


91% ให้ติดตามความคืบหน้าของคดี 

 ครอบครัวยุติธรรมไม่มีความโปร่งใส **14.64%**

PROBLEM

CONCEPTUAL


กำหนดระยะเวลา

คู่ครองสิทธิ

ผู้เกี่ยวข้องในคดีอาญา 

 ในการดำเนินงานกระบวนการยุติธรรม

REVIEW


กระบวนการทำสำนวนสอบสวน

สาเหตุ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่น **TRUST**

SOLUTION

APPLICATION

Crimes Case Tracking



แนวทางการสร้างความเชื่อมั่น

ในการทำสำนวนของพนักงานสอบสวนต่อประชาชน



รายงานกลุ่มที่ ๑ การเวก (ยธก. ๑๘)

หัวข้อ แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นในการทำสำนวนของพนักงานสอบสวนต่อประชาชน

๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โดยที่กระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นเครื่องมือและวิธีการสำคัญของรัฐเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ควบคู่กับการให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล เมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาขึ้น อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๙ วรรคสอง ได้บัญญัติให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาในคดีอาญาโดยให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิดหรือเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้นั้นกระทำความผิด ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมแก่ประชาชน ทั้งการพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้ปราศจากข้อสงสัยว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยกระทำความผิดจริงตามที่ถูกกล่าวหาหรือไม่ อย่างไร เนื่องจากผลของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอาจทำให้ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดต้องถูกลงโทษตามกฎหมาย ซึ่งเป็นการกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของผู้ถูกกล่าวหาอย่างร้ายแรง การคุ้มครองสิทธิหรือการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องในคดีอาญา มีกระบวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนเป็นต้นทางของกระบวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนจึงเป็นขั้นตอนแรกและถือเป็นต้นธารที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อีกทั้งยังเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรงในเรื่องการรักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยและป้องกันปราบปรามปัญหาอาชญากรรม ซึ่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๒ (๑๑) ได้ให้นิยามคำว่า “การสอบสวน” หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ที่พนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ การสอบสวนจึงเป็นการดำเนินการของพนักงานสอบสวนเพื่อให้พนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่จะสามารถกระทำได้ ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุ ซึ่งน่าจะพิสูจน์ได้ว่าผู้ต้องหาที่มีความผิดหรือบริสุทธิ์ พนักงานสอบสวนย่อมรวบรวมนำมาประกอบการสอบสวนได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา และนำมาประกอบการพิจารณาทำความเห็นในสำนวนว่าข้อกล่าวหาอันนั้นมีมูลหรือไม่ เพียงใด ก่อนเสนอพนักงานอัยการยื่นฟ้องผู้ถูกกล่าวหาต่อศาลเพื่อพิจารณาคดีต่อไป การสอบสวนของพนักงานสอบสวนจึงต้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ มิฉะนั้น จะถือว่าการสอบสวนไม่ชอบด้วยกฎหมาย ส่งผลให้การฟ้องคดีและการพิจารณาคดีในชั้นศาลเสียไปตามมาตรา ๑๒๐ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ที่บัญญัติห้ามไม่ให้พนักงานอัยการยื่นฟ้องคดีใดต่อศาลโดยไม่ได้มีการสอบสวนในความผิดนั้นก่อน การสอบสวนที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายจึงมีผลเท่ากับว่าไม่เคยมีการสอบสวน ทำให้พนักงานอัยการไม่มีอำนาจยื่นฟ้องคดี และหากคดีขึ้นสู่การพิจารณาคดีของศาล ศาลต้องมีคำพิพากษายกฟ้อง

ขั้นตอนและกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑. ขั้นตอนก่อนการพิจารณาคดีในศาล โดยเริ่มจากเมื่อมีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้น ก็จะมีการเริ่มดำเนินคดี โดยแยกออกเป็น

๑.๑ การดำเนินคดีโดยราษฎร ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้เสียหายได้ร้องทุกข์ต่อพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ เมื่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจัดทำบันทึกคำร้องทุกข์ของผู้เสียหายแล้ว พนักงานสอบสวน ก็จะเริ่มทำการสอบสวนและนำไปสู่การดำเนินคดีอาญาโดยรัฐ หรือผู้เสียหายจะเลือกฟ้องคดีเองก็ได้

๑.๒ การดำเนินคดีอาญาโดยรัฐ แยกได้เป็น ๒ ประเภท คือ คดีที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว และคดีอาญาแผ่นดิน ซึ่งคดีที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว รัฐไม่สามารถเริ่มคดีได้เอง จะต้องมีการร้องทุกข์จาก ผู้เสียหายก่อน จากนั้นพนักงานสอบสวนจึงจะมีอำนาจสอบสวน และพนักงานอัยการจึงจะมีอำนาจฟ้องคดี ต่อศาล แต่ถ้าเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน รัฐสามารถดำเนินคดีได้เองโดยลำพังไม่ว่าจะมีคำร้องทุกข์กล่าวโทษ จากบุคคลใดหรือไม่ก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนสามารถเริ่มทำการสอบสวนได้เอง โดยอาศัยอำนาจตาม มาตรา ๑๒๑ วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งในชั้นนี้ มีบทบัญญัติของกฎหมาย ที่กำหนดถึงสิทธิของผู้ต้องหา และอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจ เช่น บทบัญญัติเกี่ยวกับการดำเนินการ ตามหมายเรียกและหมายอาญา การจับกุม การขัง และการค้น รวมถึงบทบัญญัติเรื่องอำนาจหน้าที่ของ พนักงานสอบสวนและขั้นตอนรวมทั้งวิธีการสอบสวน ซึ่งเมื่อพนักงานสอบสวนทำการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะสามารถทำความเห็นเสนอพนักงานอัยการ เมื่อพนักงานอัยการรับสำนวนมาก็จะทำความเห็นว่าสั่งฟ้อง หรือสั่งไม่ฟ้อง หรือสั่งให้สอบสวนเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ถ้าสั่งฟ้อง ก็จะมีการฟ้องคดีต่อศาลต่อไป แต่ถ้าสั่ง ไม่ฟ้องและคำสั่งนั้นไม่ใช่คำสั่งของอัยการสูงสุด สำหรับกรุงเทพมหานคร จะต้องส่งสำนวนพร้อมคำสั่งไปให้ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หรือผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ถ้าจังหวัดอื่น ต้องส่งสำนวนไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด หากเห็นด้วย คำสั่งไม่ฟ้องคดีเป็นอันเด็ดขาด แต่ถ้าเห็นแย้งกับคำสั่ง ดังกล่าว ก็ต้องเสนอเรื่องไปให้อัยการสูงสุดชี้ขาดต่อไป

๒. ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล ถ้าเป็นการดำเนินคดีอาญาโดยราษฎร ต้องมีการไต่สวนมูลฟ้องก่อน หากไต่สวนแล้วคดีมีมูลศาลจึงจะประทับรับ แต่ถ้าไต่สวนมูลฟ้องแล้วศาลเห็นว่า คดีไม่มีมูล ก็จะพิพากษายกฟ้อง ซึ่งราษฎรที่เป็นโจทก์อาจอุทธรณ์ฎีกาคำพิพากษานั้นต่อไปได้ แต่ในส่วนของ การดำเนินคดีอาญาโดยพนักงานอัยการ ศาลไม่จำเป็นต้องให้ไต่สวนมูลฟ้องก่อน โดยศาลสามารถประทับรับฟ้อง ได้เลย จากนั้นก็มาสู่ขั้นตอนการพิจารณาคดีในศาลซึ่งต้องกระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าจำเลย และต้องให้จำเลย ทราบข้อความที่ถูกฟ้อง จึงจะถามคำให้การจำเลย ซึ่งเป็นสิทธิของจำเลยที่จะให้การหรือไม่ให้การก็ได้ และ ก่อนเริ่มพิจารณาคดี ศาลต้องถามจำเลยเรื่องทนายความก่อนว่ามีทนายความหรือไม่ ศาลจะข้ามขั้นตอน ไปถามคำให้การเลยไม่ได้ จากนั้นก็จะเริ่มต้นดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี โดยการกำหนดวันนัดสืบพยาน และ ทำการสืบพยานหลักฐานต่อไป โดยโจทก์ต้องนำพยานหลักฐานเข้าสืบ ส่วนจำเลยนำพยานหลักฐานเข้าสืบ ต่อมา เมื่อสืบพยานหลักฐานเสร็จสิ้นแล้วศาลก็จะทำคำพิพากษาคดีต่อไป ซึ่งการพิจารณาคดีนั้น หากปรากฏ ข้อเท็จจริงว่าสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปแล้ว ศาลจะต้องสั่งจำหน่ายคดี และเมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว โจทก์หรือจำเลยฝ่ายใดไม่เห็นด้วย ก็สามารถอุทธรณ์ฎีกาต่อศาลสูงต่อไปได้ตามลำดับ ทั้งนี้ ภายใต้บทบัญญัติ เรื่องการจำกัดสิทธิในการอุทธรณ์หรือฎีกา นอกจากนี้ ในการฟ้องร้องและดำเนินคดีอาญาหากมีคดีแพ่ง

ที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายสามารถฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาต่อศาลซึ่งพิจารณาคดีอาญาหรือผู้เสียหายจะเลือกฟ้องต่อศาลที่มีอำนาจชำระคดีแพ่งก็ได้

๓. ขั้นตอนภายหลังการพิจารณาคดีในศาล เป็นขั้นตอนการบังคับตามคำพิพากษา โดยกรณีศาลพิพากษาว่าจำเลยมีความผิดและกำหนดโทษ ได้แก่ ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ หรือริบทรัพย์สิน และคดีถึงที่สุด ต่อมาก็จะต้องมีการบังคับตามคำพิพากษานั้น ซึ่งกรณีนี้โดยประหารชีวิตก็จะมีขั้นตอนที่จำเลยสามารถขอภัยโทษได้ ส่วนถ้าถูกพิพากษาจำคุก ก็จะต้องถูกจำคุกในเรือนจำ สำหรับกรณีอื่นก็ต้องมีการบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษานั้น

อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่า ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประชาชนได้ลดลงจากเดิมจนอยู่ในระดับที่น่ากังวล อันจะเห็นได้จากผลการสำรวจจากสถาบันต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลา ๕ ปี ที่ผ่านมา ตัวอย่างเช่น

ไอเอฟดี (สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา) หรือ IFD (Institute of Future Studies for Development) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน ๑,๑๘๒ คน ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ว่า มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับความยุติธรรมผ่านกระบวนการยุติธรรมมากน้อยเพียงใด พบว่า ในภาพรวม ประชาชนเชื่อมั่นว่าจะได้รับความยุติธรรมด้วยคะแนน ๗.๐๗ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐ และเมื่อถามถึงความเชื่อมั่นต่อองค์กรหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย พบว่าประชาชนเชื่อมั่นในศาลยุติธรรมมากที่สุด และลำดับต่อมาคือ กรมราชทัณฑ์ พนักงานอัยการ ทนายความ และตำรวจ/พนักงานสอบสวน ตามลำดับ



นิด้าโพล (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน เรื่อง “ความโปร่งใสยุติธรรมและความมั่นใจของประชาชนต่อระบบงานสอบสวนของตำรวจ” โดยได้ทำการสำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ จากประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป กระจายทุกภูมิภาค ระดับการศึกษา และอาชีพทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น ๑,๒๕๐ หน่วยตัวอย่าง จากการสำรวจ เมื่อถามถึงความโปร่งใสยุติธรรมในขั้นตอนการดำเนินคดีและระบบงานสอบสวนของตำรวจ พบว่า ร้อยละ ๙.๖๘ ระบุว่ามีความโปร่งใสยุติธรรมมาก เพราะทำตามระบบและขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี ร้อยละ ๓๙.๖๐ ระบุว่าค่อนข้างมีความโปร่งใสยุติธรรม เพราะมีระบบการทำงานที่ดี มีหลักฐานประกอบชัดเจน ร้อยละ ๓๕.๒๐ ระบุว่า

ไม่ค่อยมีความโปร่งใสยุติธรรม เพราะเกิดความล่าช้า มีข้อผิดพลาดค่อนข้างบ่อย มีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง และใช้ระบบพวกพ้อง ร้อยละ ๑๔.๖๔ ระบุว่า ไม่มีความโปร่งใสยุติธรรมเลย เพราะประชาชนไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบหรือมีส่วนร่วมในการสอบสวนได้ บางครั้งมีหลักฐานไม่ชัดเจน ขอบเขตข้อหาให้กับคนจน ถูกแทรกแซงการทำงานจากผู้มีอิทธิพล และมีเรื่องผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง และร้อยละ ๐.๘๘ ไม่ระบุ/ไม่แน่ใจ และผลการสำรวจด้านความมั่นใจต่อขั้นตอนการดำเนินคดีและระบบงานสอบสวนของตำรวจ พบว่า ร้อยละ ๑๑.๑๒ ระบุว่า มั่นใจมาก เพราะมีระบบขั้นตอนการทำงานที่ละเอียดชัดเจน และตำรวจทำหน้าที่ดีอยู่แล้ว ร้อยละ ๓๗.๒๐ ระบุว่า ค่อนข้างมั่นใจ เพราะมีระบบการทำงานที่ค่อนข้างละเอียดอยู่แล้ว ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและหลักฐานที่มี ร้อยละ ๔๐.๕๖ ระบุว่า ไม่ค่อยมั่นใจ เพราะมีการใช้ระบบพวกพ้องมีผู้มีอิทธิพลเข้ามาแทรกแซงการทำงาน และมีเรื่องผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๐.๗๒ ระบุว่า ไม่มั่นใจเลย เพราะมีอำนาจของเงินเข้ามาเกี่ยวข้องคนรวยมักหลุดพ้นคดี และร้อยละ ๐.๔๐ ไม่ระบุ/ไม่แน่ใจ และเมื่อถามถึง แนวทางในการปรับปรุงงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ ๔๑.๕๒ ระบุว่า ควรมีการบันทึกเสียงและภาพในระหว่างการสอบสวน เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มความโปร่งใส รองลงมา ร้อยละ ๒๖.๒๔ ระบุว่า ส่งเสริมด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ร้อยละ ๒๐ ระบุว่า กระจายอำนาจการสอบสวนไปให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยลดปริมาณงานของพนักงานสอบสวน ทำให้การสอบสวนคดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ ๑๗.๓๖ ระบุว่า ให้พนักงานอัยการมีบทบาทในกระบวนการสอบสวนคดีอาญาร่วมกับพนักงานสอบสวน ร้อยละ ๑๕.๓๖ ระบุว่า ควรให้หน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ร้อยละ ๑๕.๒๘ ระบุว่า แยกหน่วยงานสอบสวนออกจากตำรวจ ร้อยละ ๑๓.๘๔ ระบุว่า ออกกฎหมายที่รับรองความเป็นอิสระของพนักงานสอบสวนไม่ให้ถูกแทรกแซง ร้อยละ ๖.๔๘ ระบุว่า เพิ่มบุคลากรด้านงานสอบสวนและงบประมาณให้เพียงพอ ร้อยละ ๑.๘๔ อื่น ๆ ได้แก่ พัฒนาระบบงานสอบสวนให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้ เพิ่มทักษะให้ตำรวจ เช่น ความรู้ด้านกฎหมายเรื่องคดีความให้หาข้อมูลในการสอบสวน ลงพื้นที่หาพยานหลักฐานเพิ่มมากขึ้น ลดอำนาจของตำรวจลง ขณะที่บางส่วนระบุว่าระบบงานสอบสวนดีอยู่แล้วและไม่มีทางแก้ไขได้ และร้อยละ ๒.๘๘ ไม่ระบุ/ไม่แน่ใจ (ผลสำรวจเดือน ๑๐ มี.ค. ๖๑)

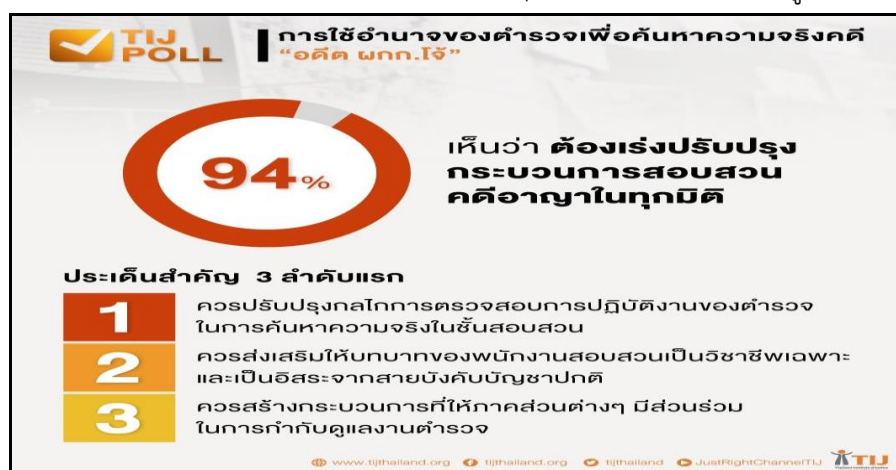
TU (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย) ได้สำรวจความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม เมื่อเดือนกันยายน ๒๕๖๔ พบว่า ภายหลังจากข่าวของ พ.ต.อ.ธิตีธรรม์ อุฑนผล หรือ “อดีต ผกก.โจ้” ทำให้ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมยิ่งลดลงจากเดิม โดยเป็นระดับที่น่ากังวลอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ จากค่าคะแนนเต็ม ๕ ได้ลดลงจาก ๒.๐๑ เหลือเพียง ๑.๒๙ คะแนน และเมื่อถามถึงความเชื่อมั่นหลัง “อดีต ผกก.โจ้” เข้ามอบตัวพร้อมแถลงรายละเอียดของเหตุการณ์ พบว่า ความเชื่อมั่นลดลงอีกเหลือเฉลี่ย ๑.๒๐ คะแนน



แต่สิ่งที่น่าสนใจ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ ๙๑ เห็นว่า ควรให้องค์กรอื่นเข้ามาตรวจสอบหรือถ่วงดุลอำนาจของตำรวจในการค้นหาความจริง เช่น อัยการ ทนาย และควรมีช่องทางให้ประชาชนทั่วไปสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีได้ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ ๔๐ ยังไม่เชื่อว่ากระบวนการในปัจจุบันที่ตำรวจมีอำนาจสอบสวนและทำสำนวนคดีนั้นดีเพียงพอ นอกจากนี้ ร้อยละ ๙๔ เห็นว่า ปัญหาการใช้ความรุนแรงดังกล่าวต้องได้รับการแก้ไขโดยรวดเร็วโดยต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการสอบสวนคดีอาญาให้ดีขึ้นในทุกมิติ เรียงลำดับความสำคัญ ๓ เรื่องแรกในทัศนะของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่

๑. ควรปรับปรุงกลไกตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจในการค้นหาความจริงในชั้นสอบสวน
 ๒. ควรส่งเสริมให้บทบาทของพนักงานสอบสวนเป็นวิชาชีพเฉพาะและเป็นอิสระจากสายบังคับบัญชาปกติ

๓. ควรสร้างกระบวนการที่ให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลงานตำรวจ



จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาจากสถาบันต่าง ๆ ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการสอบสวนคดีอาญาของตำรวจหรือพนักงานสอบสวน ทั้งที่ตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในบรรดาองค์กรหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งประเด็นความไม่เชื่อมั่นดังกล่าว ประชาชนโดยส่วนใหญ่เห็นว่ามาจากความล่าช้า การมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง การใช้ระบบพวักพอง ประชาชนไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบหรือมีส่วนร่วมในการสอบสวนได้

เอกสารหลักฐานไม่ชัดเจน และการถูกแทรกแซงการทำงานจากผู้มีอิทธิพล เป็นต้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า โดยแท้จริงแล้วเกือบทุกปัญหาที่มีมาจากการที่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี อาจไม่ทราบหรือไม่รู้หรือไม่เข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการสืบสวนสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐาน และการจัดทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนอย่างถูกต้องแท้จริง และเพียงพอ เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมมีขั้นตอนมากและมีความยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งในบางขั้นตอน ไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนและไม่มีความยืดหยุ่นที่ประชาชนสามารถติดตามความ คืบหน้าของคดีได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ไม่อาจทราบ ข้อมูลข้อเท็จจริงหรือความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวนได้ว่า ปัจจุบันพนักงานสอบสวนได้ดำเนินการ สอบสวนไปแล้วหรือไม่ อย่างไร และในขั้นตอนใด ความไม่รู้ ไม่เข้าใจและไม่ทราบข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงนำมา ซึ่งความไม่เชื่อมั่นต่อกระบวนการสอบสวนคดีของพนักงานสอบสวน

กลุ่มที่ ๑ การเวกได้พิจารณาประเด็นปัญหาความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการ สอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนดังกล่าวแล้วเห็นว่า เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมมีขั้นตอนมากและมีความยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งในบางขั้นตอนไม่มีกฎหมาย กำหนดระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนและไม่มีความยืดหยุ่นที่ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีได้ โดยสะดวกและรวดเร็ว ทำให้เป็นภาระและอุปสรรคต่อประชาชนส่งผลให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมที่ล่าช้า อันนำมาซึ่งความไม่เชื่อถือหรือความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการ มีความจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ กำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทราบในกระบวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน และสามารถติดตาม สอบถาม หรือ ทราบความคืบหน้าในการดำเนินการของพนักงานสอบสวน ตลอดจนระยะเวลาแล้วเสร็จได้ ผ่านทางช่องทาง ที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ตลอดจนช่วยลด ภาระและขั้นตอนของพนักงานสอบสวน อันจะยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งนี้ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

อนึ่ง จากสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ กลุ่มการเวกสามารถจำแนก ประเด็นคำถามในการวิจัยได้ดังนี้

๑) ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำสำนวนของพนักงานสอบสวนคืออะไร และสามารถ ชีววัดได้จากปัจจัยใด

๒) สาเหตุใดที่ทำให้ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นต่อการทำสำนวนของพนักงานสอบสวน

๓) แนวทางหรือวิธีการใดที่จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำสำนวนของ พนักงานสอบสวนได้

๒. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

๒.๑ เพื่อทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนในปัจจุบัน

๒.๒ เพื่อทราบถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปัญหามีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

๒.๓ เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอันนำไปสู่การนำเสนอวัตกรรมการแก้ไขปัญหามา เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยสะดวกและรวดเร็ว

๓. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวน

ปัจจุบันพบว่าข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการสอบสวนคดีอาญาของตำรวจหรือพนักงานสอบสวนมากมายแทบทุกวัน ซึ่งประเด็นความไม่เชื่อมั่นดังกล่าวโดยส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นความล่าช้าในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน และประชาชนไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบหรือมีส่วนร่วมในการสอบสวนได้ ซึ่งในบางขั้นตอนไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนและไม่มีกลไกที่ทำให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ไม่อาจทราบข้อมูลข้อเท็จจริงหรือความคืบหน้าของสำนวนการสอบสวนได้ว่า ตัวอย่างเช่น

๑. เมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นายกัณฐ์ศรั พงศ์ไพบูลย์เวชย์ หรือ กัณ จอมพลังพานาง ปี (นามสมมติ) ร้องขอความเป็นธรรมต่อสื่อ หลังลูกสาววัย ๑๐ ขวบ นักเรียนชั้น ป.๔ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดระนอง ถูกครูพละข่มขืนมานานกว่า ๕ เดือน รวมแล้ว ๑๔ ครั้ง โดยนางปี เปิดเผยว่าตนทราบเรื่องของลูกสาวเมื่อวันที่ ๑ ก.ย. ที่ผ่านมา เพราะหาก ลูกสาว บอกว่า ปวดท้องแบบผิดปกติ ก่อนที่จะยอมบอกว่าถูกครูข่มขืนมาตั้งแต่เดือน มิ.ย. โดยใช้วิธีล่อลวงให้เด็กคนอื่นขึ้นห้องไปก่อน แล้วให้น้องรออยู่ด้านล่าง ก่อนจะข่มขืนในห้องน้ำ พร้อมขู่ว่าถ้าไปบอกเพื่อนหรือผู้ปกครองจะถูกตี ต่อมาตนได้เข้าแจ้งความที่ สภ.เมืองระนอง แต่ผ่านมากกว่า ๑ เดือนคดีไม่คืบ ตำรวจอ้างว่า ต้องรอผลตรวจร่างกายกว่า ๓ เดือน ส่วนทางโรงเรียนก็ไม่มีการติดต่อมาพูดคุย และยังคงให้ ครู ผู้ก่อเหตุยังปฏิบัติหน้าที่อยู่ และลูกสาว ของตน ก็ยังต้องไปโรงเรียนตอนนี้สภาพจิตใจลูกย่ำแย่มาก ตนก็ได้แต่ปลอบใจ

๒. เมื่อวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ ที่กระทรวงยุติธรรม นายกัณฐ์ศรั พงศ์ไพบูลย์เวชย์ หรือ “กัณ จอมพลัง” พร้อมด้วย น.ส.ปัทมา (ขอสงวนนามสกุล) อายุ ๓๙ ปี ผู้เสียหาย หลังจากถูกนายเอ (นามสมมติ) อายุ ๔๗ ปี อดีตแฟนหนุ่ม ทำร้ายร่างกาย ต่อยและเตะใบหน้าจนบวมช้ำและตาแตก เนื่องจากพยายามขอคืนดีแต่ไม่สำเร็จ เดินทางเข้ายื่นหนังสือร้องทุกข์กับกระทรวงยุติธรรม โดยมี ว่าที่ ร.ต.ธนภุต จิตรอารีย์รัตน์ เลขฯ รมว.ยุติธรรม เป็นตัวแทนรับเรื่อง เพื่อประสานไปยัง พ.ต.อ.ปิยะพงษ์ วงศ์เกิดใจ ผกก.สภ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี ขอติดตามเร่งรัดการทำสำนวนคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากได้แจ้งความร้องทุกข์ไปตั้งแต่ต้นเดือน เม.ย. จนผ่านไปนาน ๘ เดือน คดีไม่มีความคืบหน้า ยังอยู่ในขั้นตำรวจ โดยตำรวจ

ได้แจ้งว่า ต้องส่งตรวจลายนิ้วมือของผู้ต้องหาเป็นรอบที่ ๓ เนื่องจากลายนิ้วมือที่ส่งตรวจสองรอบไม่ชัดเจน จึงทำการพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหาใหม่และต้องรอผลอีกประมาณ ๑ เดือน ทำให้ผู้เสียหายกังวลในเรื่องคดี



๓. ชาวใหญ่ในไทยตอนนั้นนอกจากข่าวโรคโควิด-๑๙ แล้ว คงหนีไม่พ้นข่าวของตำรวจยศใหญ่ท่านหนึ่ง หรือเรียกสั้นๆ ว่า ผกก.โจ้ - พ.ต.อ.อิทธิสรณ์ อุทธรณผล อดีต ผกก.สภ.เมืองนครสวรรค์ ที่ก่อเหตุคดีฆาตกรรมโหด จากการเรียกเงินผู้ต้องหาค่ายาเสพติดเป็นจำนวน ๒ ล้านบาท โดยใช้ถุงดำคลุมหัวผู้ต้องหาจนเสียชีวิต ซึ่งมีหลักฐานมัดตัวเป็นคลิปวิดีโอที่บ้านที่กจากกล้องวงจรปิดภายในที่เกิดเหตุที่ซ่อนอยู่ในโลกโซเชียล เป็นเรื่องที่สร้างความสลัดใจให้กับสังคมไทยเป็นอย่างมากกับคดีฆาตกรรมผู้ต้องหาอย่างโหดเหี้ยมของ พ.ต.อ.อิทธิสรณ์ อุทธรณผล หรือ ผกก.โจ้ อดีต ผกก.สภ.เมืองนครสวรรค์ และลูกน้องอีก ๖ คน ที่ร่วมกันใช้ถุงดำคลุมหัวผู้ต้องหาค่ายาเสพติด เพื่อรีดเงิน ๒ ล้านบาท พร้อมกับซ้อมอย่างทารุณบนโรงพัก จนท้ายที่สุดผู้ต้องหาที่แน่นิ่งไป เหตุการณ์นี้สร้างความหวาดกลัวต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะอาชีพตำรวจคือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นอาชีพที่ต้องยึดถือกฎหมายเป็นสำคัญ แต่ในเหตุการณ์นี้เรากลับเห็นตำรวจกระทำผิดกฎหมาย พร้อมใช้อำนาจกดขี่ข่มเหงในการรีดไถเงินจากผู้อื่น และคร่าชีวิตผู้อื่นจนถึงแก่ความตาย ตอนนี้อย่าต้องยอมรับว่าสังคมกำลังจับตาดูคดีนี้อย่างใกล้ชิดว่าจะมีการเปลี่ยนให้ร้ายกลายเป็นดี หรือจากผิดเป็นถูกหรือไม่ เพราะหลังจากที่ควบคุมตัว ผกก.โจ้ได้แล้ว คดีวันนั้นตำรวจได้แถลงข่าวโดยให้ ผกก.โจ้ แถลงข่าวกับสื่อมวลชนด้วยตัวเองผ่านการโฟนอิน ซึ่งหลังจากการแถลงข่าวจบลง ก็ยังสร้างความแคลงใจในสังคมว่าจะเป็นการจัดฉากช่วยเหลือให้ผู้ร้ายแก้ต่างให้ตัวเองหรือไม่ กระทั่งเกิดเป็นกระแสสังคมมองตำรวจไทยในแง่ลบหนักขึ้น อีกทั้งความไม่น่าเชื่อถือของกระบวนการตำรวจมีมากเกินไป จนสังคมโซเชียลสงสัยว่าผู้ต้องหาที่นำมาแถลงข่าวแบบไม่ให้เห็นตัวนั้นเป็นตัวปลอมหรือไม่ เพราะชาวเน็ตได้วิเคราะห์และเปรียบเทียบจากรูปภาพในข่าวก็เกิดข้อสงสัยในรูปพรรณสัณฐานที่ดูจะชอบมอมทรมนผิดตาเหมือนไม่ใช่ ผกก.โจ้ตัวจริง ดันให้เกิดเป็นกระแสวิพากษ์วิจารณ์ส่งแฮชแท็ก ผู้กำกับโจ้ ติดเทรนด์ทวิตเตอร์อันดับ ๑ ประเทศไทยนานถึงหนึ่งสัปดาห์ เพราะถ้าทุกอย่างไม่กระจ่างพอกระแสสังคมเองก็คงไม่ยอมจบอย่างแน่นอน และภาพลักษณ์ของตำรวจไทยที่คนไทยมองว่าแย่อยู่แล้วจะแย่จนวิกฤตยิ่งขึ้นไปอีก

๓.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

๑.๑) ความหมายของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเรา จะทำหน้าที่กำกับความคิดและความรู้สึกของเราในปัญหาต่าง ๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอก ซึ่งก็คือสิ่งที่เรียกว่าบุคลิกภาพที่มีความเชื่อมั่น โดยจะเป็นคนที่มีลักษณะมั่นคง ไม่ลังเลในการตัดสินใจ ไม่วิตกกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้ว สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อมก็กล้าและมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ความเชื่อมั่นภายในตนเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย (ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์, ๒๕๕๗ อ้างถึงใน ธาตรี ลีธีระประเสริฐ, ๒๕๕๑)

สำหรับความหมายของความเชื่อมั่น นักวิชาการแบ่งเป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- (๑) ความเชื่อมั่นที่ยึดหลักเหตุผล และ
- (๒) ความเชื่อมั่นที่ไม่ยึดหลักเหตุผล ดังนี้

ความเชื่อมั่นที่ยึดหลักเหตุผล หมายถึง ความคิดของบุคคลต่อบุคคลอื่น ผ่านการศึกษาจากคำพูดและการกระทำ การยอมรับข้อเสนองซึ่งเกิดจากสติปัญญา เหตุผล การยอมรับว่ามีอยู่จริงว่าบุคคลนั้นสามารถทำให้เรามีความเชื่อมั่นได้ (สุนทรี โคมิน, ๒๕๓๙; สถาพร ศรสัจจัง, ๒๕๕๓; ทศนีย์ ทานตวนิช, ๒๕๒๓) ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นของบุคคลต่อบุคคลอื่นจะเกิดขึ้นอย่างมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้

Boon & Holmes (1991) ให้ความหมายความเชื่อมั่นว่า เป็นสภาพการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจสิ่งที่คาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเหตุจูงใจของผู้อื่น ประกอบกับการคำนึงถึงตนเองในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงขึ้นอยู่กับ ๓ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. แนวโน้มที่มีต่อความไว้วางใจที่เป็นนิสัยของบุคคลนั้น
๒. ปัจจัยกำหนดสถานการณ์
๓. ประวัติความสัมพันธ์

นอกจากนี้ เมเยอร์ Mayer และคณะ (๑๙๙๕) ได้กล่าวว่าจากคำนิยามที่ว่า ความเชื่อมั่น คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของความเชื่อมั่น ๓ ประการ คือ

๑. ความเต็มใจ (Willingness) กล่าวคือ คนเราอาจจะมีแนวโน้มที่จะให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลหนึ่งอยู่แล้ว แต่ทว่าการให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจแก่บุคคลอื่นอย่างตั้งใจ เป็นปรากฏการณ์ที่เจาะจง หรือเป็นไปอย่างมีวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจที่มอบให้แก่บุคคลอื่นควรจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สำหรับคนที่ให้ความเชื่อมั่น มิเช่นนั้นแล้วทำไมบุคคลหนึ่งจึงยอมรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าทุก ๆ สิ่งมีความเท่าเทียมกัน หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนสูงจากการให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจผู้อื่นอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคคลนั้นย่อมจะให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสูงตามไปด้วย

๒. การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) สะท้อนถึงการรับรู้ถึงการสูญเสียซึ่งอาจเกิดขึ้น เมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลที่ไม่สมควรจะได้รับความเชื่อถือว่าไว้วางใจนั้น กล่าวคือ ให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจแก่บุคคลที่แสวงหาผลประโยชน์จากการได้รับความเชื่อมั่นโดยที่บุคคลนั้นจะตั้งใจ

หรือไม่ตั้งใจก็ตาม การยอมรับความเสียหายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความเชื่อมั่นเมื่อคนเรายอมให้ตนเองขึ้นอยู่กับเจตนาดีของบุคคลอื่น บุคคลก็จำเป็นจะต้องยอมรับความเสียหายที่เกิดขึ้นอันอยู่ในขอบเขตของเจตนาดีนั้นด้วย เมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใด ก็เท่ากับว่าเปิดโอกาสให้เขาผู้นั้นทำให้เกิดภัยอันตรายหรือความเสียหายได้ ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นการยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น

๓. ความคาดหวัง (Expectation) แสดงเงื่อนไขในเรื่องของความเชื่อหรือความมั่นใจในความสมควรแก่การได้รับความเชื่อมั่น และศักยภาพความสามารถของบุคคลที่เราให้ความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องของความรู้สึกในจิตใจของมนุษย์ซึ่งล้วนมีอยู่ในตัวเอง จะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ การแสดงออกของแต่ละบุคคล สามารถแสดงออกได้ทั้งด้านวาจา กิริยาท่าทาง โดยต้องมีเหตุและผลรองรับในความเชื่อมั่นนั้น ๆ เพราะเมื่อเกิดความเชื่อมั่นที่ถูกต้องนั้น ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมได้ทางตรงกันข้ามหากความเชื่อมั่นนั้นเป็นไปในทางที่ผิดแล้ว ผลที่ได้รับย่อมไม่เป็นผลดีต่อตัวผู้เชื่อและสังคมเป็นแน่ เพราะความเชื่อมั่นนั้นจะนำไปสู่การปฏิบัติของผู้เชื่อเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวของความเชื่อมั่นในการทำงาน หรือความเชื่อมั่นในการกำหนดนโยบายให้บริการสาธารณะ

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้นว่ามีการรับรู้มีความรู้สึกตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะมาจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

ในแง่องค์กร ความเชื่อมั่น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะมี ความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมมือ การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

๑.๒) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึงได้ในยามเดือดร้อน แบ่งเป็นปัจจัย ดังนี้

(๑) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารราชการได้ผลสูงสุด คัมกับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร

(๒) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพิจารณากำหนดนโยบาย และตัดสินใจของภาครัฐ และสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

(๓) ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

(๔) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อข้าราชการตำรวจสายปราบปราม เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิง อยู่ด้วย อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวม และสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่างๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่างๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

(๕) ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องยึดถือตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

๑.๓) การสร้างความเชื่อมั่น

การสร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว การได้รับความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อยลง ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Cao & Zhao, 2005)

การที่จะได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนบางครั้งต้องพึ่งพาสื่อต่าง ๆ ให้เข้ามา มีบทบาท ในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะสื่อที่พบว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างความเชื่อมั่น ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ กระบวนการยุติธรรม และอาชญากรรมผ่านสื่อต่างๆ หากสื่อนำเสนอแต่สิ่งไม่ดีเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนก็ยิ่งจะขาดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ถ้าหากสื่อนำเสนอในสิ่งที่ดีและข้อมูลที่ถูกต้องก็จะสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ (Cavenger, 2004; Leechaianan, Khruakham, & Hoover, 2012) โดยสื่อที่พบว่า มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ โดยพบว่าประชาชนที่บริโภคข้อมูลจากสื่ออย่างมากยิ่งจะมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น (Leechaianan et al, 2012) แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นโดยแท้จริงนั้นก็คือ กระบวนการที่โปร่งใส เป็นธรรม และผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน (Jackson & Sunshine, 2007 ; Sherman, 2001)

๒) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒.๑) ความหมายของการมีส่วนร่วม

Vroom and Deci (1970) ชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมเป็นปริมาณของอิทธิพลที่ปัจเจกบุคคลรู้สึกว่าได้เข้าไปร่วมตัดสินใจและบุคคลจะได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยตัวบุคคลจะพัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน และจะสามารถทำงานได้ดี ตลอดจนสามารถขยายเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือปรัชญาของแนวความคิดในการควบคุมตนเองมิใช่ควบคุมองค์การ

Keith (1972) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุผลเร้าใจให้กระทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น โดยให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

Reeder (1974) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่าเป็นการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ทั้งในลักษณะการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมของกลุ่มสำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น ถวิล วัตติบุริกุล (2548) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงการนำความคิดเห็นไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการสื่อสารสองทาง คืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับ อรรถยุกติ (๒๕๕๒) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามบริบททางสังคมและการเมือง ในอดีตการมีส่วนร่วมของประชาชนมักหมายถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง แต่ปัจจุบันสังคมให้ความสำคัญกับประชาธิปไตยทางตรง ส่งผลให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีขอบเขตกว้างขึ้น

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการของตำรวจ Community Police Consortium (1994) ได้กล่าวว่าเป็นแนวคิดที่มีมาตั้งแต่ยุคเริ่มต้นของตำรวจสมัยใหม่โดย เซอร์โรเบิร์ต ฟิลิปดาแห่งตำรวจสมัยใหม่ ได้กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจก็คือประชาชน และประชาชนก็คือเจ้าหน้าที่ตำรวจ (The police are the public and the public are the police)

๒.๒) ความสำคัญของประชาชนในการมีส่วนร่วมช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเริ่มได้รับความสนใจมากขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ ๒๐ ในยุคของตำรวจชุมชน ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยผ่านหลักการของหุ้นส่วนของชุมชน (Community partnership) Oliver (2000) ชี้ให้เห็นว่า ตำรวจชุมชนเป็นการทำงานเชิงประชาธิปไตย ซึ่งต้องการความร่วมมือจากเอกชน พ่อค้านักธุรกิจ ประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ ในท้องถิ่น มาร่วมกันรับผิดชอบต่อชุมชนของตนเอง ดังนั้น ในการสร้างความเป็นมิตรกับชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับชุมชนเพื่อให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เร่งด่วนของสมาชิกในชุมชน ส่วนการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากชุมชนได้บอกลถึงปัญหา ควรคำนึงและร่วมกันหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนถูกนำมาใช้ในนโยบายของตำรวจเมื่อเกือบยี่สิบปีที่แล้ว โดยถูกนำมาใช้ในชื่อตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community

Relation Policing) ซึ่งหมายถึง กระบวนการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคม หรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและ สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกัน การแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ ทั้งนี้ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปรากฏชัดครั้งแรกในโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจเป็นส่วนหนึ่ง ของแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดไว้ในแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๓๐ - ๒๕๓๔) และบรรจุไว้ในแผนกระทรวงมหาดไทยแม่บท ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๓๑ - ๒๕๓๔) โดยโครงการชุมชนและ มวลชนสัมพันธ์สอดคล้องส่งเสริมและสนับสนุนเป้าหมายโดยส่วนรวมของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ ๖ (พ.ศ. ๒๕๓๐ - ๒๕๓๔) โดยทุกฝ่ายได้ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการตามโครงการนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๑ จนถึงปัจจุบัน

สำหรับแนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์นั้น ถูกแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ดังนี้

(๑) ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ ต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและควบคุมการ ปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากร การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การเลือกพื้นที่เป้าหมาย การศึกษาและจัดทำ ข้อมูลท้องถิ่น และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งต้องเป็น ผู้มีอุดมการณ์และความประพฤติดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกลักษณะที่ีมีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความอดทนอดกลั้น มีไหวพริบปฏิภาณดีและผ่านการอบรมด้านประชาสัมพันธ์

(๒) ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ การปฏิบัติกรชุมชนสัมพันธ์ มีเป้าหมายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนและสมาชิกของชุมชนมีความสามารถในการป้องกันตนเองจาก ปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยชุดปฏิบัติการ ชุมชนสัมพันธ์จะออกดำเนินการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความรู้แก่ ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ และส่งเสริมสนับสนุน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น อาจแบ่งย่อยเป็น ๗ ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ ๑ การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม

ขั้นที่ ๒ การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาชุมชน

ขั้นที่ ๓ การประชุมวางแผนงานร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน

ขั้นที่ ๔ การเตรียมการจัดระบบงานและประเมินความพร้อม

ขั้นที่ ๕ การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน

ขั้นที่ ๖ การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นที่ ๗ การติดตามผล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

หลักการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในไทยนั้น แตกต่างจากประเทศตะวันตกที่การประชาสัมพันธ์ถูกนำเข้ามาช่วยเป็นจุดเริ่มต้นของงานตำรวจชุมชนในไทยเพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความมั่นใจในสมรรถภาพ บุคลิกภาพ เครื่องมือ เครื่องใช้ และความตั้งใจจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ โดยการประชาสัมพันธ์จะดำเนินการต่อกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน สหพันธ์แรงงาน เพื่อให้บุคคลแต่ละกลุ่มเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหาและข้อจำกัดของตำรวจ รวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง ขณะที่ตำรวจชุมชนประเทศตะวันตกไม่มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ แต่จะเน้นการเข้าถึงประชาชนอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความรู้สึกหวาดกลัวของประชาชน ต่อมาการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานของตำรวจได้ถูกบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๗ โดยกำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่ ระเบียบคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ ๑๑๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ “ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดระเบียบการบริหาร การปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อยและการรักษาความปลอดภัยของประชาชนให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่นและชุมชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับนโยบาย งบประมาณ และอาสาสมัคร ตลอดจนการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานตำรวจ” โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกระเบียบและคำสั่งที่สำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนจำนวน ๓ ฉบับ คือ

๑. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๙

๒. ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนชุมชนท้องถิ่น และองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๕๑๓/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานตำรวจใหม่ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) เป็นองค์กรกำหนดนโยบายการบริหารงานตำรวจ โดยมีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) และหน่วยงานในสังกัด ตร. เป็นองค์กรนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ให้บรรลุผล และมีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจของกรุงเทพมหานคร (กต.ตร. กทม.) จังหวัด (กต.ตร.จังหวัด) และสถานีตำรวจ (กต.ตร.สน.และ กต.ตร.สภ.) ทำหน้าที่ช่วย ก.ต.ช. ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย ก.ต.ช. ของข้าราชการตำรวจในแต่ละพื้นที่ โดยคุณสมบัติ อำนาจและหน้าที่นั้น เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ก.ต.ช.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๙

นอกจากนี้ ระเบียบ ก.ต.ช. ยังกำหนดลักษณะการมีส่วนร่วมกิจการตำรวจ ดังนี้

๑. การมีส่วนร่วมในการคิด ศึกษา และค้นคว้าหาสภาพและสาเหตุของปัญหา ตลอดจนความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน
๒. การมีส่วนร่วมในการริเริ่มและตัดสินใจกำหนดกิจกรรมเพื่อลดและแก้ไข ปัญหา ของท้องถิ่นและชุมชน
๓. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และ/หรือการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ และ/หรือการปฏิบัติตามกิจกรรมเพื่อลดและแก้ไขปัญหของท้องถิ่นและชุมชน
๔. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินกิจกรรม
๕. การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและปรับปรุง ตามระเบียบดังกล่าวท้องถิ่น และชุมชนสามารถมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๕.๑ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

๕.๒ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน

๕.๓ ด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

๕.๔ ด้านการจราจร

๕.๕ ด้านการดูแลสาธารณสมบัติ

๕.๖ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

ส่วนคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๕๑๓/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔

เป็นการกำหนดให้มีโครงการตำรวจชุมชนขึ้น เนื่องจากหลักการเหตุผลที่ว่า การรักษาความสงบเรียบร้อยและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจหลักของตำรวจ แต่การดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ตำรวจไม่สามารถดำเนินการได้ลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนหรือชุมชน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเข้าไปดำเนินการเสริมสร้างแนวความคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน และสนับสนุนช่วยเหลือในการจัดตั้งองค์การชุมชน หรือประชาคมเพื่อความร่วมมือป้องกันอาชญากรรม โดยตำรวจจะเป็นที่ปรึกษาและผู้ประสานงานในการดำเนินการดังกล่าวตามสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยกำหนดให้มีอาสาสมัครตำรวจชุมชนซึ่งเป็นประชาชนในชุมชนที่มีจิตอาสา เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจละคน

๓) แนวคิดการสื่อสารตามทฤษฎี SMCR

หลักการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐานอยู่ ๔ ประการ ตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของเดวิด เค.เบอร์โล (David K.Berlo) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร โคนทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย

๓.๑) องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี ๔ ประการ ดังนี้

(๑) ผู้ส่งสาร (sender) หรือแหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร หรือเป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้น ให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่าน

ช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษก รัฐบาล องค์กร สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท และสถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น โดยคุณสมบัติของผู้ส่งสาร จะต้องเป็นผู้ที่มีเจตนาแนชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี เป็นผู้มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร และเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

(๒) สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมายหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียนบทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน และท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

รหัสสาร (message code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ

เนื้อหาของสาร (message content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดเพื่อรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน

การจัดสาร (message treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม

(๓) สื่อหรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทา หน้าที่นำ สารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร การแบ่งประเภทของสื่อมีหลากหลายต่างกันออกไป

(๔) ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๓.๒) หลักในการสื่อสาร

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์หรือไม่ ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้ (ภาควิชาภาษาไทย สถาบันราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี, ๒๕๔๒: ๑๓-๑๔)

(๑) ผู้จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสารและปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

(๒) ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

(๓) คำนี้ถึงกรอบการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ แตกต่างกัน ถ้าคู่มือสื่อสารใดมีกรอบแห่งการอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

(๔) การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

(๕) ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้ การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ หากจะเกิดอุปสรรค ที่จุดใดจุดหนึ่ง

(๖) คำนี้ถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกัน ในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร คู่มือสื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสารและช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร

(๗) คำนี้ถึงปฏิภณการตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำให้คู่มือสื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

๓.๓) บริบททางการสื่อสาร

(๑) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจ ต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไป พร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

(๒) การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความ เจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

(๓) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัว บุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้ง ศาสตร์ในการสื่อสารจำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ มนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ (สุปรีดี, ระบบออนไลน์)

๔) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

(พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกในการขับเคลื่อนและสร้างการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ มุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสและพลวัตให้กับการพัฒนา กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนในสังคมมีโอกาสได้รับประโยชน์จาก การพัฒนาประเทศอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และทั่วถึง ประกอบด้วย ๒ แผนย่อย ได้แก่

๔.๑) การพัฒนากฎหมาย โดยเน้นการดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมายให้มีเท่าที่จำเป็นและสอดคล้องบริบท และไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรมทางกฎหมายมาประยุกต์ใช้ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกฎหมายทุกลำดับชั้นให้เชื่อมโยงกันอย่างเป็นเอกภาพ ไม่ขัดกัน มีการนำกฎหมายไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะนำกระบวนการยุติธรรม ปราศจากความเหลื่อมล้ำและความไม่เท่าเทียม

๔.๒) การพัฒนากระบวนการยุติธรรม โดยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนไปอย่างเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง และปราศจากการเลือกปฏิบัติ บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมให้ดำเนินงานสอดคล้องกันอย่างเป็นองค์ภาพเพื่อให้สามารถจัดการกับข้อขัดแย้งกรณีพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕) แผนปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม

แม้กระบวนการยุติธรรมของไทยจะผ่านการปฏิรูปด้านโครงสร้าง กระบวนการทำงาน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนมาแล้วหลายครั้ง แต่ยังคงปรากฏข้อวิพากษ์วิจารณ์การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมทั้งในแง่ของความล่าช้าในการดำเนินงาน ข้อจำกัดในการเข้าถึง ความเหลื่อมล้ำในการบังคับใช้กฎหมาย และความถูกต้องของการดำเนินงานอยู่เป็นระยะ สะท้อนให้เห็นความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมของประเทศ ด้วยเหตุดังกล่าว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ จึงกำหนดให้การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการเพื่อวางรากฐานระบบสังคมการเมืองของประเทศ โดยมีการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ ในกรอบภารกิจของสภาปฏิรูปแห่งชาติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ จนกระทั่งเมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีผลใช้บังคับในวันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๐ ก็มีบทบัญญัติรับรองความต่อเนื่องของการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม ต่อมาจึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมขึ้นเพื่อจัดทำแผนปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญในการจัดทำแผนปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมพิจารณาเจตนารมณ์และบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องในรัฐธรรมนูญประกอบข้อเสนอแนะในการปฏิรูปประเทศที่จัดทำขึ้นระหว่างปี ๒๕๕๗ ถึง ๒๕๖๐ แล้ว ได้กำหนดกรอบของการจัดทำแผนปฏิรูปว่า ในการบรรลุเป้าหมายในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนเชื่อมั่นนั้น ไม่อาจกระทำได้โดยอาศัยการแก้ปัญหาเป็นรายประเด็นหรือรายองค์กร แต่ต้องวิเคราะห์สภาพปัญหาในลักษณะองค์รวม นำผลการศึกษาในอดีตมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วกำหนดเป้าหมายในการปรับแนวคิดและกระบวนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมใหม่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของกระบวนการยุติธรรมอย่างแท้จริง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมจากกระบวนการยุติธรรม ไม่มีความเหลื่อมล้ำในการบังคับใช้กฎหมาย กับมุ่งสร้างระบบการสอบสวนและงานนิติวิทยาศาสตร์ที่ประชาชนเชื่อมั่นในความรวดเร็วและถูกต้อง และระบบการลงโทษกับการดูแลสอดส่องผู้พ้นโทษที่ทำให้สังคมเกิดความปลอดภัยอย่างยั่งยืน ตลอดจนต้องทำให้กระบวนการยุติธรรมมีมาตรฐานสากลและมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาประเทศ

จากกรอบและทิศทางการจัดทำแผนปฏิรูปข้างต้น คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมได้นำกรอบดังกล่าวไปยกร่างแผนปฏิรูปฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนแล้ว สรุปเป็นข้อเสนอให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมใน ๑๐ ประเด็น โดยมีหัวข้อและกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

ประเด็นปฏิรูปที่ ๑ การกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า มีกิจกรรมปฏิรูปที่สำคัญ คือ ให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในทุกขั้นตอน แล้วประกาศให้ประชาชนทราบ สร้างกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีระบบการประเมิน และปรับปรุงระยะเวลาตามที่ประกาศเป็นระยะ และสร้างระบบการตรวจสอบและ/หรือแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

ประเด็นปฏิรูปที่ ๒ การพัฒนาเทคโนโลยีช่วยเหลือและเพิ่มศักยภาพเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ กำหนดมาตรการเพื่อช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหาและจำเลยในการดำเนินคดี การพัฒนาระบบการจัดให้มีนายความช่วยเหลือคดี ปรับปรุง ระบบประกันตัว การพัฒนาและส่งเสริมระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมทุกขั้นตอน

ประเด็นปฏิรูปที่ ๓ การพัฒนากลไกการบังคับการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ นำระบบประเมินความเสี่ยงมาใช้ทดแทนการเรียกทรัพย์สินเป็นหลักประกัน เพิ่มมาตรการลงโทษที่หลากหลาย นำโทษปรับตามความสามารถในการชำระ (day fines) มาใช้ และแก้ไขกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องนี้และสัญญาเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ

ประเด็นปฏิรูปที่ ๔ การปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานยุติธรรมเพื่อสร้างความปลอดภัยและความเป็นธรรมในสังคม มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ ทบทวนการจำแนกประเภทอาชญากรรมและพัฒนาระบบบำบัดผู้ติดยาเสพติด ลดอุปสรรคในการกลับคืนสู่สังคมของผู้พ้นโทษ มีระบบการกำหนดโทษที่โปร่งใสและได้สัดส่วนยิ่งขึ้น มีระบบยุติคดีอาญาที่มีการตรวจสอบถ่วงดุลการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม และบูรณาการฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้กระทำผิด

ประเด็นปฏิรูปที่ ๕ การปรับปรุงระบบการสอบสวนคดีอาญาเพื่อให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการอย่างเหมาะสม มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ กำหนดประเภทหรือลักษณะคดีที่ควรจะมีการสอบสวนร่วมกันระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการ มีกฎหมายเกี่ยวกับการกันผู้ร่วมกระทำความผิดเป็นพยาน และให้พนักงานอัยการมีอำนาจสอบสวนเพิ่มเติม

ประเด็นปฏิรูปที่ ๖ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ชัดเจนเพื่อมิให้คดีขาดอายุความ มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ กำหนดระยะเวลาในการส่งสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนให้แก่พนักงานอัยการ เพื่อให้มีระยะเวลาเพียงพอในการตรวจสอบสำนวน และบูรณาการความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดข้องที่อาจเกิดจากการประสานงานที่ล่าช้า

ประเด็นปฏิรูปที่ ๗ การพัฒนาระบบการสอบสวนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการ มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ ให้ผู้เสียหายสามารถร้องทุกข์กล่าวโทษ ณ สถานีตำรวจแห่งใดก็ได้ สร้างระบบป้องกันการแทรกแซงหรือครอบงำการใช้ดุลพินิจในการทำสำนวนของพนักงานสอบสวน และจัดตั้งหน่วยงานในสำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่วิเคราะห์คำพิพากษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ประเด็นปฏิรูปที่ ๘ การปฏิรูประบบนิติวิทยาศาสตร์เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อเท็จจริงแห่งคดี มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดมาตรฐานกลางการปฏิบัติงานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ให้มีผู้ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์และนิติเวชที่เพียงพอและมีความเป็นอิสระ และพัฒนาหลักเกณฑ์การรับฟังพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์

ประเด็นปฏิรูปที่ ๙ การเสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการยุติธรรมเพื่อมุ่งอำนวยความสะดวกประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ มีมาตรการขจัดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการอำนวยความสะดวกโดยสะดวก รวดเร็ว นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานภายในหน่วยงานและงานบริการประชาชน และกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน

ประเด็นปฏิรูปที่ ๑๐ การพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ ปรับปรุงเขตอำนาจศาลและกฎหมายเพื่อให้รองรับการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับคดี และพัฒนางานอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ

๖) คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๔๑๙/๒๕๕๖ เรื่อง การอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เฝ้าระวังการสอบสวนคดีอาญา สั่ง ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖

ข้อ ๑.๒ การแจ้งความคืบหน้า

เพื่อเป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับผู้แจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ รวมทั้งผู้ที่ได้รับความเสียหายในคดีจราจรทางบกซึ่งมิใช่ผู้ต้องหา หรือญาติของผู้ตายในสำนวนชั้นสูตรพลิกศพ ได้รับทราบความคืบหน้าผลการดำเนินการของพนักงานสอบสวน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงให้พนักงานสอบสวนถือปฏิบัติ ดังนี้

๑.๒.๑ คดีทุกประเภทที่มีผู้แจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนให้แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษ รวมทั้งผู้ที่ได้รับความเสียหายในคดีจราจรทางบกซึ่งมิใช่ผู้ต้องหา หรือญาติของผู้ตายในสำนวนชั้นสูตรพลิกศพทราบ โดยให้พนักงานสอบสวนเจ้าของสำนวนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่แจ้งความคืบหน้า

๑.๒.๒ การแจ้งความคืบหน้าการสอบสวนให้ผู้ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษทราบให้ทำเป็นหนังสือแจ้งความคืบหน้าการสอบสวน โดยมีระยะเวลาในการแจ้งความคืบหน้าผลการสอบสวน ดังนี้

๑.๒.๒.๑ ครั้งแรก เมื่อครบกำหนด ๓๐ วันนับแต่วันรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ

๑.๒.๒.๒ ครั้งที่สอง เมื่อครบกำหนด ๖๐ วันนับแต่วันที่แจ้งครั้งแรก
 ๑.๒.๒.๓ ครั้งที่สาม เมื่อสรุปสำนวนการสอบสวนส่งให้พนักงานอัยการ
 ทั้งนี้ หากมีการออกหมายจับ หรือจับกุมผู้ต้องหาได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์

หรือผู้กล่าวโทษทราบด้วย

๕. บทวิเคราะห์

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนในปัจจุบันซึ่งมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แม้ว่าพนักงานสอบสวนจะได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องก็ตาม ซึ่งจากการคิดวิเคราะห์ของกลุ่มการเวกสามารถกำหนดสภาพปัญหาสำคัญ คือ กรณีที่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ไม่ทราบถึงความคืบหน้าของคดีเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน รวมถึงไม่ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

โดยสภาพปัญหาตามที่กล่าวข้างต้นสามารถอธิบายเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑) สาเหตุและผลกระทบของปัญหา

จากที่ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลพบว่า พนักงานสอบสวนหรือสถานีตำรวจหลายแห่งยังขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เข้าถึงได้ง่ายแก่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน หรือมิได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ส่งผลทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าวไม่เข้าใจถึงรูปแบบและรายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของพนักงานสอบสวน

นอกจากนี้ ยังปรากฏสาเหตุเกี่ยวกับการไม่ได้ดำเนินการแจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงความคืบหน้าของคดีว่าอยู่ระหว่างดำเนินงานในขั้นตอนใดของพนักงานสอบสวนตามระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย ซึ่งสาเหตุและผลกระทบของปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์หรือความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอันเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเป็นอย่างมาก

๒) แนวทางการแก้ไขปัญหาเดิมที่มีอยู่ในปัจจุบัน

เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมมีขั้นตอนมากและมีความยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งในบางขั้นตอนไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนและไม่มีการทำให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ทำให้เป็นภาระและอุปสรรคต่อประชาชนส่งผลให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมที่ล่าช้า จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทราบได้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะพิจารณาเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินงานเสร็จสิ้นเมื่อใด รวมทั้งตรวจสอบความคืบหน้าได้ผ่านทางช่องทางที่หลากหลาย ทั้งนี้ อันจะยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่กระบวนการยุติธรรมทางอาญาเพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งประเด็นปัญหา

ดังกล่าว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๗ ประกอบ ๒๕๘ ง. (๑) ได้บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม โดยให้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า และการสร้างกลไกเพื่อให้มีการบังคับการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมในสังคม และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกในการขับเคลื่อนและสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสและพลวัตให้กับการพัฒนา กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนในสังคมมีโอกาสได้รับประโยชน์จากการพัฒนาประเทศอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และทั่วถึง นอกจากนี้แผนปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม ประเด็นปฏิรูปที่ ๕ การปรับปรุงระบบการสอบสวนคดีอาญาเพื่อให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการอย่างเหมาะสม มีกิจกรรมการปฏิรูปที่สำคัญ คือ กำหนดประเภทหรือลักษณะคดีที่ควรจะมีการสอบสวนร่วมกันระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการ มีกฎหมายเกี่ยวกับการกันผู้ร่วมกระทำความผิดเป็นพยาน และให้พนักงานอัยการมีอำนาจสอบสวนเพิ่มเติมแล้ว ซึ่งปัจจุบันพบว่ามีการดำเนินการไปแล้วหลายส่วน การกระจายอำนาจการสอบสวนไปให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การออกกฎหมายที่รับรองความเป็นอิสระของพนักงานสอบสวน การเพิ่มบุคลากรด้านงานสอบสวนและงบประมาณให้เพียงพอ เป็นต้น

สำหรับประเด็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้แก่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนนั้น พบว่าปัจจุบันสถานีตำรวจบางแห่งมีการดำเนินงานโดยเผยแพร่ข้อมูลลงในเว็บไซต์ของหน่วยงานเท่านั้น

สำหรับประเด็นการแจ้งความคืบหน้าของคดีแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบนั้น พบว่าตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๔๑๙/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เรื่อง การอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ได้กำหนดในเรื่องการแจ้งผลความคืบหน้าการสอบสวนไว้ กล่าวคือ ในคดีทุกประเภทที่มีผู้แจ้งความร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษ รวมทั้งผู้ที่ได้รับความเสียหายในคดีจราจรทางบกซึ่งมิใช่ผู้ต้องหาหรือญาติของผู้ตายในสำนวนชั้นสูตรพลิกศพทราบ โดยให้พนักงานสอบสวนเจ้าของสำนวนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่แจ้งความคืบหน้าโดยทำเป็นหนังสือ และมีระยะเวลาในการแจ้งความคืบหน้าผลการสอบสวน ดังนี้

ครั้งที่หนึ่ง เมื่อครบกำหนด ๓๐ วันนับแต่วันรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ

ครั้งที่สอง เมื่อครบกำหนด ๖๐ วันนับแต่วันที่แจ้งครั้งแรก

ครั้งที่สาม เมื่อสรุปสำนวนการสอบสวนส่งให้พนักงานอัยการ

ซึ่งวิธีการดำเนินงานทั้งสองประเด็นข้างต้นที่มีอยู่ในปัจจุบันยังคงเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านช่องทางที่ไม่หลากหลายหรือดำเนินการในรูปแบบหนังสือราชการ ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อการสร้างความรับรู้และความเข้าใจแก่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๓) นวัตกรรมแก้ไขปัญหา

เพื่อเป็นแก้ไขปัญหานั้นนำไปสู่แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นในการทำสำนวนของพนักงานสอบสวนต่อประชาชนตามประเด็นที่กลุ่มการเวกดำเนินการศึกษา จึงเห็นสมควรนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

๓.๑) กรณีที่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ไม่ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนนั้น

สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือพนักงานสอบสวนควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายแก่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้นนอกจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น Youtube Tiktok Facebook เป็นต้น และการพัฒนาแอปพลิเคชันของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเฉพาะเพื่อสื่อสารข้อมูลความรู้ดังกล่าวแก่ผู้ใช้ระบบซึ่งเป็นประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี หรือเป็นการดำเนินงานในเชิงรุกที่มากขึ้น

๓.๒) กรณีที่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ไม่ทราบถึงความคืบหน้าของคดีเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรพัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้ชื่อว่า “Case Tracking” โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ Crimes เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี ได้แก่ ผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ กล่าวโทษ ผู้ต้องหา ญาติ ผู้รับมอบอำนาจ ทนายความ เป็นต้น สามารถติดตามหรือทราบความคืบหน้าการสอบสวนได้โดยเฉพาะ โดยเทียบเคียงได้กับเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน Tracking หรือระบบขนส่งไปรษณีย์ ซึ่งผู้ซื้อสินค้าสามารถติดตามสถานะของพัสดุได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันดังกล่าว ซึ่งรวมถึงการเข้าใช้งานระบบของพนักงานสอบสวนผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแจ้งความคืบหน้าการสอบสวนดังกล่าวแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี และแจ้งเตือนสิ่งที่พนักงานสอบสวนต้องทำภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เช่น กรณีระยะเวลาในการผิดฟ้อง - ผากชั่งต่าง ๆ รวมถึงสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องนำมาประกอบสำนวนการสอบสวน เช่น ผลการตรวจพิสูจน์ของกลาง หนังสือสอบถามจากหน่วยงานอื่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังควรจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ในระบบดังกล่าวอย่างน้อย ๒ ภาษา (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นชาวต่างชาติเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ด้วย



แผนภาพแสดงความเชื่อมโยงของระบบ CCTracking กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. สรุปและข้อเสนอแนะ

ดังที่ทราบกันดีแล้วว่ากระบวนการยุติธรรมทางอาญาคือองค์ประกอบที่สำคัญที่จะรักษาไว้ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ควบคู่กับการให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ทั้งฝ่ายที่ถูกกล่าวหาหรือฝ่ายที่ถูกกระทำ “ตราบดีที่ยังไม่มีคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้นั้นกระทำความผิดจะปฏิบัติต่อผู้นั้นเช่นเป็นผู้กระทำผิดไม่ได้” กระบวนการสอบสวนเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และคดีอาญาก็เป็นข้อพิพาทที่กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนมากที่สุด และเป็นข้อพิพาทที่ได้รับความสนใจมาก เพราะใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด แต่ในปัจจุบันกระบวนการสอบสวนได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนค่อนข้างน้อย แม้ว่าพนักงานสอบสวนจะได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องก็ตาม ด้วยเหตุนี้ การสร้างความเชื่อมั่นจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกัน การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม ทั้งนี้ การสร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว

การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อยลง ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของสภาพปัญหามีอยู่หลายส่วน แต่มีสาเหตุของสภาพปัญหาที่สำคัญและควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ กรณีที่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดีไม่ทราบถึงความคืบหน้าของคดีเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน รวมถึงไม่ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน เมื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินการ และไม่ทราบความคืบหน้าของการดำเนินการ ย่อมทำให้เกิดความสงสัยถึงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนว่าได้ปฏิบัติโดยถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ ประกอบกับข้อมูลข่าวสารที่ที่มีการนำเสนอจากสื่อโซเชียลที่ไม่มีการกลั่นกรอง จึงส่งผลให้มีความเชื่อคล้อยตามไปในทางด้านลบ สุดท้ายจึงกระทบต่อภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นในกระบวนการสอบสวน

สภาพปัญหาดังกล่าวแม้เป็นเพียงส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม แต่ก็ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพราะเป็นกระบวนการอันเป็นต้นธาร และมีความใกล้ชิดต่อประชาชนมากที่สุด หากประชาชนเกิดความพึงพอใจย่อมเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทางกลุ่มเห็นตรงกันว่าเมื่อช่องทางสื่อสารทางโซเชียลเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ภาครัฐก็ควรใช้ประโยชน์จากช่องทางสื่อสารดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ รวมถึงทราบถึงความคืบหน้าในคดี เมื่อประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ด้วยตนเอง ย่อมจะทำให้ประชาชนเกิดความพอใจ และเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการสอบสวน นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลได้โดยง่าย ยังเป็นการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วม ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข กล่าวคือ การพัฒนาแอปพลิเคชัน “Case Tracking” โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ Crimes เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี สามารถติดตามหรือทราบความคืบหน้าการสอบสวนได้โดยเฉพาะ ซึ่งรวมถึงการเข้าใช้งานระบบของพนักงานสอบสวนผู้มีส่วนหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแจ้งความคืบหน้าการสอบสวนดังกล่าวแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี และแจ้งเตือนสิ่งที่พนักงานสอบสวนต้องทำภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนาระบบมีความสมบูรณ์สูงสุด เห็นควรมีข้อเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อถอดปัจจัยความสำเร็จ โดยเทียบเคียงจากการดำเนินการในบริบทอื่นประกอบ อาทิ บริบทต่างประเทศที่ได้มีการพัฒนาระบบติดตามคดีอาญา ซึ่งการศึกษาวิเคราะห์จากตัวอย่างในต่างประเทศ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ และ platform ของประเทศไทย

๗. บรรณานุกรม (อ้างอิง)

๑) สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา (Institute of Future Studies for Development : IFD).(2560). ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม. สืบค้น ๕ ธันวาคม ๒๕๖๕. จาก <https://ifd.or.th/2018>

๒) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า). (๒๕๖๑). ความโปร่งใสยุติธรรมและความมั่นใจของประชาชนต่อระบบงานสอบสวนของตำรวจ. สืบค้น ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕. จาก https://indapoll.nida.ac.th/survey_detail

๓) สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (Thailand Institute of Justice : TIJ). (๒๕๖๔). ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม ประเด็นการใช้อำนาจของตำรวจเพื่อค้นหาความจริงคดี “อดีต ผกก.โจ้”. สืบค้น ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕. จาก <https://tijthailand.org/th/highlight/detail/tij-poll-on-jo-ferrari-case>

๔) อธิปไตย วัฒนวิจารณ์, (๒๕๕๗). ความเชื่อมั่น. อ้างถึงใน ธาตรี ลิขิระประเสริฐ, ๒๕๕๑

๕) สุนทรีย์ โคมิน, (๒๕๓๙). ความเชื่อ. ค้นหา ๕ ธันวาคม ๒๕๖๕. จาก <https://stou.ac.th>

๖) Mayer และคณะ (๑๙๙๕), ความเชื่อมั่น อ้างถึงใน จำลองลักษณ์ อินทวัน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา, (Journal of Thai Justice System Vol.2 May - August 2015) หน้า ๔๙, จาก <https://he02.tci-thaijo.org>article>download>

๗) Vroom and Ceci (๑๙๗๐), การมีส่วนร่วม อ้างถึงใน วิษณุ หยกจินดา, การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่าง ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี (งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา) ๒๕๕๗, หน้า ๗ จาก https://www.ubu.ac.th/web/files_up/32f2016110317380328.pdf

๘) David K.Berlo (1960), หลักการสื่อสาร อ้างถึงใน บริษัท เค-ยัง, โครงการงานสหกิจศึกษา เรื่อง การออกแบบพัฒนากราฟิกรายการ นาที่ฉุกฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘, หน้า ๓ จาก http://www.research-system.siam.edu/images/DigitalMedia/DM_2_5_5_8_1/Kanchakaj/Nateechukchern/05_ch2.pd