

ตำรวจอันเป็นที่รักของประชาชน : กรณีศึกษางานจราจร
The Police in Love of the People : Case study of The traffic

สนุก สิงห์มาตร¹

Sanook Singmatr¹

พิกุล มีมานะ²

Pikoon Meemana²

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร¹

Mahamakut Buddhist University¹

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม²

Rajabhat Mahasarakham University²

Corresponding Author, Email: rock800000@hotmail.com¹

บทคัดย่อ

ตำรวจมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน การอำนวยความสะดวก การรักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดอาญา การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณชน การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคล และโดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจซึ่งต้องบริการประชาชนตามพระราชบัญญัติจราจรทางบกพุทธศักราช 2522 กระนั้นก็ตามแม้ว่าโดยนโยบายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้ตั้งการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนเข้ามาร่วมด้วยช่วยกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่จากปรากฏการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาก่อให้เกิดปัญหาวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบหลายประการ ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรเป็นไปตามปรัชญา “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ที่แท้จริงบนพื้นฐานของประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะผู้เขียนจึงขอเสนอรูปแบบ วิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติดังต่อไปนี้ 1) การใช้เทคโนโลยีช่วยรักษากติกา 2) ตำรวจต้องทบทวนตนเองในขณะปฏิบัติงาน 3) บริการที่เคร่งครัดและเป็นธรรม 4) นำความศรัทธา 5) ผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นเอาใจใส่ และ 6) มอบหัวใจให้เป็นมิตรกับประชาชน เมื่อข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านจราจรได้ปฏิบัติตามข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ผู้เขียนเชื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่จะต้องกวาดล้างวินัยจราจรจนถึงขั้นต้องมีการจับปรับกันนั้น ย่อมได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่ทำความผิดอย่างเต็มใจ และจะไม่ได้ยินเสียงก่นด่าหรือต่อต้านเหมือนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังทุกวันนี้ ในที่สุดก็จะได้รับคำยกย่องว่า “ตำรวจอันเป็นที่รักของประชาชน” อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: ตำรวจ, อันเป็นที่รัก, ประชาชน

Abstract

The police have a role in relieving the suffering, care the public health, provide the justice conveniently, enforce the law on criminal offenses, and maintain public interest. Compliance with the role of the police inevitably affects feelings and person behavior especially public service under the Land Traffic Act, 1979. Nevertheless, even the policy of the National Police, it is necessary to draw the participation from the people, but, the phenomenon of past performance has caused a number of negative criticisms. So, to perform the duty of traffic police is based on the philosophy. The "cop" is based on efficiency and effectiveness. The authors propose the format. The method or technique of performing the following: 1) Using technology to help maintain the rules 2) Police must abstain from work 3) Strict and fair services 4) bring faith 5) The supervisor must be attentive and 6) Give heart to the people. When the police officer, especially those who perform duties on traffic, has complied with the above-mentioned proposal. The author believes that when the event must be rigorous traffic discipline until the need to adjust it. I have received praise from the people willingly offended. And you will not hear the noise. Or as the events of today. Finally, it will be praised. "Police beloved by the people" literally.

Keywords: police, Beloved, People

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต่อสังคมโดยรวม ได้แก่ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้บริการประชาชน หน้าที่พิเศษอื่น ๆ เช่น ให้การศึกษากับผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร ให้การอารักขาบุคคลการตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนต่าง ๆ ตลอดจนปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกันภายใต้กฎ กติกาอย่างปกติสุข นอกจากนี้สำนักงานตำรวจชาติยังมีหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายอีก

หลายประการ เช่น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาทั่วราชอาณาจักร อำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดอาญา อำนาจหน้าที่ตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ อำนาจหน้าที่ตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่โรฐานได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่กว้างขวาง การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงนั้น สิ่งสำคัญนอกจากความรู้ความสามารถแล้ว ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานก็มีความสำคัญไม่น้อย ขวัญและกำลังใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นที่รู้กันว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี ย่อมมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ส่งผลให้มีการอุทิศตนและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญและกำลังใจ ไม่อุทิศตนและทุ่มเทตามที่ควรจะเป็น ผลการปฏิบัติงานก็ไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นขวัญและกำลังใจก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ไม่มีวันสิ้นสุด ขณะเดียวกันพัฒนาการด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนำไปสู่รูปแบบพฤติกรรมและความซับซ้อนของปัญหาอาชญากรรม ทำให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยากลำบากและเสี่ยงภัยทุกขณะ (สันต์ ศรุตานนท์. 2544: 2)

จิรัช ชูเวช (2534 : 14, อ้างถึงใน ธันวา ธรรมดี. 2536 : 9 – 10) ยังได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจเพิ่มเติมจากที่กล่าวข้างต้น คือ

1. ให้บริการแก่ประชาชน เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เช่นการบอก

ถนน บอกสถานที่ตั้งต่าง ๆ ดูแลรักษาสิ่งของของประชาชนให้ปลอดภัย นำคนเจ็บป่วยส่งโรงพยาบาล การปฐมพยาบาล อำนวยความสะดวกการจราจร ควบคุมการใช้ทางหลวง นำคนหลงทางส่งบ้าน จูงเด็กหรือคนชราข้ามถนน เป็นต้น

2. หน้าที่พิเศษมีหลายประการเช่น ยามสงครามต้องทำหน้าที่ตำรวจสนาม คือทำการรบการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ การตระเวนชายแดน เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายคำว่า “ตำรวจ” หมายถึง “เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ตำรวจ ก็คือ ผู้มีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ ตามที่ได้ยินได้ฟังกันอยู่เสมอ คำว่า “พิทักษ์” แปลว่า ดูแลคุ้มครอง พลเมืองของประเทศ ดังนั้น ตำรวจจึงเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแลคุ้มครองให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ ส่วน ประเสริฐ ฤกษ์ยาม (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ตำรวจ” ว่าคำนี้ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “POLICE” มีพื้นฐาน

มาจากคำว่า “WATCH MAN” โดย หมายถึง ผู้ตรวจตรา ซึ่งถือกำเนิดมาจาก “การจัดระบบตรวจตรา และคุ้มครอง” (WATCH ANDWARD SYSTEM) ของตำรวจอังกฤษ และยังมีประวัติความเป็นมาคล้ายคลึงกับคำว่า “RATTLE WATH” หรือหน่วยตรวจตราคุ้มภัยแก่ประชาชนของตำรวจสหรัฐอเมริกาแต่เดิมด้วย

อย่างไรก็ดีการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นอยู่ภายใต้แรงกดดันและสภาวะการณ์ที่มีความยากลำบากและมีความบีบคั้นค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานกลับยังเป็นการดำเนินงานในลักษณะการใช้ยุทธวิธีตั้งรับการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือการรอให้เกิดปัญหาจึงแก้ไขหรือ เรียกว่าการทำงานแบบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งไม่เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมส่งผลทำให้ตำรวจขาดความเชื่อถือ และไว้วางใจจากประชาชน (วิสิษฐ เดชกุญชร. 2550 : 10-14) ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตำรวจอย่างหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน จำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน (เพชรพล วังศรีจิต. 2544) โดยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลความสงบสุขในพื้นที่หรือชุมชนของตนเอง (ประชาพรหมนอก. 2542) มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายด้านยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในทุกมิติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555)

การจรรยา หมายถึง การสัจจรไปมาของคน สัตว์ยวดยานทุกชนิด ที่เคลื่อนที่ด้วยแรงงานหรือเครื่องจักร หรือลากจูงด้วยกำลังของสัตว์ (ศราวุฒิ พนัสขาว. 2518 : 8) ซึ่งเป็นงานที่รับผิดชอบการจัดและความคุมการจรรยาจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ไ้รถใช้ถนนโดยปฏิบัติตาม กฎหมายจรรยาจร ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยาจร และจับกุมผู้ละเมิด (วิจิตร บุญยะโหดระ และคณะ. 2525) ซึ่งตำรวจจรรยาจรเป็นหน่วยปฏิบัติการที่มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข อำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของประชาชนในประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน่วยงานจรรยาจรอยู่ทุกกองบัญชาการ ทั้งที่เป็นจรรยาจรในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น ล้วนมีข้าราชการตำรวจในหน้าที่จรรยาจรแทบทุกหน่วย แม้แต่สถานีตำรวจขนาดเล็กก็ล้วนมีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่จรรยาจร ซึ่งกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาจรต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ พระราชบัญญัติจรรยาจรทางบกพุทธศักราช 2522 ได้ระบุอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (1) การให้สัญญาณจรรยาจรทั้งสัญญาณ มือและสัญญาณ นกหวีด (พ.ร.บ.จรรยาจรทางบกฯ มาตรา 24,25) (2) การแสดงเครื่องหมายจรรยาจร (พ.ร.บ.จรรยาจรทางบกฯ มาตรา 28) (3) การจัด

การจราจรชั่วคราว ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุชั่วคราวตามที่เห็นสมควรเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 138) (2) การจับกุมโดยการออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ หรือว่า กล่าวตักเตือน (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 14) (5) การออกหมายเรียกให้ผู้กระทำความผิดมารายงานตัวเพื่อชำระค่าปรับหรือเพื่อว่ากล่าวตักเตือน (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 141 ทวิ (1)) (6) การแจ้งอายัดการต่อทะเบียนเสียภาษีประจำปีต่อนายทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ หรือกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 142) (7) การสั่งให้รถหยุดเมื่อเห็นว่ามีสภาพไม่ถูกต้อง หรือผู้ขับขี่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับรถนั้นๆ หรือทดสอบผู้ขับขี่เพื่อว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่ (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 142) (8) การสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อม หรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง ในกรณีผู้ขับขี่นำรถที่ไม่ถูกต้องมาใช้ในทาง (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 143) (9) การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวาง หรือใช้เครื่องมือบังคับให้รถที่หยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้ (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 59 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2524 มาตรา 12)

แต่อย่างไรก็ดีตำรวจจราจรอาชีพพระเอก (Hero) ในใจของใครหลายคนเปรียบเทียบกับตำรวจปราบยาเสพติดหรือตำรวจสายปราบปราม สายสืบสวนสอบสวน เป็นต้น สังคมไทยไม่เคยเห็นภาพตำรวจจราจรแกล้งขำแสดงผลงานผ่านจอแก้วหรือสื่อมวลชนแขนงใดๆ แต่สิ่งหนึ่งที่คนไทยทุกคนเห็นจนอาจกลายเป็นความเคยชินก็คือตำรวจที่อยู่ในสายตาประชาชนมากที่สุด นั่นก็คือตำรวจจราจร จะเห็นได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีตำรวจจราจรยืนอยู่บนถนนไม่น้อยกว่าชาติใดในโลก ในประเทศที่พัฒนาแล้วนั้นการหาตำรวจจราจรบนถนนเป็นสิ่งที่ยากมาก ทั้งนี้ผู้ที่กระทำความผิดกฎหมายจราจรจะถูกบังคับใช้กฎหมายอย่างยุติธรรม ผ่านการจับจ้องควบคุมของการใช้เทคโนโลยีตรวจจับที่ทันสมัยที่ติดตั้งอยู่บนถนนจำนวนมากและมีการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่สามารถส่งใบสั่งให้ไปชำระค่าปรับได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ถึงแม้ว่าผู้ขับขี่จะเป็นนักท่องเที่ยวก็ตาม โดยใบสั่งนี้จะส่งตรงไปยังที่อยู่ของคุณคนนั้นแม้จะอยู่ต่างประเทศก็ตาม (ปนัดดา ชำนาญสุข. 2559) **“ที่คั่นนั้นทำไมคุณไม่จับ คุณเลือกมาจับแต่คั่นผมได้ไง”** ข้อกังขาของผู้ขับขี่ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรไทยที่พบบ่อย หากตำรวจจราจรตอบตามความจริงว่าคั่นนั้นไม่ทัน ก็อาจสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ถามอีกเช่นกัน(ถึงแม้ว่าจะจะเป็นความจริง) ซึ่งหากวิเคราะห์โดยปราศจากอคติแล้วนั้นจะเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายจราจรในสถานการณ์ที่มีผู้กระทำความผิดจำนวนมากในห้วงเวลาเดียวกันในขณะที่ผู้ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบควบคุมมีจำนวนจำกัดนั้นย่อมมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในลักษณะจับไม่ทัน ส่งผลให้ปรากฏภาพจับบ้างไม่จับบ้าง จน

เกิดการตั้งคำถามและการตีความในลักษณะเลือกปฏิบัติ ไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างยุติธรรม และไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง เป็นต้น (ปนัดดา ชำนาญสุข. 2556)

ความยากลำบากในการทำงานของตำรวจจราจรนั้น มิใช่เพียงแค่การต้องทำงานอยู่ท่ามกลางความร้อน ฝุ่น เสียง ควีน และความเสียงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนถนน แต่เพียงเท่านั้น หากแต่ ตำรวจจราจรเป็นกลุ่มคนทำงานที่ต้องแบกรับภาระงานและความรับผิดชอบจำนวนมากที่นอกเหนือจากงานที่ประชาชนเห็นพวกเขาเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ โบกรถ กดสัญญาณไฟ เข็นรถที่เสียดกลางถนนเท่านั้น ภาระงานจำนวนมากที่ดำรงอยู่ท่ามกลางวิถีวัฒนธรรมการทำงานที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการทำงานอย่างมาก ทั้งในส่วนของตำรวจเอง และการไม่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการสร้างความปลอดภัยทางถนนอย่างที่ควรจะเป็นจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งพวกเขาเหล่านั้นไม่สามารถละวางการปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยการใช้ข้ออ้างว่า "ไม่มีงบประมาณ" เฉกเช่นกับหน่วยงานอื่น ล้วนเป็นความกดดันในการทำงานทั้งสิ้น (ปนัดดา ชำนาญสุข. 2557)

บทความนี้จะจึงพยายามนำเสนอรูปแบบ แนวทาง เทคนิค วิธีการการปฏิรูปตำรวจเพื่อให้เป้าหมายในการปฏิรูปตำรวจบังเกิดผลสำเร็จ นั่นคือ การเป็นตำรวจอันเป็นที่รักของประชาชน เพราะการจับกุมตามอำนาจหน้าที่อย่างไรที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ไม่ต่อต้านหรือเกิดอคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังที่เกิดขึ้นในสื่อหรือที่พบให้ได้ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา ในมุมมองของผู้เขียนซึ่งเคยปฏิบัติหน้าที่ในองค์ตำรวจมาห้วงระยะเวลาหนึ่งที่ได้สัมผัสกับเหตุการณ์ตรงในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ข้าราชการตำรวจนั้นถูกกล่าวถึงในทางไม่ดีจากสังคมทั่วไป สถานการณ์ความเป็นอยู่ งานในหน้าที่ รายได้หรือภาระอื่นๆที่รุมเร้าเข้ามาหาข้าราชการตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีมากมาย ทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดภาวะการณเปื้อนหนายหรือรู้สึกว่าการทำงานนั้นเสี่ยงเกินไป เมื่อเป็นเช่นนี้ท้ายที่สุดแล้ว "การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้กับประชาชนก็จะได้ไม่เต็มประสิทธิภาพอย่างแท้จริง บทความนี้คณะผู้เขียนพยายามนำเสนอแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ "ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามบทบาทหน้าที่ที่ระบุไว้ในกฎหมาย ท่ามกลางความพึงพอใจและประทับใจของประชาชน" เป็น "ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์" อย่างแท้จริง

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของข้าราชการตำรวจและองค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนให้เกิดกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเริ่มจากการศึกษาจากปรากฏการณ์ (Phenomena) (สัญญา เคนาภูมิ, 2557 : 49-51) เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาสาระทางวิชาการ ถึงแนวทางการพัฒนาด้วย

วิธีการที่หลากหลายจากวิธีการคิดเชิงเหตุผล (สัญญา เคนาภูมิ, 2557ข : 1-19) เพื่อวางกรอบการศึกษาซึ่งเป็นการพัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีฐานราก (สัญญา เคนาภูมิ, 2558) ผสมกับการวิธีการจัดการความรู้ (KM) (สัญญา เคนาภูมิ, 2557ค : 13-32) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดในการนำเสนอบทความ (สัญญา เคนาภูมิ, 2557ง) และทำการตรวจสอบกรอบแนวคิดโดยวิธีการบูรณาการที่หลากหลาย (สัญญา เคนาภูมิ, 2556 : 169-185) เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สัญญา เคนาภูมิ, 2557จ) รายละเอียดเป็นดังนี้

องค์ความรู้เกี่ยวกับการจรรยา

ตามพระราชบัญญัติจรรยาทางบกพุทธศักราช 2522 ได้อธิบายความหมายของการจรรยาว่าการจรรยา หมายถึง การใช้ทางของผู้ขับขี่คนเดินเท้าหรือคนที่จูงขี่หรือไล่ต้อนสัตว์

ศราวุฒิ พันัสขาว. (2518 : 8) ได้ให้ความหมายของการจรรยาไว้ว่าการจรรยา หมายถึง การสั่งจรไปมาของคน สัตว์ยวดยานทุกชนิด ที่เคลื่อนที่ด้วยแรงงานหรือเครื่องจักร หรือลากจูงด้วยกำลังของสัตว์

วิจิตร บุญยะโทตระและคณะ (2525) ได้ให้ความหมายของการจรรยาไว้ว่าเป็นงานที่รับผิดชอบการจัดและความคุมการจรรยาในเขตพื้นที่ดำเนินการ ให้ผู้ใช้รถใช้ถนนโดยปฏิบัติตาม กฎหมายจรรยา ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา และจับกุมผู้ละเมิด

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติจรรยาทางบก พ.ศ.๒๕๒๒ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2522 มีดังต่อไปนี้

1. การให้สัญญาณจรรยาทั้งสัญญาณ มือและสัญญาณ นกหวีด (พ.ร.บ.จรรยาทางบกฯ มาตรา 24,25)
2. การแสดงเครื่องหมายจรรยา (พ.ร.บ.จรรยาทางบกฯ มาตรา 28)
3. การจัดการจรรยาชั่วคราว ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุชั่วคราวตามความเห็นสมควรเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น (พ.ร.บ.จรรยาทางบกฯ มาตรา 138)
4. การจับกุมโดยการออกใบสั่งเจ้าพนักงานจรรยา เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่หรือว่า กล่าวตักเตือน (พ.ร.บ.จรรยาทางบกฯ มาตรา 14)
5. การออกหมายเรียกให้ผู้กระทำผิดมารายงานตัวเพื่อชำระค่าปรับหรือเพื่อว่ากล่าวตักเตือน (พ.ร.บ.จรรยาทางบกฯ มาตรา 141 ทวิ (1))

6. การแจ้งอัยการต่อทะเบียนเสียภาษีประจำปีต่อนายทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ หรือกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 142)

7. การสั่งให้รถหยุดเมื่อเห็นว่ามีสภาพไม่ถูกต้อง หรือผู้ขับขี่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับรถนั้นๆ หรือทดสอบผู้ขับขี่เพื่อว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่ (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 142)

8. การสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อม หรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง ในกรณีผู้ขับขี่นำรถที่ไม่ถูกต้องมาใช้ในการทาง (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 143)

9. การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวาง หรือใช้เครื่องมือบังคับให้รถที่หยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้ (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 59 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2524 มาตรา 12)

อำนาจหน้าที่ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 63/2528 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2528 เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร ได้แบ่งงานของสถานีตำรวจภูธรไว้ 5 งาน คือ

1. งานธุรการ
2. งานป้องกันปราบปราม
3. งานสืบสวน
4. งานสอบสวน
5. งานจราจร (อ้างใน เรต้า จันท์เหลือง. (2556 : 20-21).

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่าผู้รับบริการนั่นเององค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการโดยยกตัวอย่างพอสังเขปดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าว คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว

นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

เสมอมิใช่ทำ ๆหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542 :13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการ จึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

แนวทางการปฏิรูปการปฏิบัติงานตำรวจจราจร

การจราจรนับเป็นภารกิจหนึ่งของการจัดบริการสาธารณะโดยหลักการแล้วการบริการจะมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ต้องเป็นการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน (Weber, 1966 : 98) สะท้อนออกมาในลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการจำเป็นของ

ประชาชนเป้าหมายการบริการของรัฐ (ชวงค์ ฉายะบุตร. 2536, : 11 - 14) และหลักการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ (กุลธน ธนาพงศธร. 2528, : 303 - 304) (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ (2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน (3) หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด (4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นไปตามปรัชญา “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ที่แท้จริงบนพื้นฐานของประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามบทบาทหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คณะผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางการปฏิรูปข้าราชการตำรวจที่น่าจะทำให้ลดการกระทบทั้งกับประชาชน รวมทั้งการกวดขันวินัยจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ได้รับการยอมรับ ไม่ต่อต้านหรือขัดขืนจากประชาชน พอสรุปเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1. การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมในบทบาทของตำรวจโดยคณะกรรมการรณรงค์เพื่อสิทธิมนุษยชน(ครส.) คณะกรรมการรณรงค์เพื่อสิทธิมนุษยชน(ครส.) ขอสนับสนุนรัฐบาลเฉพาะกาลในการปฏิรูปตำรวจและกระบวนการยุติธรรมโดยเร่งด่วน เพราะที่ผ่านมาหน่วยงานตำรวจ เป็นองค์กรที่ใช้อำนาจสูงแต่ไม่มีการตรวจสอบ-ถ่วงดุลจากสังคมแต่อย่างใด จึงทำให้เกิดปัญหาในการใช้อำนาจในทางที่ผิดบ่อยครั้ง และบางครั้งก็มีการช่วยเหลือกันเอง เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้เป็นธรรมาภิบาล แต่เป็นระบบอุปถัมภ์ อำนาจนิยม และเน้นการสร้างอิทธิพลทางสังคม ซึ่งเป็นเรื่อง “ผิดทาง” ทั้งนี้คณะกรรมการรณรงค์เพื่อสิทธิมนุษยชน (ครส.) มีข้อเสนอในแนวทางการปฏิรูปตำรวจดังนี้ (คณะกรรมการรณรงค์เพื่อสิทธิมนุษยชน (ครส.). 2550)

1.1 การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ ทั้งตำรวจ อัยการ ศาล ซึ่งมีความถักถักกันอยู่ และเกิดการเลือกปฏิบัติทางอำนาจและชนชั้นทางสังคมอย่างมาก โดยเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีอำนาจไม่สามารถเอาผิดผู้บังคับการได้ เพราะเป็นวัฒนธรรมแบบอุปถัมภ์นิยม ดังเช่น คดีอุ้มทนายสมชาย นีละไพจิตร เป็นบทสะท้อนของวัฒนธรรมอำนาจนิยมนอกกระบวนการยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างชัดเจน มีการ

เข้าถึงสำนวนการสอบสวนและหลักฐานทางคดีที่เอื้อต่อกัน ตามประเพณีแบบ “ไม่ฆ่าน้อง ไม่ฟ้องนาย ไม่ขายเพื่อน” ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิรูป ยังคงอยู่ที่ไม่อาจทำให้องค์กร ตำรวจพัฒนาหรือมีการปฏิรูปได้เลย ซึ่งการปฏิรูปนี้ควรเอาสังคมเป็นศูนย์กลาง และอยู่บน บรรทัดฐานแห่งสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ โดยเฉพาะบรรทัดฐานสิทธิพลเมืองตาม กติกาสากลว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (ICCPR) อนุสัญญาต่อต้านการ ทรมาน (CAT) รวมถึงกติกาศาลอาญาระหว่างประเทศ (ICC)

1.2 การปฏิรูปตำรวจต้องมีการกระจายอำนาจ การตรวจสอบถ่วงดุลและ การมีส่วนร่วมของประชาชนดังนั้นไม่ควรรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางแต่เพียงส่วนเดียว หรืออำนาจของ ก.ตร. ส่วนกลางอย่างเดียวในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง โดยโครงสร้าง ตำรวจสามารถกระจายไปที่ภูมิภาคหรือภูธรได้ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมและร่วมมือกันในการ พิทักษ์รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพราะที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นคดีนาย สมชาย นิละไพจิตร นายเจริญ วัตอักษร และพระสุพจน์ สุวโจ ที่ยังไม่มีความคืบหน้าใดๆ เพราะไม่มีการกระจายอำนาจให้ประชาชนหรือชุมชนมีส่วนร่วม ทำให้มีข้อครหาว่ามีการ เอื้อเฟื้อกันระหว่างนักการเมืองและเจ้าหน้าที่ตำรวจจนไม่สามารถคลี่คลายคดีให้กระจ่างได้ โดยเฉพาะคดีนายเจริญ วัตอักษรนั้น ผู้ต้องหาตายในคุกถึง 2 คน โดยคนที่ 2 เป็น ไช้มาเลเรีย โดยภาคประชาชนไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ว่าเป็นเพราะถูกละเลย หรืออาจจะมีการวางแผนให้ป่วยตายได้โดยไม่ดูแลอาการป่วยไข้ได้ ดังนั้นจะต้องมีการ กระจายอำนาจของพนักงานตำรวจ โดยเฉพาะการแยกอำนาจสอบสวน-สืบสวนออกจาก กัน ในการพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่หรือนักการเมืองจะต้องมีตัวแทนจากสภา ทนายความ อัยการและภาคประชาชนเข้าร่วมด้วย เพราะอาจมีการช่วยเหลือกันเองได้ โดยเฉพาะในชั้นสอบสวนที่ผ่านมา เช่น การซ้อมทรมานผู้ต้องหาในหลายคดี การอุ้มหาย เยาวชนในพื้นที่ จ.กาฬสินธุ์ เป็นต้น ดังนั้น การตรวจสอบและถ่วงดุลในระบบนี้จะต้องทำ ได้ง่าย

1.3 ควรปรับเปลี่ยนระบบยศและใช้ระบบตำแหน่งแทน โดยเน้นการ พัฒนาวิชาชีพและศักยภาพบุคลากร ที่รายได้และสวัสดิการมากพอต่อการทำงาน เพราะที่ ผ่านมาหลายประเทศไม่มีระบบยศของตำรวจมีแต่ตำแหน่งเพราะระบบยศที่ไม่จำเป็นเป็น การสร้างฐานอำนาจอิทธิพลให้กลุ่มอิทธิพลนอกระบบและนักการเมือง โดยภาระหน้าที่เจ้า พนักงานตำรวจในปัจจุบันไม่ต้องใช้ระบบยศเหมือนทหารก็ได้ แต่ใช้ตำแหน่งเป็นฐาน อำนาจการบังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่แทน โดยมีการส่งเสริมเทคนิค เครื่องมือ เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคคลให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านนิติวิทยาศาสตร์เป็นสิ่งจำเป็น ในกระบวนการยุติธรรมในอนาคต และการลดชั้นยศให้สั้นกระชับลงหรือใช้ระบบตำแหน่ง แทนเหมือนข้าราชการจะทำให้มีการทำงานที่คล่องตัว มีการตรวจสอบที่ง่ายขึ้น ลดทอน

การแทรกแซงและสังเคราะห์ผลประโยชน์กับกลุ่มอิทธิพลมีदनอกระบบ เพราะเป็นสาเหตุให้ภาพลักษณ์ตำรวจต่างพร้อยในอดีต

2. การปฏิรูประบบการบริหารงานตำรวจโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ ประเด็นการพัฒนาระบบงานตำรวจ 10 ประเด็นซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2550 ดังนี้ (กรุงเทพฯจ. 2560)

2.1 กระจายอำนาจการบริหารงาน เสนอให้กระจายอำนาจการบริหารงานตำรวจไปสู่หน่วยงานระดับรอง ให้กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 และกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีสถานะ "เสมือนเป็นนิติบุคคล" ที่มีความคล่องตัวและเบ็ดเสร็จในการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ โดยประเด็นนี้ได้มีการทำตามข้อเสนอไปบางส่วนแล้ว

2.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ เสนอให้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายตำรวจ ทั้งในระดับชาติ ระดับภาค ระดับจังหวัด และระดับสถานีตำรวจ ประเด็นที่ผ่านามีเฉพาะคณะกรรมการนโยบายตำรวจระดับชาติ คือ กรรมการตำรวจแห่งชาติ แต่ไม่ได้มีกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นแต่เพียงคณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบการตั้ง ผู้บัญชาการตำรวจเท่านั้น

2.3 การสร้างกลไกตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจ เสนอให้มีคณะกรรมการอิสระรับเรื่องราวร้องทุกข์จากการปฏิบัติงานของตำรวจ ให้เป็นหน่วยงานอิสระ ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้คำชี้ขาดของคณะกรรมการมีผลในทางกฎหมาย ประเด็นนี้ยังไม่มีดำเนินการ

2.4 การถ่ายโอนภารกิจที่ไม่ใช่ของตำรวจไปให้หน่วยอื่น คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจเห็นว่า ภารกิจหลักของตำรวจมีอยู่ 3 ข้อ คือ การถวายความปลอดภัย, การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา และการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ส่วนภารกิจอื่นนอกเหนือจากนี้ ถือเป็นภารกิจรอง เสนอให้โอนไปให้หน่วยงานอื่น เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจน้ำ ตำรวจป่าไม้ เป็นต้น

2.5 การปรับปรุงพัฒนาระบบงานสอบสวน เสนอตั้งหน่วยงานสอบสวนส่วนกลาง พัฒนาด้านวิชาการให้พนักงานสอบสวนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ, ปรับปรุงสายงานสอบสวนให้มีความเป็นอิสระ ไม่ถูกแทรกแซงตามสายการบังคับบัญชาและการเมือง, กำหนดค่าตอบแทนใหม่โดยเทียบเคียงกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรม

2.6 การปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เสนอให้โอนภารกิจรองให้หน่วยงานอื่น, เน้นการดำเนินการเชิงป้องกันอาชญากรรม และแบ่งขนาดสถานีตำรวจใหม่ ให้จัดรูปแบบงานในโรงพักเป็นแบบ "จุดเดียวเบ็ดเสร็จ" หรือ one-stop service

2.7 การพัฒนากระบวนการสรรหา การผลิตและพัฒนาบุคลากรตำรวจ เสนอให้ยกฐานะโรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นสถาบันการศึกษาวิชาการตำรวจ เน้นหลักสูตรตำรวจสมัยใหม่ เพิ่มคุณวุฒินักเรียนพลตำรวจ

2.8 การปรับปรุงเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ เสนอให้แยกบัญชีเงินเดือนของข้าราชการตำรวจออกจากบัญชีเงินเดือนข้าราชการพลเรือนทั่วไป เพื่อให้มีระดับเงินเดือน ค่าตอบแทนเทียบเท่ากับบุคลากรของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงสภาพเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบัน

2.9 การส่งเสริมความก้าวหน้าของตำรวจชั้นประทวน เสนอให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่สามารถพัฒนาตนเอง เพิ่มคุณวุฒิถึงระดับปริญญาตรี ควรได้รับการเลื่อนระดับขึ้นเป็นชั้นสัญญาบัตรโดยเร็วที่สุด ประเด็นมีการดำเนินการแล้ว นอกจากนั้นให้เปิดเส้นทางความก้าวหน้าของชั้นประทวนให้สามารถยับยั้งขึ้นสู่ชั้นสัญญาบัตรได้อย่างชัดเจน ลดความถี่ของชั้นยศในระดับชั้นประทวน ให้เหลือ "ดาบตำรวจ" เพียงยศเดียว

2.10 การจัดตั้งหน่วยงานพัฒนากระบวนการยุติธรรม เสนอให้มีการตั้ง "สถาบันส่งเสริมหลักนิติธรรม" ขึ้นเป็นหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อพัฒนากิจกรรมขับเคลื่อนสังคมให้เห็นถึงความจำเป็นของการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมอย่างต่อเนื่อง

3. การปฏิรูปตำรวจยุคใหม่โดยคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) ได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2559 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปกิจการตำรวจ เพื่อพัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนและการบริหารจัดการกิจการตำรวจให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งคณะอนุกรรมการชุดดังกล่าวได้มีการประชุมไปแล้วรวม 10 ครั้ง โดยได้พิจารณาให้ความเห็นชอบกรอบในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการปฏิรูปกิจการตำรวจใน 5 กรอบ ได้แก่

- 3.1 การพัฒนาระบบการสอบสวน
- 3.2 การพัฒนางานนิติวิทยาศาสตร์
- 3.3 การพัฒนาอำนาจหน้าที่และภารกิจของตำรวจ
- 3.4 การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคล
- 3.5 การพัฒนาระบบค่าตอบแทน

การพิจารณาถึงสภาพปัญหา และอภิปรายข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขการปฏิรูปกิจการตำรวจในลำดับต่อไป โดยมีเป้าหมายเพื่อเสนอไปยังคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) และคณะกรรมการซึ่งจัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 260 เป็นลำดับถัดไป

แนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่สร้างความพึงพอใจจากประชาชน

บทความวิชาการฉบับนี้มีความมุ่งหมายที่จะนำเสนอถึงแนวทาง เทคนิค วิธีการในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ เฉพาะส่วนที่เป็นงานด้านการอำนวยความสะดวกทั้งที่อยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและตำรวจทางหลวง ซึ่งผู้เขียนขอเสนอรูปแบบการปฏิบัติงานในหน้าที่งานจราจร ที่ข้าราชการตำรวจดำเนินการแล้วลดการกระทบทั้งกับประชาชน รวมทั้งการ กวดขันวินัยจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ได้รับการยอมรับ ไม่ต่อต้านหรือขัดขืนจาก ประชาชนที่เป็นคู่กรณีโดยตรง ในการปฏิรูปวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมี แนวทางการปฏิรูปดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีช่วยรักษาติกา หน่วยงานของสำนักงานตำรวจที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการกวดขัน จับกุมผู้กระทำความผิดด้านการจราจร แทนการใช้เจ้าหน้าที่จราจรให้มากที่สุด เช่น การใช้กล้องจับความเร็ว การใช้กล้อง CCTV ในการควบคุมการจราจร เมื่อพบการกระทำความผิดทางจราจร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ออกใบสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนวินัยจราจรไปดำเนินการตามกฎหมาย โดยไม่จำเป็นต้องกระทบหรือเผชิญหน้ากับเจ้าหน้าที่โดยตรง เนื่องจากหลักฐานที่ได้จากเทคโนโลยีนั้น เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ไม่อาจโต้เถียงได้ ที่สำคัญคือไม่ต้องใช้ดุลย พินิจของเจ้าหน้าที่ซึ่งอาจคลาดเคลื่อนได้

2. ตำรวจต้องทน ต้ออดในขณะที่ปฏิบัติงาน ในกรณีที่เกิดการเผชิญหน้ากัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้ใช้รถใช้ถนนแล้วเกิดกรณีที่มีการกระทำความผิดทางด้านจราจรขึ้น แล้วเกิดข้อพิพาท โต้เถียงกัน เนื่องจากการใช้ดุลยพินิจที่อาจไม่ตรงกัน เจ้าหน้าที่ควรเป็นฝ่ายที่ต้องใช้ความอดทนให้มากกว่าปกติ พยายามใช้ความสุภาพ อ่อนโยน ไม่ตอบโต้ทันทีทันใด เพราะหากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นแล้วมีการโต้เถียงกันขึ้น ฝ่ายเจ้าหน้าที่จะได้รับผลกระทบในด้านลบมากกว่าด้านบวก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรเป็นฝ่ายที่ อดทนอดกลั้นมากกว่า พยายามยึดหลักการของกฎหมายให้แน่นและหากจำเป็นต้องผ่อน ปรนบ้างก็ควรปฏิบัติ ที่สำคัญไม่ควรเป็นฝ่ายยั่วก่อน

3. บริการที่เคร่งครัดและเป็นธรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องอาศัย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ให้ไว้อย่างเคร่งครัด ไม่ควรปฏิบัตินอกเหนือจากสิ่งที่ กฎหมายบัญญัติไว้โดยเด็ดขาด เช่น การเรียกรับสินบน รางวัล หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่ เกิดจากการปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ใน ภาพรวม ซึ่งอาจแก้ไขได้ยาก หากเกิดกรณีการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด เจ้าหน้าที่ควรยึดมั่น ในหลักการอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ภายใต้จิตสำนึกที่จะเป็นผู้ บริการประชาชน ไม่เลือกที่รักหรือการลำเอียงในการปฏิบัติงาน

4. นำความศรัทธา ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแต่ละครั้ง ต้องพร้อมไปด้วยความมีระเบียบ วินัย ทั้งการแต่งกายที่เรียบร้อย เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ประพฤติผิดกฎในขณะทำงาน สร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่ ได้พบเห็น

5. ผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นเอาใจใส่ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องคอยหมั่น ตรวจสอบ ดูแล เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ให้กำลังใจและส่งเสริมการ ปฏิบัติงานในทุกรูปแบบ แต่ไม่ใช่ว่าการกดดันการทำงานให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้นแก่ เจ้าหน้าที่

6. มอบหัวใจให้เป็นมิตรกับประชาชน ในการตรวจจับและปรับทุกครั้งขอให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีทัศนคติในด้านบวก มองโลกในแง่ดี ให้คิดว่าผู้กระทำความผิดใน ข้อหาจราจรนั้นไม่ใช่คนร้ายที่สำคัญ ไม่มีเจตนาตั้งใจกระทำความผิด หรือขอให้คิดว่าคนที่ เรากำลังจับและปรับในความผิดจราจรนั้นคือญาติสนิทของเราเอง

เมื่อข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านจราจรได้ ปฏิบัติตามข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ผู้เขียนเชื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่จะต้องกวดขัน วินัยจราจรจนถึงขั้นต้องมีการจับ ปรับกันนั้น ย่อมได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่ ทำ ความผิดอย่างเต็มใจ และจะไม่ได้ยินเสียงก่นด่า หรือต่อต้านเหมือนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังทุกวันนี้

บทสรุป

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เฉพาะส่วนที่เป็นงานด้านการอำนวยความสะดวก จราจรทั้งที่อยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและตำรวจทางหลวง ที่ผู้เขียนขอเสนอ รูปแบบการปฏิบัติงานในหน้าที่งานจราจร ที่ข้าราชการตำรวจดำเนินการแล้วลดการ กระทบทั้งกับประชาชน ในการกวดขันวินัยจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ได้รับการยอมรับ ไม่ต่อต้านหรือขัดขืนจากประชาชนที่เป็นคู่กรณีโดยตรง ผู้เขียนจึงขอเสนอรูปแบบ วิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติดังต่อไปนี้ 1) การใช้เทคโนโลยีช่วยรักษาการศึกษา 2) ตำรวจ

ต้องทนต้องอดในขณะปฏิบัติงาน 3) บริการที่เคร่งครัดและเป็นธรรม 4) นำความศรัทธา 5) ผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นเอาใจใส่ และ 6) มอบหัวใจให้เป็นมิตรกับประชาชน เมื่อข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านจราจรได้ปฏิบัติตามข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ผู้เขียนเชื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่จะต้องกวดขันวินัยจราจรจนถึงขั้นต้องมีการจับ ปรับกันนั้น ย่อมได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่ทำความผิดอย่างเต็มใจ และจะไม่ได้ยินเสียงก่นด่า หรือต่อต้านเหมือนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังทุกวันนี้ ในที่สุดก็จะได้รับคำยกย่องว่า “ตำรวจอันเป็นที่รักของประชาชน” อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). ประโยชน์และการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการรณรงค์เพื่อสิทธิมนุษยชน(ครส.). (2550). “แนวทางการปฏิรูปตำรวจและกระบวนการยุติธรรม”. Oknation ; วันจันทร์ ที่ 23 กรกฎาคม 2550 ; <http://oknation.nationtv.tv/blog/humanrights/2007/07/23/entry-1>
- จิรัช ชูเวช. (2534). **หลักการบริหารงานตำรวจเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิสิษฐ์สิน.
- ธันวา ธรรมดี. (2536). **ความผิดทางวินัยของข้าราชการตำรวจระหว่างพุทธศักราช 2532-2534**. ปริญญาานิพนธ์ (กศ.ม.), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปนัดดา ชำนาญสุข. (2556) “ความ (ไม่) ดีของตำรวจจราจร : โลกตำรวจ” เจาะประเด็นร้อน ; บทวิเคราะห์/สกู๊ปพิเศษ, **คมชัดลึกออนไลน์** ; 25 กันยายน 2556 ; <http://www.komchadluek.net/news/scoop/168993>
- ปนัดดา ชำนาญสุข. (2556) “ความ(ไม่)ดีของตำรวจจราจร : โลกตำรวจ” เจาะประเด็นร้อน ; บทวิเคราะห์/สกู๊ปพิเศษ, **คมชัดลึกออนไลน์** ; 25 กันยายน 2556 ; <http://www.komchadluek.net/news/scoop/168993>
- ปนัดดา ชำนาญสุข. (2557). “ตำรวจจราจรกับการประณามของสังคม : โลกตำรวจ” เจาะประเด็นร้อน ; บทวิเคราะห์/สกู๊ปพิเศษ, **คมชัดลึกออนไลน์** : 22 ต.ค. 2557 ; <http://www.komchadluek.net/news/scoop/194479>
- ประจักษ์ พรหมนอก. (2542). **เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ ตำรวจของประชาชนฉบับพิเศษ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- พชรพล วงศ์รจิต. (2544). **การมีส่วนร่วมของประชาชนตามโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- วชิษฐ เดชกุญชร. (2550). เอกสารวัดความรู้เพื่อพัฒนาระบบงานตำรวจ. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ตำรวจ
- วิจิตร บุญยะโทตระ. (2525). “ปัญหาอุบัติเหตุบนถนนในประเทศไทย” เอกสาร
ประกอบการสัมมนาระดับชาติ เรื่อง อุบัติเหตุบนถนนในประเทศไทย 12-14
พฤษภาคม 2525
- ศราวุฒิ พันสีขาว. (2518). การจราจรในมหานคร. กรุงเทพฯ: เลียงเขียนจงเจริญ.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2556). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงสำรวจทางรัฐประศาสน
ศาสตร์. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์. 3 (2), 169-185.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557ก). ปรัชญาการวิจัย : ปริมาณ : คุณภาพ. วารสารรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์. 3 (2), 49-51.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557ข). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์โดยการ
คิดเชิงเหตุผล. ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบูรณ์. 16(1), 1-19.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557ค). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์โดย
วิธีการจัดการความรู้. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี. 5 (2), 13-32.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557จ). “รูปแบบการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยทางการบริหาร
จัดการ”. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์), 8 (3) : กันยายน-ธันวาคม พ.ศ. 2557 หน้า 33-42.
- สันต์ ศรุตตานนท์. (2545). นโยบายตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). นโยบายการบริหารราชการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
ตำรวจ.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*.
(Handerson & Parson Trans).