหน้าที่ควบคุมหรือคุมขัง และได้บัญญัติให้ผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาคำขอประกันอย่างรวดเร็ว และมีให้เรียกประกันเกินควรรวมทั้งหากไม่ให้ประกันต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยทราบโดยเร็ว

สำหรับการพิจารณาว่าจะให้ประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยหรือไม่นั้น ถือเป็นดุลพินิจของเจ้าพนักงานตำรวจ พนักงานอัยการ หรือศาลสูงสุด แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับคำร้องขอประกันตัวได้ยื่นในชั้นไหน แต่ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อาทิ ความหนักเบาแห่งข้อหา พฤติการณ์แห่งคดี ความน่าเชื่อถือของผู้ร้องขอประกันหรือหลักประกัน ความเป็นไปได้ที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยจะหลบหนี หรือภัยอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยตัวชั่วคราว ส่วนหลักเกณฑ์ในข้อใดควรมีน้ำหนักมากกว่ากันก็ยังเป็นที่ยกเถียงกันอยู่ นอกจากนี้ เมื่อเจ้าพนักงานตำรวจ พนักงานอัยการหรือศาลใช้ดุลพินิจอนุญาตให้ประกันตัวแล้ว ก็จะพิจารณาวางเงินประกันว่าสมควรกำหนดวงเงินในการประกันตัวเป็นจำนวนเท่าใด ทั้งนี้จะคำนึงถึงอัตราโทษที่ถูกกล่าวหาเป็นสำคัญ หากเป็นอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกินกว่าสามปีขึ้นไป ผู้ที่ถูกปล่อยตัวชั่วคราวต้องมีประกัน แต่จะมีหลักประกันหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับดุลพินิจของศาล ส่วนคดีอื่นนอกเหนือจากนี้ กฎหมายบัญญัติให้ปล่อยตัวชั่วคราวโดยไม่มีหลักประกัน หรือมีประกันหรือมีประกัน และหลักประกันด้วยก็ได้

เมื่อมีการจับกุม ผู้ต้องหาถูกควบคุมหรือคุมขังตัวไว้สอบถาม กฎหมายรัฐธรรมนูญให้สิทธิผู้ต้องหาในคดีอาญา ผู้ต้องหาสิทธิได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม โอกาสในการต่อสู้อย่างเพียงพอ การ

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

ตรวจสอบหรือได้รับทราบพยานหลักฐานตามสมควร การได้รับความช่วยเหลือในทางคดีจากทนายความและได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว หรือการประกันตัวผู้ต้องหา (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

เนื่องจากการประกันตัวผู้ต้องหาเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อโอกาสของผู้ต้องหาที่จะได้รับอิสรภาพ ทำให้ประชาชนมีการร้องเรียนในเรื่องการบริการประกันตัวผู้ต้องหา ซึ่งการมาติดต่อเพื่อขอประกันตัวผู้ต้องหา เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนทางกฎหมาย กระบวนการในการยื่นเรื่องประกันตัวผู้ต้องหาใช้เวลานานเกิน เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และเป็นธรรม ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การจัดสถานที่ การให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาไม่เหมาะสม ไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำชี้แจง เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ได้จัดให้มีการติดแผ่นป้ายบอกขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ประชาชนผู้มาติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาไม่ทราบวิธีการ หลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้การเตรียมเอกสาร หลักฐานมาไม่ครบ ทำให้การยื่นหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหาเกิดความล่าช้า ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน จึงทำให้เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ การประกันตัวผู้ต้องหาที่มีความสำคัญมาก เพราะมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพที่กฎหมายรัฐธรรมนูญให้ความคุ้มครอง หากเจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประกันตัวผู้ต้องหา และการบริการที่ดี ผู้ต้องหาที่ถูกควบคุมหรือคุมขังตัวไว้สอบสวน ก็ไม่ได้รับความสะดวก และเป็นธรรม ทำให้การพิจารณาในการปล่อยตัวชั่วคราวไม่ถูกต้อง และเป็นธรรม โอกาสในการปล่อยตัวชั่วคราวเกิดความล่าช้า ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษา มีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนระดับสถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ในการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวน
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้น

สอบสวน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. เพศชาย อายุระหว่าง 22-56 ปี การศึกษาประถมศึกษาชั้นปีที่ 6-ปริญญาตรี
สถานะผู้ต้องหาและนายประกันจำนวน 11 คน

2. เพศหญิง อายุระหว่าง 26-55 ปี การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย-ปริญญา
โท สถานะผู้ต้องหาและนายประกันจำนวน 5 คน

รวมประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มายื่นขอประกันตัวผู้ต้องหาชั้น
สอบสวน สถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 16 คน

ตัวอย่าง

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกรให้บริการประกันตัวผู้ต้องหา
จำนวน 8 นาย

2. ผู้ต้องหาและนายประกัน จำนวน 16 คน

รวม 24 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร โดยมีการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน ผู้ต้องหา และนายประกัน

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพผู้ให้ข้อมูล

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2 ผู้ต้องหา

1.3 นายประกัน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

2.1 ระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน

2.2 สภาพปัญหาในการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน

2.3 แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guide) เพื่อใช้สัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) ได้แก่ ผู้ชำนาญการ พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา ผู้ต้องหา หรือนายประกันจำนวน 24 คน

2. แนวทางการสนทนากลุ่มเป็นแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus groups discussion) ได้แก่ ผู้ชำนาญการ พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา จำนวน 8 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงที่ 1 การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านเอกสาร (Documentary Research) ระหว่างเดือน 1 ตุลาคม-31 ธันวาคม 2555 โดยศึกษาระบบงาน สภาพปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา โดยค้นคว้าจาก กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการประกันตัวผู้ต้องหา เอกสารเกี่ยวกับการให้บริการ รวมทั้งสถิติการประกันตัวผู้ต้องหา เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ และวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ เพื่อนำไปกำหนดประเด็นปัญหา และหาแนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาโดยการสนทนากลุ่ม

ช่วงที่ 2 การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interviews) และการสนทนากลุ่ม (Focus groups discussion)

1. การสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นการสนทนาเพื่อหาข้อมูลรายละเอียดตามบริบทที่มีความสำคัญเชิงลึก วิเคราะห์ปัญหาแบ่งเป็นปัญหาย่อย จัดลำดับความสำคัญของปัญหา รวมทั้งศึกษาเหตุปัญหามา แนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยคัดเลือกอย่างเฉพาะเจาะจง

2. การสนทนากลุ่ม จากตัวอย่างข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา เพื่อศึกษาระบบและสภาพปัญหา และ หาแนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนางานการบริการประกันตัวผู้ต้องหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจาก กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎระเบียบ ข้อบังคับ สถิติการประกันตัวผู้ต้องหา เอกสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหา รวมทั้งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประกันตัวผู้ต้องหา ผู้ต้องหาหรือผู้ที่มีประโยชน์เกี่ยวข้อง เรียกว่า “นายประกัน”

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการเชิงคุณภาพวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก สนทนากลุ่ม ใช้วิธีการจัดบันทึกและคัดลอกข้อความสำคัญจากเอกสาร บันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นสำคัญอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทำการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงเนื้อหา เพื่อกำหนดหัวข้อแนวคิดสำคัญ อันเป็นแก่นสาระหลัก โดยการอ่านแบบสัมภาษณ์เข้าถึงเนื้อหา จัดกลุ่มประเด็นย่อย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างกลุ่ม มีการจัดกลุ่มข้อความและประโยคที่มีความหมายคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันไว้เป็นหมวดหมู่ นำข้อความและประโยคที่กำหนดความหมายแล้วมาจัดรวมเป็นประเด็นหลัก มีการใช้แนวคิดทฤษฎีและสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์ การตรวจสอบข้อมูล การจัดบันทึก การทำข้อสรุปชั่วคราวและการจัดข้อมูลและการสร้างข้อสรุปและพิสูจน์ข้อสรุปให้ทราบถึงระบบที่ทำการศึกษาวิจัยและปัญหาเพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวน

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนสถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระบบการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนและเพื่อทราบถึงสภาพปัญหาในการดำเนินการเพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนโดยศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันตัวผู้ต้องหาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้แบบสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นสองกลุ่มได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนจำนวน 8 นาย กลุ่มผู้ต้องหาและนายประกันจำนวน 16 คน รวมเป็น 24 คน

จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และนายประกันผู้ต้องหา รวมถึงการสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ชำนาญการพนักงานสอบสวนทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนขาดทักษะในการให้บริการจึงทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพใช้เวลานานในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน

2. สถานีตำรวจ ไม่จัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนขาดวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

3. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือประชาชนผู้มาร้องขอประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนประชาชนไม่เข้าใจในขั้นตอนหลักเกณฑ์การประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนบริการจากสภาพปัญหาที่พบในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนสถานีตำรวจภูธรคำชะอีนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนดังนี้

1. พัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ

2. พัฒนาอาคารสถานที่ จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักเกณฑ์ วงเงินและหลักทรัพย์ที่

ใช้ในการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนให้ชัดเจนและจัดทำวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ

3. จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำช่วยเหลือและจัดทำแผ่นพับให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการในการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน

อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคำชะอีจากข้อมูลทฤษฎีภูมิคุ้มกันด้านกฎหมายระเบียบข้อบังคับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนและจากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากสภาพปัญหาที่พบคือเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนและประชาชนผู้มาใช้บริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจึงนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนคือต้องพัฒนาด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้มีทักษะและความรู้อยู่เสมอมีความถูกต้องรวดเร็วเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสแนะนำและให้ความรู้ถึงขั้นตอนหลักเกณฑ์ในการประกันตัวผู้ต้องหาและทางเจ้าหน้าที่ต้องจัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการและประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการประกันตัวผู้ต้องหาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 40 และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 108 มาตรา 110 ว่าด้วยเรื่องระบบขั้นตอนหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการประกันตัวผู้ต้องหา

สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรว่าด้วยเรื่องเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนเพื่อนำไปวิเคราะห์สภาพปัญหาหน้าไปสู่การพัฒนาตามความหมายของ บรรยงค์ โตจินดา (2543: 192) ที่ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรหมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างความรับผิดชอบ จริยธรรม ความซื่อสัตย์ มีส่วนร่วม และให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยหลัก 3 บริการ คือ 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ 2) ระดับของความสามารถบริการเพื่อบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

ปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดี อัลเบเรคท์ (Kari Albeeht) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดี มีอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) ควรจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของผู้รับบริการ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยไม่ผิดกฎหมาย โดยไม่ฝ่าฝืนนโยบาย และบรรจวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) ระบบงาน (System) ควรจะเป็นระบบขั้นตอน และวิธีการให้บริการที่ง่าย ๆ สอดประสานและไม่สลับซับซ้อน กฎระเบียบต่างๆ ต้องเอื้อต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่เป็นอุปสรรคต่อกัน การให้บริการเน้นการสื่อความหมายให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเข้าใจได้ง่ายและดำเนินการได้รวดเร็ว 3) พนักงาน (Staff) ทุกส่วนทุกศรัทธาในองค์กร รู้จักหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำงานคล่องแคล่วอย่างมีสติ และต้องเป็นผู้ควบคุมตนเองได้ต้องประกอบในการให้บริการ เพื่อให้การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ จัดการจะต้องมององค์ประกอบในการให้บริการด้วยความเข้าใจอย่างเป็นระบบโดยจะไม่เน้นที่จุดใดจุดหนึ่งแล้วลืมนจุดอื่น ขององค์ประกอบในการให้บริการ ได้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาใช้บริการ ในกระบวนการให้บริการของตำรวจ จะมีผู้รับบริการหรือผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความรู้สึนึกคิดและมีพื้นฐานความเข้าใจระบบราชการแตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะชอบความสุภาพ ความมีอัธยาศัยและชอบความสะดวกรวดเร็ว ผู้ให้บริการได้แก่ผู้ที่มีหน้าที่สัมผัสหรือให้บริการโดยตรงกับหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในส่วนของการทำงานตำรวจ “ผู้ให้บริการ” ย่อมหมายถึง ข้าราชการตำรวจทุกคนทุกระดับ ที่ต้องมีบริการกันเป็นทอดๆ เช่น เมื่อประชาชนโทรศัพท์มาแจ้งร้ายเวรให้ไประบ่งเหตุ ร้อยเวรก็จะบริการด้วยการแจ้งสายตรวจให้ออกปฏิบัติการ ซึ่งในเบื้องต้นนี้สายตรวจก็คือผู้ให้บริการโดยตรง ในที่เกิดเหตุ ลำดับต่อมา กรณีที่ต้องการตัดสินใจ

หรือต้องการลงนามอนุมัติ ผู้บังคับบัญชาก็ต้องให้บริการกับผู้ปฏิบัติที่ต้องการตัดสินใจ และต้องการความช่วยเหลือนั้น จุดสัมผัสในการบริการ หมายถึง จุดที่ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีข้อสังเกตว่า การบริการเรื่องหนึ่ง อาจมีจุดสัมผัสในการบริการหลายจุด เช่น การบริการรับแจ้งเอกสารหาย จุดสัมผัสในการบริการจุดแรกอาจเป็นจุดที่บอกที่ตั้งสถานีตำรวจ จุดต่อไป มา ก็อาจเป็นส่วนประชาสัมพันธ์ จุฑอรับแจ้งในตัวอาคาร จนถึงบริเวณโต๊ะพนักงานสอบสวน ปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์ประกอบในการบริการมีหลากหลาย เช่น การไม่รับฟังผู้มาใช้บริการ หรือ อาจเกิดจากความไม่เข้าใจหรือจับประเด็นการขอให้บริการไม่ได้ ให้บริการไม่ตรงตามที่ผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการในบางกรณี อาจเพียงต้องการมาได้ระบายความคับข้องใจ ให้ตำรวจรับฟัง เพื่อต้องการลดความรู้สึกหวาดระแวงหรือลดความกลัว และบางครั้งผู้รับบริการก็ไม่เข้าใจขั้นตอนหรือระเบียบต่างๆ ของผู้ให้บริการ ปัญหาจะเกิดขึ้นมากทั้งจากผู้มีหน้าที่สัมผัสหรือให้บริการโดยตรง และหรือจากผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเรื่องความไม่รู้ไม่เข้าใจการให้บริการ และไม่รู้ถึงความเชื่อมโยงของงานกับการให้บริการ โดยอาจยึดติดกับความรู้สึกนึกคิดแคบๆ ที่มีแนวโน้มจะปกป้องระเบียบแบบแผนตามความเคยชินเดิมที่ยึดถืออยู่ ไม่พยายามช่วยกันหาทางออก แม้ว่าจะสามารถทำได้ โดยอาจไม่กล้าเพราะไม่เคยมีใครทำมาก่อนหรือไม่กล้าเพราะไม่มีกฎหรือระเบียบรับรอง ยังมีระเบียบหรือคำสั่งออกมาตอนที่คำสั่งเก่าก็เคยถูกฝึกสอนใช้วิธีอบรมด้วยการชู้หรือทำให้กลัวมาก่อนแล้ว จะทำให้ตำรวจผู้ให้บริการเป็นคนที่มีความกลัวฝังอยู่ในใจ จนกลายเป็นปัญหาในการให้บริการด้วย การปฏิบัติตามกฎหรือระเบียบโดยไม่ยืดหยุ่นอย่างเช่นที่เคยปฏิบัติกันมาจนชิน แม้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกปลอดภัยก็ตาม แต่ก็เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับงานบริการ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอุปสรรคที่เกิดกับจุดสัมผัสในการให้บริการ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของสภาพแวดล้อม ทั้งแสง สี เสียง อุณหภูมิ กลิ่น ความสกปรกกรุงรัง ความไร้ระเบียบ อาคารที่ตำรวจพหพาโดยไม่ได้ระวัง เหล่านี้ คือสิ่งที่เป็ฉนวนกั้นความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการของผู้จัดการตำรวจ ทัศนคติหรือแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของผู้จัดการตำรวจ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการให้บริการในปัจจุบัน ทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับการบริการได้พัฒนาก้าวหน้าแตกต่างไปจากอดีตเป็นอย่างมาก ทัศนคติเดิม ผู้จัดการตำรวจจะพยายามควบคุมบุคลากร โดยเน้นที่การให้บริการกับประชาชนด้วยวิธีดำเนินการในลักษณะ ผู้จัดการคือผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติคือผู้ปฏิบัติ ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า มีการแยกงานบังคับใช้กฎหมายออกจากงานบริการ พร้อมกับที่ผู้จัดการพยายามควบคุมให้ผู้ปฏิบัติทำงานให้ถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับกฎเกณฑ์หรือขั้นตอนในการปฏิบัติ มีการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นครั้งคราว และจะเข้าดำเนินการเป็นอย่างเข้มงวด ในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือมีคำตำหนิจากผู้บังคับบัญชาชั้นสูง เช่น เมื่อมีการลงสมุดตรวจของนายตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามสถานีตำรวจ ทัศนคติปัจจุบันผู้จัดการตำรวจจะพยายามเป็นผู้นำทีมงานที่มีความสามารถ เน้นการเป็นผู้ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชน บนพื้นฐานความคิดที่ว่า ผู้จัดการคือผู้นำและผู้ให้กำลังใจ ผู้ปฏิบัติคือเพื่อนร่วมงาน ทุกๆ ส่วนคือองค์ประกอบการให้บริการ งานบังคับใช้กฎหมายก็เป็นงานบริการอีกรูปแบบหนึ่ง ผู้จัดการต้องพยายามชักนำให้ผู้ปฏิบัติทำงานในลักษณะริเริ่มสร้างสรรค์ และทำในสิ่งที่ประชาชนรับได้ ต้องมองระเบียบหรือกฎเกณฑ์ด้วยความคิดที่ทันสมัย มีความเข้าใจและยินดีรับฟังปัญหา รวมทั้งต้องวางมาตรการป้องกันแก้ไขจากทุกฝ่ายในลักษณะร่วมกันคิด ร่วมกันรับผิดชอบ และช่วยกัน ยิ่งไปกว่านั้น ยังจะต้องคิดพัฒนาหรือมองถึงการป้องกันปัญหา แม้ว่า จะยังไม่มีปัญหาเกิดขึ้นมาก็ตาม

การพัฒนาการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริการ มี 4 หัวข้อย่อยคือ 1) คิดใหม่ ในอดีตที่ผ่านมา มักจะเน้นการลงโทษผู้ปฏิบัติที่ให้บริการไม่ดี โดยมีได้คิดแก้ไขหรือทบทวนถึงสาเหตุแห่งความบกพร่อง และไม่ได้มอบการบริการอย่างเป็นระบบ แต่ในปัจจุบัน ผู้จัดการจำเป็นต้องกำหนดบทบาทกำหนดมาตรฐาน ออกแบบระบบบริการใหม่ๆ แม้กับการใช้วิกฤติ เล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้น ให้เป็นโอกาสในการ

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

เปลี่ยนแปลง เพื่อการใช้วิธีบริการแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า 2) ให้ความรู้และการศึกษาแก่พนักงานผู้ให้บริการโดยตรง รวมถึงผู้ร่วมให้บริการและผู้อยู่เบื้องหลังการให้บริการ ทุกคนทุกระดับ ไม่ว่านักแม่แต่หัวหน้างานหรือผู้จัดการสำรวจเอง ต้องให้ทุกคนเข้าใจและมีทัศนคติด้านการบริการที่ถูกต้อง 3) กำหนดมาตรฐานงาน ด้วยการดูแลติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปอย่างที่ได้กำหนดหรือตกลงกันไว้ 4) พัฒนาและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องมีการกระตุ้นด้วยวิธีการต่างๆ เป็นครั้งคราว เช่นจัดโครงการ คิดคำขวัญ และมีการเปลี่ยนแปลงไม่ให้อ้าปากจาใจ การให้บริการของตำรวจในปัจจุบัน มีขอบเขตที่กว้างขวางและมีวิธีการที่หลากหลายเป็นอย่างมาก แต่ถึงอย่างไร เป้าหมายของการปฏิบัติก็ยังคงมุ่งอยู่ที่การแก้ปัญหาของประชาชน ของสังคม และพยายามลดความหวาดระแวงประชาชนด้วยความพยายามสร้างความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนกล้าบอกปัญหา กล้าบอกความต้องการของประชาชน แนวทางการดำเนินการลักษณะนี้อยู่บนพื้นฐานที่ตำรวจและประชาชนร่วมกันปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีความพยายามที่จะใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจคนเดียวปฏิบัติงานในพื้นที่แคบๆ เป็นประจำ โดยมีอุปกรณ์เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วย การให้บริการด้วยเทคโนโลยีเป็นวิธีการหนึ่งที่ตำรวจปัจจุบันต้องใช้ ความรอบคอบและระมัดระวัง เพราะถ้าใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องหรือมากเกินไป จะทำให้ตำรวจถูกแยกห่างจากประชาชนได้ ในการลดความหวาดระแวงของประชาชนที่ตำรวจปัจจุบันมุ่งเน้น จะเกิดผลทำให้ประชาชนมีความยินดีกล้าที่จะร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือในการทำงานของตำรวจเป็นการช่วยลดอาชญากรรมโดยอัตโนมัติ ทำให้องค์การตำรวจสามารถใช้ศักยภาพของตำรวจแต่ละคน รวมทั้งส่วนเสริมจากอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาขึ้นสอบสวน

สอดคล้องกับ จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจพัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และทดสอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการ

ให้บริการ โดยออกแบบวิจัยเป็นแบบที่กลุ่มศึกษาเพียงอย่างเดียว ตัวอย่างที่ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดเลย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมแทรกแซง พัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมแทรกแซง ได้แก่ การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจ การปรับปรุงการบริการ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ในการศึกษาสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจ ส่วนการทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ McNema: test และ t-test การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจพบว่า การให้บริการของสถานีตำรวจยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจขอประชาชน อันมีสาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของ สถานีไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีผังแสดงห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่อกันต่างๆ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ระบบงานบริการไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ข้อบังคับที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เสียเวลาไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเข้าใจและสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ประชาชนผู้มาใช้บริการยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่อกัน ไม่เข้าใจภารกิจหน้าที่ของสถานีตำรวจ จากปัญหาดังกล่าว จึงได้ใส่กิจกรรมแทรกแซงหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซงประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในด้านต่างๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านงานการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้นสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนสถานีตำรวจภูธรคำชะอีจังหวัดมุกดาหารมีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. จากการศึกษาค้นพบว่า พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตสำนึกของความรักใคร่ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ตลอดเวลา วิธีการเช่น ต้องมีการประชุมชี้แจง การแทรกซึมแนวคิดทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับประกันตัวผู้ต้องหา ให้สำนึกถึงบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีผลโดยตรงต่อความสะดวกในการมารับบริการของประชาชน ควรจะต้องมีการสนับสนุนให้มีวัสดุอุปกรณ์อุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

3. ควรมีการนำแนวความพึงพอใจของประชาชน โดยการทำการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ และบริการที่พึงประสงค์แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นกฎเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการประเมินผลความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4. จัดทำแผ่นพับ หนังสือคู่มือประชาชนในการติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหา เผยแพร่ให้ประชาชนทราบถึงช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวน ทำให้

ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้ง การบริการก็เป็นไปโดยสะดวกรวดเร็ว และ ควรมีการจัดตั้งศูนย์แสดงความคิดเห็นให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น หรือ ติดประกาศโดยชัดแจ้งว่า หากไม่ได้รับความเป็นธรรมให้ติดต่อกับผู้ใด อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของข้อร้องเรียนดังกล่าวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตอบสนอง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาคำครั้งนี้ มีขอบเขตเฉพาะการศึกษาความคิดเห็นของผู้ต้องหาหรือนายประกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร เท่านั้น เพื่อให้การศึกษาขยายครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างขึ้น จึงควรจะนำแนวความคิดตลอดจนระเบียบวิธีการศึกษาในครั้งนี้นำไปศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในสถานีตำรวจอื่นๆ อีกว่ามีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไร

2. การศึกษาคำครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวน ความเป็นจริงแล้ว อาจมีกิจกรรมในการพัฒนามากกว่านี้ ดังนั้นการศึกษาคำครั้งต่อไป อาจต้องมีการวิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดแนวทางพัฒนาระบบการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนให้กว้างขวางครอบคลุมมากขึ้น เพื่อจะได้ทำให้การพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และควรมีการเปรียบเทียบกิจกรรมแทรกแซงในการพัฒนาหลายๆ ชุด เพื่อดูว่ากิจกรรมใดเหมาะสมที่สุดเพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนา

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ต้องหา นายประกันที่เกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนสถานีตำรวจภูธรคำชะอีเท่านั้น แต่ไม่ได้มีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา กับผู้ต้องหา นายประกัน ว่าแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนที่ดำเนินการไปนั้น มีผลต่อความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายหรือไม่ อย่างไร ดังนั้นควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ต้องหา นายประกันที่เกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหา กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการ

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

เกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนเพื่อจะทราบว่ามีความเห็นต่อผลแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรและควรวิจัยเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการบริการประกันตัวผู้ต้องหาชั้นสอบสวนเพื่อให้ครบสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเรียกประกันหรือหลักประกันการปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดมุกดาหาร.

จตุรงค์ มหิทธิโชติ. 2541. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.