

การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจ  
แก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน



ร้อยตำรวจโทคมวุฒิ จงบุญวัฒนา

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-3761-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN INQUIRY OFFICERS  
AND COMPLAINANTS TO ACHIEVE SATISFACTION OF COMPLAINANTS  
AT PATHUMWAN POLICE STATION

Police Lieutenant Komwut Chongbunwatana

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts Program in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-14-3761-7

คมวุฒิ จงบุญวัฒนา, ร.ต.ท. : การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน. ( INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN INQUIRY OFFICER AND COMPLAINANTS TO ACHIEVE SATISFACTION OF COMPLAINANTS AT PATHUMWAN POLICE STATION ) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.อรรพรรณ ปิลันธนีโอวาท; 119 หน้า. ISBN 974-14-3761-7.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญา ซึ่งขึ้นมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในช่วงระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2548 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2549 จำนวน 108 ตัวอย่าง เพื่อนำมาหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน โดยใช้แนวคำถามแบบอิงโครงสร้างปานกลาง ประกอบกับใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มทำการสื่อสารกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานสอบสวนมีวิธีการสื่อสาร แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1.1) ขั้นตอนการกล่าวต้อนรับ พนักงานสอบสวนมักเป็นผู้กล่าวทักทายผู้รับบริการก่อนเสมอ 1.2) ขั้นตอนการรับแจ้งความ พนักงานสอบสวนมักแทนตัวเองว่า "ผม" และแทนตัวผู้รับบริการว่า "คุณ" และใช้การแสดงความคิดเห็นในการรับฟังปัญหา 1.3) ขั้นตอนการสอบสวนปากคำ พนักงานสอบสวนมีการลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวนโดยการชวนคุยเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ 1.4) ขั้นตอนการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีและลงสมุดรายงานประจำวัน พนักงานสอบสวนมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีเสมอแต่ไม่ค่อยได้อธิบายความสำคัญของการลงสมุดรายงานประจำวัน 1.5) ขั้นตอนการกล่าวอำลา พนักงานสอบสวนจะพูดเกี่ยวกับคดีว่าให้โทรศัพท์มาสอบถามเรื่องคดีได้ 1.6) ขั้นตอนการแจ้งผลคดี พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้แจ้งผลคดี , 2. พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในระดับมาก , 3. พบว่าพนักงานสอบสวนควรปรับปรุงดังนี้ 3.1) เรื่องการตรวจสถานที่เกิดเหตุ 3.2) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม 3.3) การอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวันการแจ้งความคืบหน้าทางคดีให้ทราบ 3.4) การใช้สายตาศยายามอย่ามองแบบจับผิดผู้รับบริการ 3.5) ใช้น้ำเสียงแสดงความห่วงใยมากขึ้น

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์..... ลายมือชื่อนิสิต.....  
 สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
 ปีการศึกษา.....2548..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

# # 4785056028 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: INTERPERSONAL COMMUNICATION/INQUIRY OFFICERS/COMPLAINANTS/SATISFACTION

KOMWUT CHONGBUNWATANA : INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN  
INQUIRY OFFICERS AND COMPLAINANTS TO ACHIEVE SATISFACTION OF  
COMPLAINANTS AT PATHUMWAN POLICE STATION.

THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.ORAWAN PILUNOWAD , Ph.D , 119 pp.  
ISBN 974-14-3761-7.

The objective of this research is firstly to study and to analyze the services to the complainants provided by the inquiry officers at Pathumwan Police Station, secondly, to study the level of satisfaction of the complainants, and also to advise how to improve the interpersonal communication between inquiry officer and complainants to achieve satisfaction of complainants. This survey is conducted by having 108 complainants to complete 108 questionnaires, and 15 inquiry officers were in-depth interviewed with semi-structural type of questions and non-participatory observation method while communicating with the complainants.

Findings: The method used by the inquiry officer in communicating with the complainant is divided into 6 steps as follows: 1) Greeting - The inquiry officer always has to take the initiative to greet the complainant. 2) Establishing a conversation – The inquiry officer must be polite. "POM" or "I" is used to represent the inquiry officer while "KHUN" or "YOU" is used for the complainant. Also, the inquiry officer usually shows his empathy to the complainant's problems during the conversation. 3) Interrogating process – The inquiry officer attempts to decrease the stress of the complainant by talking about his or her personal life. 4) Explaining the work process – The inquiry officer often clearly explains the work process, but rarely explains the importance of the police report. 5) Ending the interrogating process – After the interrogating process is over, the inquiry officer usually tells the complainant to check back by phone later. 6) Monitoring – The inquiry officer rarely monitors the satisfaction of the complainants after the service. In order to better serve the complainant, the inquiry officer should do the followings: Improving the crime scene investigation process. Providing an opportunity for the complainant to question. Explaining the importance of the police report. Keeping the complainant informed with his/ her case. Do not give the look that makes the complainant feel guilty while communicating.

Department .....Public Relation..... Student's signature.....  
Field of study..Development Communication..Advisor's signature.....  
Academic year .....2005..... Co-advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นผลงานแห่งความตั้งใจและความวิริยะอุตสาหะที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรวมถึงการเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ได้ศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยรู้สึกภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ผลผลิตแห่งความตั้งใจนี้สามารถนำหลักวิชานิติศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนางานตำรวจซึ่งเป็นงานประจำของผู้วิจัยได้สมดังเจตนารมณ์ของวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้เลยหากผู้วิจัยไม่ได้รับความกรุณาจากผู้มีอุปการคุณหลาย ๆ ท่านทั้งที่กล่าวถึงและไม่ได้อีกถึงซึ่งได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.อรรพรรณ ปิณฑน์โอวาท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์รวมถึงการเสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจแก้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอบพระคุณ รศ.อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และคณาจารย์คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้เปิดโลกทัศน์ทางการสื่อสารให้กับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้สัมผัสกับคำว่ำนกนิติศาสตร์

ขอบพระคุณ พ.ต.อ.สุพิศาล ภักดีดินฤนาถ อดีตผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัยที่ได้ให้คำแนะนำและสั่งสอนผู้วิจัยทั้งในงานตำรวจและในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้รวมทั้งสละเวลาอันมีค่ามาร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณ พ.ต.ท.อาคม จันทนลาช และพี่น้องพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันทุกคนที่เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการรับราชการตำรวจของผู้วิจัยและของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอบคุณกระบวนการยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ให้พนักงานสอบสวนได้มีโอกาสรับใช้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน อันเป็นที่มาของหัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอบคุณประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนทุกท่านที่ท่านได้เก็บความเดือดร้อนไว้เบื้องหลัง และตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย ตลอดจนขอบคุณคนร้ายทุกคนที่มีส่วนในการสร้างกลุ่มตัวอย่างให้กับผู้วิจัยหากจะกลับเนื้อกลับตัวเป็นคนดี

ขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตคณะนิติศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ทุกคนกับความประทับใจ ๆ ที่ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความทรงจำตลอดไป

สุดท้ายนี้ที่จะลืมไม่ได้เลยคือความอบอุ่นจากบุพการีและครอบครัวของผู้วิจัยที่ทำให้ผู้วิจัยได้มีวันนี้ คุณงามความดีที่มีทั้งหมดของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอยกให้กับครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหาคำนำวิจัย .....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	8
ขอบเขตการวิจัย .....	8
นิยามศัพท์ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล .....	12
กลยุทธ์การคล้อยตาม .....	19
การใช้ชื่อวงภาษา .....	20
แนวคิดทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร .....	24
แนวความคิดเรื่องภาษาแสดงความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน .....	27
แนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร .....	28
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท .....	33
หลักการสอบสวนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง .....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	44
รูปแบบการวิจัย .....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	46

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>50</b>
ส่วนที่ 1 ส่วนการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน .....	50
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความเห็นจากประชาชนเชิงพรรณา.....	61
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>78</b>
สรุปผลการวิจัย .....	79
อภิปรายผล .....	83
ข้อเสนอแนะ .....	92
<b>รายการอ้างอิง .....</b>	<b>94</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>97</b>
ภาคผนวก ก .....	98
ภาคผนวก ข .....	101
<b>ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....</b>	<b>110</b>

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสอบสวน .....	50
2. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ความเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนและเรื่องที่มาแจ้งความ .....	61
3. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน...	64
4. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่ พึงประสงค์ของผู้รับบริการ .....	69
5. แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน .....	76
6. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสาร ของพนักงานสอบสวน .....	77

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“... ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบสุข ความมั่นคงปลอดภัย และความถูกต้องเป็นธรรมในบ้านเมือง นับว่ามีภาระหนัก มีความรับผิดชอบสูง ผู้ที่จะทำหน้าที่ของตำรวจให้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์นั้น นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถสูงแล้ว ยังจะต้องมีคุณสมบัติอื่นๆ ด้วยเบื้องต้นจะต้องมีจิตใจที่ดี ที่สุจริต ที่หนักแน่นเที่ยงตรงรู้ผิดชอบชั่วดี เป็นพื้นฐานการกระทำ ความประพฤติต่างๆ อย่าง ประการที่สองจะต้องมีความตั้งใจจริง ที่จะทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและก้าวหน้า โดยยึดถือความสำเร็จและประโยชน์ส่วนรวมเป็นใหญ่ ประการสำคัญจะต้องมีความเข้าใจโดยตระหนักว่างานของตำรวจนั้นเป็นงานที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างใกล้ชิด และความสำเร็จในภารกิจทั้งปวง โดยเฉพาะการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและผู้กระทำความผิดนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือสนับสนุนจากสุจริตชนอย่างมาก ตำรวจจึงต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และทำตัวให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ว่าจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกได้อย่างเที่ยงแท้ จึงขอให้นายตำรวจใหม่ทุกคนได้นำไปคิดพิจารณาให้เห็นถ่องแท้ จักได้สามารถประพฤติตนปฏิบัติงานให้สำเร็จผลที่พึงประสงค์ได้ดังที่ตั้งใจปรารถนา ... ”

( พระบรมราชาโชวาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในพิธีพระราชทานกระบี่แก่ผู้ที่ร้อยตำรวจตรีที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจประจำปีการศึกษา 2545 ณ หอประชุมอเนกประสงค์ วังไกลกังวล วันพฤหัสบดีที่ 26 มิถุนายน 2546 )

จากพระบรมราชาโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่างานของตำรวจเป็นงานที่ต้องใกล้ชิดและพบปะกับประชาชนเสมอจนถึงต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ดังนั้นนอกจากความรู้ความสามารถแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจจะต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีอันจะนำมาซึ่งความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสร้างความสงบสุขขึ้นในสังคม ผู้วิจัยมีโอกาสที่ดีที่ได้รับพระราชทานพระบรมราชาโชวาทด้วยตนเองเมื่อครั้งที่ผู้วิจัยจบการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจและเข้ารับพระราชทานกระบี่จากฝ่าพระหัตถ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งผู้วิจัยได้ยึดถือพระบรมราชาโชวาทนี้เป็นเครื่องระลึกเตือนสติและยึดเหนี่ยวจิตใจในการรับราชการตำรวจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร กับงานตำรวจเป็นอย่างยิ่ง

ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามา มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของคนในสังคม ทำให้วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยคนส่วนมากให้ความสำคัญกันที่วัตถุมากกว่าเรื่องของจิตใจ คนที่ได้รับการยกย่องมีหน้ามีตาในสังคมคือคนที่มีเงิน มีอำนาจ ส่วนชนชั้นล่างหรือคนจนนั้นน้อยนักที่จะมีโอกาสเข้ามามีบทบาทในสังคมได้ ความห่างระหว่างชนชั้นนี้เป็นช่องว่างให้เกิดปัญหาสังคมและปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ตามมา ความเจริญก้าวหน้านั้นทำให้ประเทศชาติพัฒนา ก็จริง แต่ความเจริญที่มากขึ้นนั้นก็ทำให้สถิติอาชญากรรมเพิ่มขึ้นตามไปด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของญาณพล ยังยืนที่ได้ทำการศึกษาเรื่องนิเวศวิทยาอาชญากรรม (Criminal Ecology) สรุปได้ว่า

- อาชญากรรมเพิ่มขึ้นตามความหนาแน่นของประชากรที่สูงขึ้น
- อาชญากรรมในเขตเมืองจะสูงกว่าในแถบชานเมือง
- อาชญากรรมเกือบทุกประเภทมีความสัมพันธ์กับสภาพการใช้ที่ดินแบบย่านการค้ามากที่สุด
- พื้นที่ที่สภาพการใช้ที่ดินต่างกัน ประเภทของอาชญากรรมก็จะต่างกันไปด้วย

ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานของรัฐที่มีหน้าที่หลักในการดูแลความสงบเรียบร้อยของประชาชนในสังคม จึงเป็นงานหนักสำหรับตำรวจที่ต้องไล่ตามความเจริญก้าวหน้าและรูปแบบอาชญากรรมที่มีความแปลกใหม่ให้ทัน ภาพของโจรผู้ร้ายที่มีหน้าตาเหี้ยมเกรียมเนื้อตัวสกปรกรุงรัง ท่าทางดูร้ายนั้นเป็นเพียงภาพลักษณ์ในความรู้สึกของคนส่วนใหญ่เท่านั้น หากแต่ในความเป็นจริงแล้วอาชญากรทุกวันนี้ส่วนหนึ่งแฝงตัวอยู่ในคราบของนักธุรกิจ นักต้มตุ๋น หรือพวก 18 มงกุฏ เราเรียกว่าอาชญากรรมประเภทนี้ว่า อาชญากรรมคอปกขาว (White Collar crime) ซึ่งอาชญากรรมประเภทนี้ทำให้เกิดความเสียหายคิดเป็นมูลค่ามหาศาล แต่ในขณะเดียวกันอาชญากรรมประเภทลัก ชิง ปล้น ในรูปแบบเดิมก็ยังคงมีอยู่โดยที่คนร้ายมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการประกอบอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้นสร้างความยากลำบากแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวคนร้ายมาดำเนินคดีตามกฎหมายเป็นอย่างมาก ในการนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการจัดทำสถิติคดีอาญาโดยตลอดแบ่งประเภทคดีอาญาที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดออกเป็น คดีอาญา 5 กลุ่ม ได้แก่

#### ประเภทความผิดกลุ่มที่ 1 คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ

- ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา
- วางเพลิง
- ปล้นทรัพย์

- ชิงทรัพย์
- ลักพาเรียกค่าไถ่

#### ประเภทความผิดกลุ่มที่ 2 คดีชีวิต ร่างกายและเพศ

- ชำผู้อื่นโดยเจตนา
- ชำผู้อื่นโดยไม่เจตนา
- ทำให้ตายโดยประมาท
- พยายามชำ
- ทำร้ายร่างกาย
- ช่มชู้นกระทำชำเรา

#### ประเภทความผิดกลุ่มที่ 3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์

- ปล้นทรัพย์
- ชิงทรัพย์
- ชิงทรัพย์
- ลักทรัพย์
- กวรอชกทรัพย์
- ริดเอาทรัพย์
- ทำให้เสียทรัพย์
- รับของโจร

#### ประเภทความผิดกลุ่มที่ 4 คดีที่น่าสนใจ

- โจรกรรมรถยนต์
- โจรกรรมรถจักรยานยนต์
- ลักทรัพย์ในเคหสถาน
- ฉ้อโกง
- ยักยอก

#### ประเภทความผิดกลุ่มที่ 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย

- อาวุธปืนธรรมดา
- อาวุธปืนสงคราม
- การพนัน
- ยาเสพติด

- คำประเวณี
- สถานบริการ
- ความผิดเกี่ยวกับวัตถุลามก

คดีอาญาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้จะมีการสอบสวนดำเนินคดีกันบนสถานีตำรวจหรือที่เรียกกันติดปากว่าโรงพัก สถานีตำรวจจึงเป็นสถานที่ให้บริการประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำผิดของเหล่ามิชฉาซีพออย่างแท้จริง น้อยคนนักที่จะไม่แบกปัญหาขึ้นมาบนสถานีตำรวจด้วย ดังนั้นเมื่อประชาชนเดือดร้อนมา เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีความเห็นอกเห็นใจและสวมวิญญาณของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์คอยปิดเป่าความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ตำรวจจึงต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดีกับประชาชนเพื่อสร้างความอุ่นใจในการเป็นที่พึ่งของประชาชนผู้เดือดร้อน ซึ่งปรากฏว่ายังคงมีประชาชนผู้เดือดร้อนส่วนหนึ่งเกิดความไม่พอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆรวมถึงปัจจัยในด้านการสื่อสารด้วยดังตัวอย่าง

“ ดิฉันไปแจ้งความที่สน.ปทุมวัน เมื่อวันที่ 7 กันยายน โดยไปแจ้งความเกี่ยวกับรถถูกโจรกรรมที่หน้าคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บริเวณสนามบาสเกตบอล รถถูกงัดประตูหลังฝั่งซ้ายช่วงใกล้ๆกลอนประตู ภายในรถไม่มีของมีค่าอะไรมากและจอดมาเกือบ 2 ปีก็ไม่เคยเกิดเหตุการณ์นี้ ในบริเวณรั้วมหาวิทยาลัย นิสิตจุฬาฯที่ไปแจ้งความต้องเข้าคิวรอ ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่รับแจ้งความเป็นตำรวจหรือเปล่า ดูแล้วเหมือนลุงแก่ ๆ ที่กำลังมาได้ทีเลยแต่ยังมีสติรับหน้าที่ได้กลิ่นเหล้าโชยมาตลอดและพูดวกไปวนมาไม่ค่อยจะรู้เรื่องมียศเป็นนายดาบตำรวจ ในขณะที่เห็นนายตำรวจมองแบบเป็นเรื่องปกติประชาชนที่รอคิวอยู่นั้นได้แต่มองกันไปมองกันมาว่ามีแบบนี้ด้วยหรือต้องทำใจ อยากให้ช่วยปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น..สักหน่อย ” (คอลัมน์เปิดของสองไทย, หนังสือพิมพ์คมชัดลึก ฉบับวันที่ 13 กันยายน 2548 )

จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้มาแจ้งความบนสถานีตำรวจนั้นคาดหวังว่าสถานีตำรวจต้องเป็นที่ปิดเป่าความเดือดร้อนให้แก่ผู้เดือดร้อนได้อย่างแท้จริงมีการบริการที่ดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติต้องมีจิตใจบริการและมีบุคลิกลักษณะที่งามสง่าสมกับเครื่องแบบที่สวมใส่ ซึ่งทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติเองก็ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการอำนวยความสะดวกเป็นยุทธศาสตร์สำคัญอันหนึ่งในยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เน้นในเรื่องการบริการรับแจ้งความร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนบนสถานีตำรวจให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีการติดตามผลการปฏิบัติงานโดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลไว้ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจจึงได้คิดที่

จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายในคดีอาญา โดยเลือกทำการศึกษาวิจัยบนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันซึ่งเป็นสถานีตำรวจที่อยู่ใจกลางเมืองมีปริมาณงานมากและมีคดีที่หลากหลาย ประกอบกับตัวผู้วิจัยเองรับราชการประจำอยู่ที่สถานีตำรวจดังกล่าว จึงสามารถใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เพื่อความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้

### สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน

สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน เดิมเมื่อ พ.ศ.2463 ตั้งอยู่ที่สี่แยกปทุมวันโดยมีชื่อเรียกว่า “โรงพักตำรวจพระนครสระปทุมวัน” ต่อมาปี พ.ศ.2476 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “สถานีตำรวจแขวงปทุมวัน” จนกระทั่งเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2498 ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ เลขที่ 1775 จุฬาลงกรณ์ซอย 5 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ในที่ดินของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน” มาจนถึงปัจจุบัน โดยขึ้นตรงกับกองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครใต้ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย

ต่อมาได้มีการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยตามพระราชกฤษฎีกาฉบับที่3 พ.ศ.2540 ให้อยู่บังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ, ใต้, ธนบุรีและให้ตั้งเป็นกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2540 สถานีตำรวจนครบาลปทุมวันสังกัดอยู่ในกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยและเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541 ได้มีพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปเป็น “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” โดยมีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นหัวหน้าส่วนราชการ ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

#### ● พื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 4.88 ตารางกิโลเมตร ประกอบไปด้วย 3 แขวง คือ แขวงรองเมือง แขวงวังใหม่และแขวงปทุมวัน

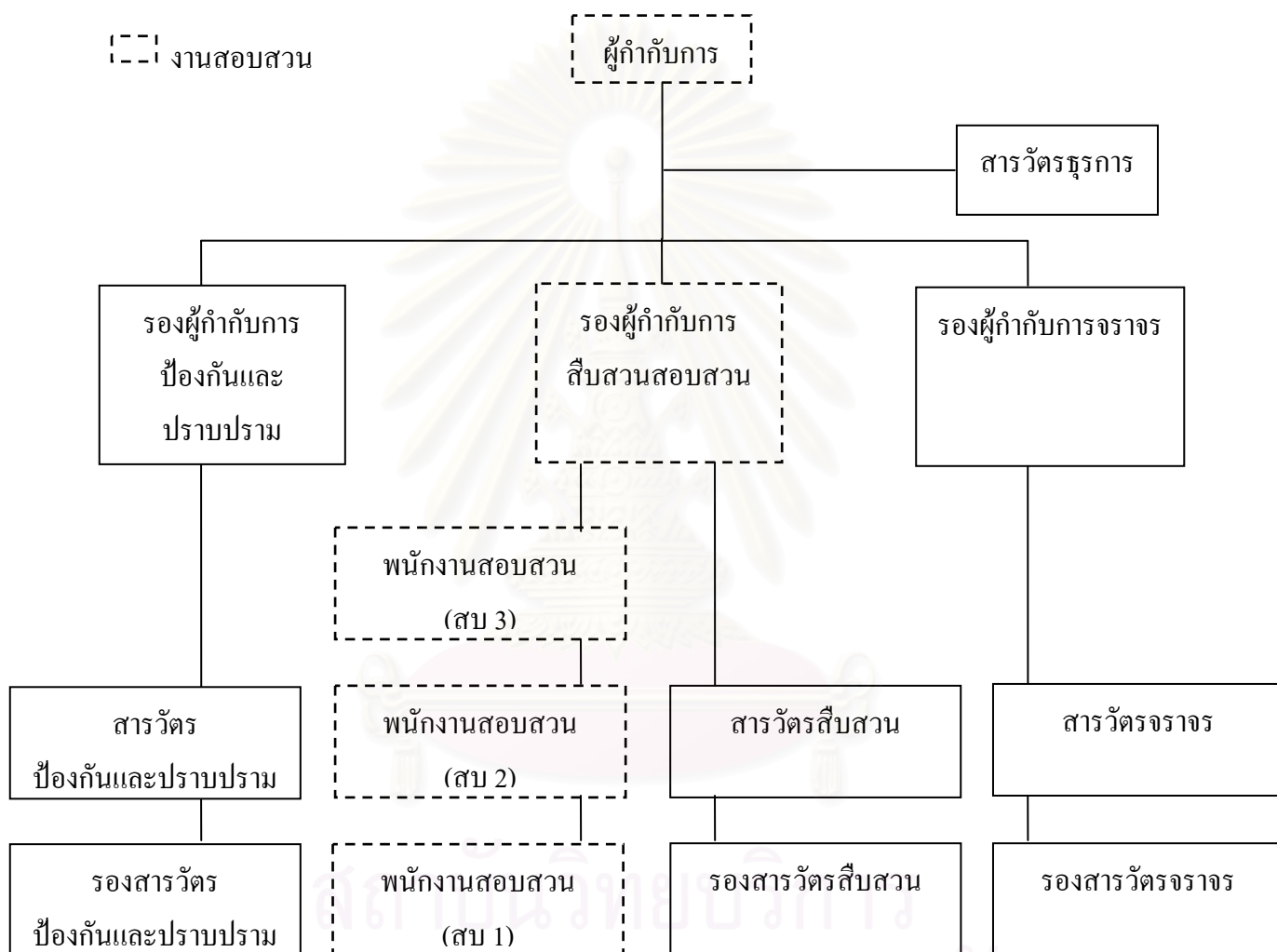
**ทิศเหนือ** จากสะพานเฉลิมโลก(ประตูน้ำ) ตลอดแนวฝั่งคลองแสนแสบถึงตลาดโบ๊เบ๊ที่คลองแสนแสบตัดกับคลองผดุงกรุงเกษม จดเขต สน.พญาไท (พื้นที่คลองแสนแสบเป็นเขตรับผิดชอบของสน.พญาไท)

**ทิศใต้** จากสี่แยกศาลาแดงตลอดแนวถนนพระราม 4 จนถึงแยกหน้าสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) รวมพื้นที่บนถนนพระราม 4 จดเขต สน.บางรัก

**ทิศตะวันออก** จากบนทางเท้าหน้าศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์พลาซ่า เริ่มจากเชิงสะพานเฉลิมโลกตลอดแนวถนนราชดำริ จนถึงสี่แยกศาลาแดง จดเขต สน.ลุมพินี(บนถนนราชดำริ เป็นเขตรับผิดชอบของ สน.ลุมพินี)

**ทิศตะวันตก** จากตลาดโบ๊เบ๊ริมชายฝั่งคลองผดุงกรุงเกษม ตลอดแนวถึงสี่แยกหน้า สถานีรถไฟกรุงเทพ จุดเขต สน.พลับพลาไชย1(คลองผดุงกรุงเกษมเป็นเขตรับผิดชอบของ สน.พลับพลาไชย 1) (ข้อมูลท้องถิ่นและสถานภาพกำลังพลของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน,2545:2)

● **โครงสร้างการบังคับบัญชา**



สถานีตำรวจนครบาลปทุมวันมีผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันเป็นหัวหน้าพนักงานสอบสวน โดยมีรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวนเป็นผู้บริหารและกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนทั้งหมด ได้แก่ พนักงานสอบสวน(สบ3) จำนวน 2 คน , พนักงานสอบสวน(สบ2) จำนวน 8 คน ,พนักงานสอบสวน(สบ1) จำนวน 16 คน และมีการแบ่งหน้าที่ดังนี้

- พนักงานสอบสวน (สบ3) จำนวน 2 คน ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนเฝ้ารับคำร้องทุกข์
  - พนักงานสอบสวน (สบ2) จำนวน 5 คน ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนเฝ้ารับคำร้องทุกข์
  - พนักงานสอบสวน (สบ1) จำนวน 9 คน ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนเฝ้ารับคำร้องทุกข์
- หมายเหตุ พนักงานสอบสวน (สบ2) ผู้หญิงจำนวน 3 คน ช่วยราชการ ศูนย์สอบสวนคดีเด็กสตรีและคดีพิเศษประจำ กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 , พนักงานสอบสวน (สบ1) จำนวน 7 คน ยังไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสอบสวน ยังไม่สามารถรับคำร้องทุกข์ได้ตามระเบียบ ( ข้อมูล ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2548 – 15 มีนาคม 2549 )

พนักงานสอบสวนนั้นนอกจากจะต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมายแล้วยังต้องมีไหวพริบและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีทักษะในสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่างานวิจัยในด้านการสื่อสารกับพนักงานสอบสวนนั้นมีผู้สนใจค่อนข้างน้อย ส่วนมากจะมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้มองข้ามความสำคัญของการสื่อสารไป ทั้งที่งานสอบสวนเองต้องใช้การสื่อสารอยู่เป็นประจำทุกวันและก็สื่อสารกันอย่างผิดๆ ถูกๆ ไม่มีหลักการ อันเป็นบ่อเกิดของความไม่เข้าใจกันระหว่างประชาชนกับตำรวจอยู่เสมอ ดังนั้นผู้วิจัยคิดว่าการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “ การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน ” ในครั้งนี้จะมีประโยชน์และจะทำให้พนักงานสอบสวนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนเสียใหม่ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

### ปัญหานำวิจัย

1. พนักงานสอบสวนมีวิธีการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันอย่างไร
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันเป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน

## ขอบเขตการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะมุ่งศึกษาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่มีต่อผู้เสียหายในคดีอาญาตามความผิดกลุ่มที่ 1 – 4 เท่านั้นเนื่องจากในความผิดกลุ่มที่ 5 อันได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับอาวุธปืนธรรมาและอาวุธปืนสงคราม , ความผิดเกี่ยวกับการพนัน , ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด , ความผิดเกี่ยวกับการค้าประเวณี , ความผิดเกี่ยวกับสถานบริการ , ความผิดเกี่ยวกับวัตถุลามก นั้นผู้เสียหายคือรัฐจึงไม่อาจมีประชาชนเป็นผู้เสียหายได้ ส่วนในกรณีการติดต่อราชการเรื่องอื่น ๆ นั้นพนักงานสอบสวนจะไม่ได้มีการสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมายและจะทำการสื่อสารกันเพียงไม่นานจึงไม่อาจวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนได้อีกทั้งในงานวิจัยนี้จะไม่ได้อาศัยการรวมไปถึงผู้ที่ตกเป็นผู้ต้องหาด้วย เนื่องจากตามกฎหมายแล้วการสอบสวนปากคำผู้ต้องหาและผู้ต้องหาที่มีสิทธิให้การหรือไม่ก็ได้ เพราะว่าคำให้การของผู้ต้องหานั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีได้และห้ามมิให้พนักงานสอบสวนจัดทำหรือจัดให้การใด ๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง ทรมาน ใช้กำลังบังคับ หรือกระทำโดยมิชอบประการใด ๆ เพื่อจูงใจให้เข้าให้การอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องที่ต่องหานั้น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 134,135 ) ซึ่งหากพนักงานสอบสวนได้ใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อจูงใจให้ผู้ต้องหาให้การอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อคดีเนื่องจากการละเมิดต่อกฎหมายและจะเป็นข้อต่อสู้ของผู้ต้องหาในการพิจารณาคดีได้

อนึ่ง ในส่วนของผู้เสียหายในคดีอาญานั้นจะทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปเพราะตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 133 ตรีบัญญัติไว้ว่า “ ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่สามปีขึ้นไปและผู้เสียหายหรือพยานซึ่งเป็นเด็กร้องขอหรือในคดีทำร้ายร่างกายเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปี การถามปากคำเด็กไว้ในฐานะเป็นผู้เสียหายหรือพยาน ให้แยกกระทำเป็นส่วนในสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับเด็ก และให้มี



นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอ และพนักงานอัยการเข้าร่วมในการถามปากคำนั้นด้วย ...” ซึ่งการที่มีบุคคลอื่นเข้าร่วมในการสอบสวนรับคำร้องทุกข์คดีอาญาของผู้เสียหายที่เป็นเด็กด้วยนั้น จะทำให้สถานการณ์ในการสื่อสารของพนักงานสอบสวนเปลี่ยนไปเนื่องจากมีตัวแปรเพิ่มเข้ามาอันอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะได้ทำการศึกษาเฉพาะกรณีดังกล่าว โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันดังนี้

- พนักงานสอบสวน ที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
- ผู้เสียหายในคดีอาญาตามความผิดกลุ่มที่ 1,2,3,4 ซึ่งมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน โดยจำกัดเฉพาะบุคคลที่อายุเกินกว่า 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงชาติพันธุ์วิทยา (ethnography research) ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เรื่องราว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ของกลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในบริบทใดบริบทหนึ่งและพยายามค้นหากฎเกณฑ์ หรือข้อสรุปที่ชัดเจน แม่นยำ เพื่ออธิบายเรื่องราว เหตุการณ์หรือวัฒนธรรมชุมชนดังกล่าว อันจะนำไปสู่ความเข้าใจที่แจ่มแจ้งในเรื่องดังกล่าว(ปาริชาติ สถาปิตานนท์ ,2546:214) ดังนั้นจึงไม่อาจนำไปใช้เป็นข้อสรุปถึงกลยุทธ์การสื่อสารของพนักงานสอบสวนทั้งหมดได้

## นิยามศัพท์

- การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การพูดคุยติดต่อระหว่างพนักงานสอบสวนกับผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
- วิธีการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสนทนาพูดคุยรวมถึงการใช้วัจนภาษาในการให้บริการของพนักงานสอบสวนกับผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1.ขั้นตอนการกล่าวต้อนรับ , 2.ขั้นตอนการรับแจ้งความ , 3.ขั้นตอนการสอบสวนปากคำ , 4.ขั้นตอนการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีและลงสมุดรายงานประจำวัน , 5.ขั้นตอนการกล่าวอำลา,6.ขั้นตอนการแจ้งผลคดี
- วัจนภาษา หมายถึง การใช้การเคลื่อนไหวร่างกาย , การแสดงออกทางใบหน้า, สายตา ,การแต่งกายและเครื่องประดับ , อารมณ์เขตของการสื่อสาร(ระยะห่างในการสื่อสาร)และปริภาษา(น้ำเสียง) ของพนักงานสอบสวนในระหว่างการรับแจ้งความร้องทุกข์

- พนักงานสอบสวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจยศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไปตำราประจำตำแหน่งพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน ผู้ซึ่งทำหน้าที่สอบสวนรับคำร้องทุกข์คดีอาญาและมีอำนาจทำการสอบสวนที่มักเรียกว่า “ ร้อยเวร ”
- รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจยศพันตำรวจโทซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานสืบสวนสอบสวนประจำสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
- พนักงานสอบสวน (สบ1) หมายถึง พนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรมียศร้อยตำรวจตรีและร้อยตำรวจโท ใช้คำเรียกชื่อย่อว่า “ผู้หมวด” ยศร้อยตำรวจเอก ใช้คำเรียกชื่อย่อว่า “ผู้กอง”
- พนักงานสอบสวน (สบ2) หมายถึง พนักงานสอบสวนระดับสารวัตรมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจเอกถึงพันตำรวจโท ใช้คำเรียกชื่อย่อว่า “สารวัตร”
- พนักงานสอบสวน (สบ3) หมายถึง พนักงานสอบสวนระดับรองผู้กำกับการมียศพันตำรวจโท ใช้คำเรียกชื่อย่อว่า “รอง”
- การให้บริการ หมายถึง การรับแจ้งความร้องทุกข์ผู้เสียหายในคดีอาญาตามความผิดกลุ่มที่ 1 (คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ) , ความผิดกลุ่มที่ 2 (คดีชีวิต ร่างกายและเพศ) , ความผิดกลุ่มที่ 3 (คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน) , ความผิดกลุ่มที่ 4 (คดีที่น่าสนใจ)
- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้เสียหายในคดีอาญาตามความผิดกลุ่มที่ 1 (คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ) , ความผิดกลุ่มที่ 2 (คดีชีวิต ร่างกายและเพศ) , ความผิดกลุ่มที่ 3 (คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน) , ความผิดกลุ่มที่ 4 (คดีที่น่าสนใจ) ซึ่งมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
- การสอบสวน หมายถึง การซักถามและบันทึกถ้อยคำของผู้เสียหายเกี่ยวกับพฤติการณ์ในเรื่องที่มาแจ้งความเพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการกระทำผิด ฐานความผิด ความเสียหายที่ได้รับและเพื่อติดตามตัวคนร้ายมาดำเนินคดีตามกฎหมาย
- การตรวจสถานที่เกิดเหตุ หมายถึง การที่พนักงานสอบสวนได้ออกไปตรวจสอบสถานที่ซึ่งผู้เสียหายแจ้งว่ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อรวบรวมพยานหลักฐานในคดีเพราะคนร้ายมักทิ้งร่องรอยพยานหลักฐานไว้ในที่เกิดเหตุเสมอ
- การลงบันทึกประจำวัน หมายถึง การลงบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่แจ้งความในสมุดรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีหรือสมุดรายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐานตามแต่กรณี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการสื่อสารอันพึงประสงค์สำหรับพนักงานสอบสวนในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. ช่วยสร้างภาพลักษณ์อันดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดขึ้นในใจประชาชน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือร่วมใจกันป้องกันปัญหาอาชญากรรมและปัญหาสังคม



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ข้อกฎหมาย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล
- กลยุทธ์การคล้อยตาม
- การใช้วัจนภาษา
- แนวคิดทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร
- แนวความคิดเรื่องภาษาแสดงคุณภาพของบราวน์และเลวินสัน
- แนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร
- แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
- หลักการสอบสวนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล

#### ● ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้มีลักษณะเด่นที่แตกต่างจากการสื่อสารลักษณะอื่นๆ ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคำว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลไว้หลากหลาย อาทิ

โจเซฟ เอ.เดวิต (Joseph A. Devito) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน (dyadic = two person) ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เช่น พ่อ แม่ และลูก นายจ้าง-ลูกจ้าง ครู-นักเรียน คู่รัก เพื่อน ฯลฯ ( ส่วนการสื่อสารกับคนแปลกหน้าที่ไม่มีความสนิทสนมกันนั้นเป็นเพียงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและการมีจำนวนผู้สื่อสารมากกว่า 2 คน บุคคลที่ 3 จะกลายเป็นคนนอกไปทันทีเมื่ออีกสองคนกำลังคุยกันอยู่)

ซาราห์ เทรินโฮล์ม และอาเธอร์ เจนเซน (Sarah Trenholm & Arthur Jensen) การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล 2 คน มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร เพื่อการติดต่อซึ่งกันและกัน ผ่านทางกิจกรรมซึ่งมีความหมาย

ไมเออร์ และไมเออร์ (Myers & Myers) การสื่อสารระหว่างบุคคล คือการสื่อสารที่มีการถ่ายทอดมีความต่อเนื่อง มีการคาดการณ์ มีความซับซ้อนและไม่หยุดนิ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตมากขึ้น

กรีซ สืบสนธิ์ ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารเฉพาะหน้า ตัวต่อตัวระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

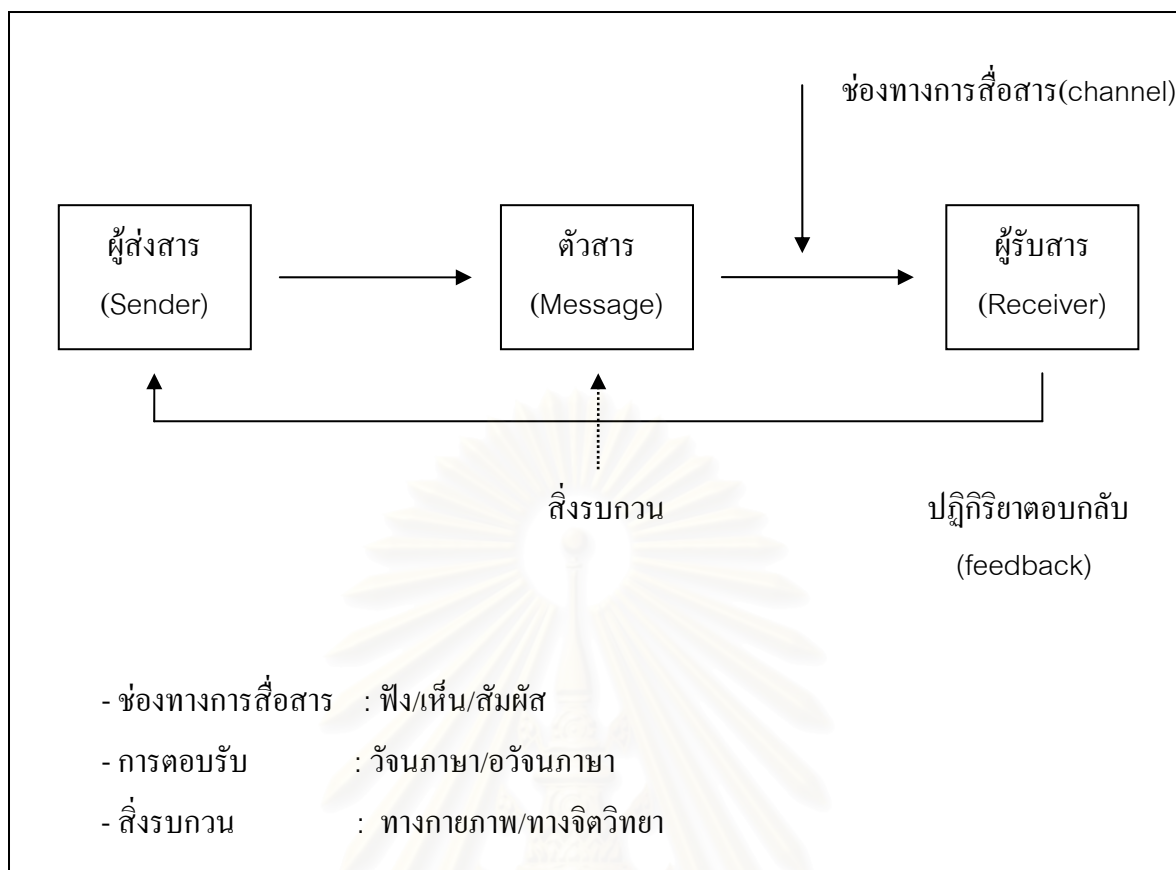
ส่วน ภิรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารและเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยปกติแล้วจะเป็นการสื่อสารโดยการพูดที่ผู้พูดและผู้ฟังปรากฏตัวต่อหน้ากัน สารที่สื่อกันนั้นประกอบด้วยวจนสารและอวัจนสารและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้จำนวนผู้ร่วมในการสื่อสารมีจำนวนน้อย อาจมีจำนวน 2 คน 3 คน หรือ 6 คน จำนวนสูงสุดจะเป็นเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับว่า การสื่อสารนั้นยังคงอยู่ในหลักเกณฑ์ 3 ประการของการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือไม่

หลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังกล่าวมีดังนี้

1. ทุกคนที่อยู่ร่วมในการสื่อสารจะต้องอยู่ใกล้ชิดกัน
2. ทุกคนที่อยู่ร่วมในการสื่อสารมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร
3. โครงสร้างของการสื่อสารมีความยืดหยุ่นสูงทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหา

สรุปแล้ว การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยปรากฏตัวต่อหน้ากัน มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความหมายร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย (ชิตาภา สุขพล้ำ, 2548:14-16)

จากนิยามข้างต้น จะเห็นว่า การสื่อสารระหว่างกันของมนุษย์ในปัจจุบันมีการสื่อสารผ่านช่องทางบางประเภท ที่ไม่ได้ปรากฏตัวเฉพาะหน้า แต่ก็มีปัจจัยอื่น ๆ ครอบถ้วน ซึ่งน่าจะนับเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ อาทิ การพูดคุยทางโทรศัพท์และการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต(chat) เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะได้ศึกษาเฉพาะในรูปแบบของการสื่อสารแบบปรากฏตัวต่อหน้ากันเท่านั้น



### แบบจำลองกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล

แบบจำลองนี้พยายามอธิบายถึงองค์ประกอบหลัก ๆ ของการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร(Sender) ตัวสาร(Message) และผู้รับสาร(Receiver) โดยมีองค์ประกอบอื่น ๆ เพิ่มเข้ามาเป็นบริบทของการสื่อสารด้วย เช่น ช่องทางการสื่อสาร , การมีปฏิกิริยาตอบกลับ และอาจมีสิ่งรบกวนที่ทำให้การสื่อสารลดประสิทธิภาพลง

#### ● องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลมี 5 องค์ประกอบหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

คือ

1. ผู้ส่งสาร (Sender)
2. ผู้รับสาร (Receiver)
3. สาร (Message)
4. สื่อ (Channel)
5. บริบท/สภาพแวดล้อมในการสื่อสาร (Context/Environment)

**ผู้ส่งสาร (Sender)** คือ ผู้ที่กำลังแสดงบทบาทในการสื่อความหมาย ความคิด ความรู้สึก หรือตอบกลับการสื่อสาร ไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง อาจจะใช้คำพูด กิริยาท่าทาง สายตาหรือการแสดง สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในสารที่ตนต้องการจะสื่อออกไป ซึ่งบทบาทนี้ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลจะไม่แน่นอนตายตัว เพราะจะต้องสลับบทบาทไปเป็นผู้รับสารด้วย เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะสื่อสารกลับ บางครั้งสารที่สื่อออกไปอาจจะมีทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

**ผู้รับสาร (Receiver)** คือ ผู้ที่กำลังแสดงบทบาทเป็นผู้ฟัง ผู้สังเกตและตีความสารที่ได้ยิน ได้เห็น สังเกตได้ หรือแม้แต่รู้สึกได้จากการสื่อความหมายของผู้ส่งสาร ทั้งสารที่ส่งโดยเจตนาและไม่เจตนา ซึ่งผู้รับจะนำมาประมวลและแปลความหมายตามสถานะของตนเองไม่ว่าจะเป็นสถานะทางกายภาพ เช่น ความสามารถในการรับสารของตนหรือสถานะทางจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ ค่านิยมต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้และความเข้าใจของผู้รับสารและแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสาร

การแสดงบทบาทผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล ก็เช่นเดียวกับบทบาทการเป็นผู้ส่งสาร คือเป็นการแสดงบทบาทแบบไม่ตายตัว เพราะเมื่อรับสารแล้วเกิดความคิดเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งก็จะเปลี่ยนบทบาทกลายเป็นผู้ส่งสาร สื่อความหมายให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบความคิดเห็นความรู้สึกของตนเอง อาจจะโดยวจนภาษาหรืออวจนภาษาก็ได้

**สาร (Message)** คือ เรื่องราวที่คู่สื่อสารถ่ายทอดแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง สารในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล จะมีลักษณะพิเศษกว่าสารในระบบการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ นั่นก็คือ ลักษณะสารจะมีความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ไม่คงที่ และยืนหยุ่นสูงกว่าสารในระบบการสื่อสารอื่นมีทั้งการตัดทอนละทิ้งสารเดิม เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนเรื่องไปสู่สารใหม่สามารถทำได้ง่ายตายและรวดเร็วแม้แต่ในกระบวนการสื่อสารอย่างเป็นทางการก็ยังมีลักษณะเช่นนี้ ยิ่งถ้าเป็นการสื่อสารในระดับไม่เป็นทางการด้วยความเคลื่อนไหวของสารยิ่งมีมากขึ้น เช่น เรามาพบเพื่อนในห้องเรียน เริ่มจากการทักทายเรื่องส่วนตัวต่อด้วยเรื่องการไปเที่ยวช่วงเสาร์-อาทิตย์ที่ผ่านมาตามด้วยเรื่องบ้านและวิชาเรียน นินทาอาจารย์ผู้สอนวิชาดังกล่าวสักนิด จากนั้นน้ำลายแห้งรู้สึกหิวกระหาย อาจพูดต่อด้วยเรื่องของสิ่งที่ยากทาน ฯลฯ จะเห็นได้ว่าตัวสารไม่คงที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาที่มีการสื่อสาร

**สื่อ (Channel)** คือ ช่องทางที่นำพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยทั่วไปพอพูดถึงสื่อเรามักจะนึกถึงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ภายนอกที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพถ่าย ไมโครโฟน ฯลฯ หากคิดเช่นนั้นแล้ว สื่อในการสื่อสารระหว่างบุคคลคืออะไร

ตา หู จมูก ลิ้น หายใจ ล้วนเป็นช่องทางแห่งการรับรู้ทั้งสิ้น เราใช้ปากพูด แสดงสีหน้า สายตา อากัปกริยา และการสัมผัส เป็นช่องทางสาร ในขณะที่ใช้ตา หู ฟัง จมูกดมกลิ่น กายสัมผัส ลิ้นรับรสและใจตรึกตรองเป็นช่องทางรับสาร ดังนั้นแม้เราจะมีเครื่องมือแสนวิเศษทันสมัยมากมายแค่ไหน แต่ในที่สุดสารทั้งหมดก็ต้องผ่านเข้าและออกจากช่องทางแห่งธรรมชาตินี้ สิ่งเหล่านี้ทางพุทธศาสนาได้กล่าวเอาไว้ โดยเรียกว่า “อายตนะ”

**บริบท/สภาพแวดล้อมในการสื่อสาร (Context/Environment)** คือ สิ่งที่มีผลหรืออิทธิพลต่อการสื่อสารของเราทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

บริบท หรือสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร ได้แก่ ระบบสังคม วัฒนธรรม ศาสนา ความคิด ความเชื่อ ประกอบกับประสบการณ์ของแต่ละคน ไปจนถึงสิ่งรอบกวนต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในขณะทำการสื่อสาร

คนที่อยู่ภายใต้ระบบสังคม วัฒนธรรม ศาสนา และความเชื่อเดียวกัน โอกาสที่จะสื่อสารกันเข้าใจก็จะง่ายกว่าการสื่อสารต่างสังคม ต่างวัฒนธรรม แต่ถ้าอยู่ภายใต้กรอบสังคมเดียวกันแต่ประสบการณ์ต่างกันก็เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้นั้นคือเหตุผลที่ว่า ทำไมพ่อแม่จึงพูดกับลูกไม่รู้เรื่อง คนเมืองแตกต่างจากคนชนบททั้ง ๆ ที่เป็นคนไทยศาสนาเดียวกันก็เนื่องมาจากประสบการณ์ต่างกัน นอกจากนี้ในการสื่อสารอาจไม่ราบรื่นเสมอไป อาจมีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นได้เสมอไม่ว่าจะเป็นสิ่งรบกวนทางกายภาพหรือเป็นสิ่งรบกวนทางจิตวิทยา

สิ่งรบกวน(Noise) คือ อุปสรรคที่สกัดกั้นประสิทธิผลของการสื่อสารให้ลดลง

สิ่งรบกวนทางกายภาพ ได้แก่ ความสามารถในการพูด การได้ยิน ความเจ็บไข้ได้ป่วย เสียงแทรกซ้อน อุณหภูมิต่าง ๆ ฯลฯ

สิ่งรบกวนทางจิตวิทยา ได้แก่ ความเชื่อ ทัศนคติ ความตั้งใจ ความเบื่อหน่าย ความวิตกกังวลต่าง ๆ ฯลฯ ( ชิตาภา สุขพล้ำ , 2548 : 14-24 )

### ● **วิธีปรับปรุงการสื่อสารระหว่างบุคคล**

ประสบการณ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถนำมาเป็นหลักในการปรับปรุงการสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์นั้นจะช่วยให้เราได้เรียนรู้ถึงเหตุผลของความล้มเหลวหรือความล้มเหลวในการสื่อสาร และจากแนวความคิดนี้ทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงวิธีการบางประการในการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

#### 1. การปรับใช้วิธีการสื่อสาร

การที่จะเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้นั้น จะต้องมีทักษะของการสื่อสารกว้าง ทักษะส่วนใหญ่จะต้องมีการปรับใช้ นั่นคือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาสและสถานการณ์



ทักษะดังกล่าวมักจะมีคุณสมบัติพอประมาณที่จะนำไปใช้ เนื่องจากประสบการณ์ที่ได้สร้างสมเป็นความรอบรู้มานั้นทำให้ทราบว่าควรจะใช้อย่างไร อย่างไรก็ตามอะไรจึงจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และกับแต่ละบุคคล เราจะทราบว่าในสถานการณ์หนึ่งต้องการร่วมมือกันมากกว่าการขัดแย้งแข่งขันหรือไม่อย่างไรและในความสัมพันธ์หนึ่งนั้นจะดำเนินต่อไปอย่างยืนยาวหรือเพียงระยะสั้น ๆ ตัวอย่างเช่น ในการสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานเราจะต้องสื่อสารแบบร่วมมือกันในการโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายบางประการที่เรามีความคิดเห็นขัดแย้งเราก็จะต้องใช้วิธีการที่แตกต่างไปจากการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บริหารองค์กรที่เราไปเยี่ยมเยียนซึ่งเราอาจจะไม่จำเป็นต้องไปพบปะสนทนากับเขาอีกเลย

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีส่วนประกอบมากมายที่ผู้สื่อสารควรจะได้พิจารณา เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมให้เหมาะสมตามควรแก่กรณี

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่มีการร่วมกัน ทุกคนที่ร่วมอยู่ในกระบวนการจะถ่ายทอดและรับสารทั้งที่เป็นถ้อยคำและไม่ใช่ถ้อยคำไป ในขณะที่เดียวกันทุกคนมีการรับส่งข่าวสารต่อกันตลอดเวลาของการสื่อสาร การมองกระบวนการสื่อสารวิธีนี้ให้ความสำคัญต่อทักษะในการสื่อสารอย่างมาก ผู้สื่อสารมีความตื่นตัว เนื่องจากเป็นผู้ถ่ายทอดและผู้รับสารในลักษณะตัวต่อตัว ผู้สื่อสารจะต้องไหวทันต่อสัญญาณที่ตนได้รับและถ่ายทอดออกไป ดังนั้น จึงต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

## 2. การสร้างความน่าเชื่อถือ

ส่วนประกอบที่สำคัญประการต่อมาก็คือ ความน่าเชื่อถือของผู้สื่อสาร ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งมีคุณค่าในด้านความเชื่อมั่นต่ออีกบุคคลหนึ่ง เช่น เราจะเชื่อข้อมูลเกี่ยวกับการที่ สส. คนหนึ่งหลบเลี่ยงการเสียภาษีรายได้ ถ้าข้อมูลนี้มาจากข้าราชการฝ่ายปกครองมากกว่าข้อมูลที่มาจากบุคคลซึ่งไม่ได้อยู่ในฐานะที่จะรู้เห็นได้ในทำนองเดียวกัน ความน่าเชื่อถือของเราในฐานะของแหล่งข่าวก็ย่อมเกี่ยวข้องกับคนที่บุคคลอื่นมีความไว้วางใจในตัวเรามากน้อยเพียงใด

ความน่าเชื่อถือนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความจริงใจ ซื่อสัตย์ของบุคคล การที่จะได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น เราต้องทำให้ผู้อื่นเห็นว่าเราเป็นคนน่าไว้วางใจ มีความจริงใจสำหรับการตอบสนองต่อบุคคลที่เราต้องการเป็นมิตรด้วย เราต้องทำให้เขาเห็นว่าเราเป็นผู้ที่มีน้ำใจและมีความเอื้อเฟื้อ

ความน่าเชื่อถือสามารถเกิดขึ้นได้ตามการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่างๆ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและกาละ เช่น ตำรวจจะได้รับความเชื่อถือเมื่อพูดถึงปัญหาอาชญากรรมแต่จะได้รับความเชื่อถือไม่มากนักเมื่อพูดถึงปัญหาทางเศรษฐกิจ

วิจัยวุฒิ คุณวุฒิ กลุ่มสังคมและสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีผลต่อการประเมินค่าคำพูดของบุคคลนั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ส่วนประกอบเหล่านี้มีผลต่อความน่าเชื่อถือของบุคคล

นั้น ๆ ในบางครั้งสถานภาพทางสังคมของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อการรับรู้คำพูดของบุคคลนั้นมาก ทำให้ผู้รับสารตอบสนองในทางที่ว่าบุคคลนั้นเป็นใครมากกว่าในทางที่ว่าเขาพูดอะไร ดังนั้นการประเมินถึงพื้นฐานของส่วนประกอบต่างๆดังกล่าวจึงควรจะได้รับพิจารณาไม่น้อย

### 3. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกันในระดับย่อย ๆ จะนำไปสู่ความถูกต้องแม่นยำ ความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ กระจ่างชัดยิ่งขึ้น เช่น เมื่อมีการเข้าใจผิดกันระหว่างบุคคล 2 คน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจะมีประโยชน์โดยออกมาในรูปของการถกข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางคลี่คลายปัญหาต่อไป

### 4. การฟังและปฏิกิริยาตอบสนอง

ในการสื่อสารทั้งหลายนั้นผู้พูดมักจะต้องการรู้ว่าผู้ฟังตั้งใจฟังอยู่หรือเปล่า ผู้พูดมักจะคาดหวังผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ฟังจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะว่าผู้ฟังเป็นผู้ที่ทำให้ถ้อยคำของผู้พูดได้รับปฏิกิริยาตอบสนองและเป็นการสนับสนุนการเตรียมคำพูดใหม่ให้แก่ผู้พูด

ผู้ฟังที่มีการตอบสนองที่ดีก็คือ ผู้ฟังที่ทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองด้วยความเข้าใจอันดีต่อกันเพราะผู้ฟังจะชี้แนะให้ผู้พูดอย่างถูกต้องเพียงไร สามารถแปลความในเนื้อหาหรือถ้อยคำของผู้พูดโดยการใช้ถ้อยคำของผู้ฟังเอง

### 5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ความเห็นใจ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หรือที่เรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลมาก เราควรตอบสนองคนร่าเริงด้วยความร่าเริง ตอบสนองคนโศกเศร้าด้วยความโศกเศร้า เช่นนี้ถือได้ว่าเรากำลังแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ขอบเขตที่เราจะทำได้อยู่ที่การตัดสินใจว่า เราจะตอบสนองอย่างไรดี แม้ว่าโดยแท้จริงแล้วเราไม่สามารถรู้ได้แน่ชัดสมบูรณว่าบุคคลอื่นมีระดับขอบเขตของความรู้สึกอย่างไร ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่นได้ทั้งหมด ถ้าเราไม่เคยประสบภาวะเช่นนั้น

### 6. การยืนยันหรือการอ้างสิทธิ์

การยืนยันหรือการอ้างสิทธิ์ เป็นการพูดและกระทำตามความต้องการของเรา เป็นการพูดเมื่อเรามีบางสิ่งที่ต้องการถ่ายทอดความรู้สึก ความคิด และการกระทำของเราซึ่งมีคุณค่าต่อตัวเราเอง คนที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงมักจะมีการยืนยันหรือการอ้างสิทธิ์บ่อย ในขณะที่คนจำนวนไม่น้อยมักจะไม่ค่อยแสดงออก ปล่อยให้ผู้อื่นตัดสินใจ และพบว่าตัวเองต้องทำในสิ่งที่ไม่ชอบอยู่เสมอ แต่ไม่กล้าที่จะอุทธรณ์

## 7. การมีจรรยาบรรณของการสื่อสาร

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นเรื่องส่วนตัวของบุคคล รูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้มากที่สุดก็คือการสนทนา ข้อเท็จจริงจำนวนมากจากการสนทนา เป็นสิ่งที่บุคคลไม่อยากจะเปิดเผย หรือนำไปเล่าต่อแต่ก็ปรากฏว่าบางคนชอบนำไปพูดคุยให้ผู้อื่น ฟังต่อโดยไม่ได้ระมัดระวัง ไม่คำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้เป็นเจ้าของเรื่องราวข้อเท็จจริงนั้น เมื่อเป็นเช่นนี้จึงมักปรากฏอยู่เสมอว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุของความรู้สึก โกรธเคือง และเดียดร้อน เพราะการสื่อสารระหว่างบุคคลกลายเป็นที่มาของการซุบซิบนินทา การ บั่นหน้าเป็นตัว การกระทบกระทั่งทำลายกัน เนื่องจากขาดจรรยาบรรณของการสื่อสารระหว่าง บุคคลนั่นเอง ( ธีรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ , 2526:33-43 )

## กลยุทธ์การคล้อยตาม(COMPLIANCE GAINING STRATEGIES)

กลยุทธ์การยอมคล้อยตาม BEM อธิบายว่า กลยุทธ์แห่งการยอมคล้อยตามมุ่งเน้นไปสู่ผล แห่งพฤติกรรมการสื่อสารไม่ว่าผู้รับสารจะปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือไม่ก็ตาม MARWELL AND SCHMIDT อธิบายว่าในกลยุทธ์ของการยอมคล้อยตาม เนื้อหาสาระที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสารมุ่ง ให้เกิดพฤติกรรมโดยเขาสองคนได้สำรวจด้วยแบบสอบถามโดยใช้กลยุทธ์ 16 อย่าง ภายใต้ 4 สถานการณ์ที่สร้างขึ้น คือ บริบทของการทำงาน ครอบครัว การขายและเพื่อนร่วมห้อง RUBIN กล่าวว่ากลยุทธ์นี้ผู้ส่งสารเลือกที่จะโน้มน้าวให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วว่าผู้ส่ง สารต้องการผลแบบใด

1. การให้คำสัญญา (PROMISE : IF YOU COMPLY, I'LL REWARD YOU)
2. การข่มขู่ (THREAT:IF YOU DO NOT COMPLY,I'LL PUNISH YOU)
3. การใช้ความชำนาญของผู้ส่งสารที่จะพยากรณ์ในทางบวกเกี่ยวกับอนาคต  
( EXPERTISE (POSITIVE): IF YOU COMPLY, YOU'LL BE REWARD IN LIFE IN THE FUTURE)
4. การใช้ความชำนาญของผู้ส่งสารที่จะพยากรณ์ในทางลบเกี่ยวกับอนาคต ( EXPERTISE (NEGATIVE) : IF YOU DON'T COMPLY, YOU'LL BE PUNISHED IN LIFE, IN THE FUTURE)
5. การให้ผู้รับสารแสดงความชื่นชอบในตัวผู้ส่งสารและยอมตาม (LIKING:I'M FRIENDLY AND I'LL GET YOU INTO A GOOD MOOD "GOOD FRAME OF MIND" SO THAT YOU'LL COMPLY )
6. การ "ให้" ก่อนแล้วจึง "รับ" ( PREGIVING BEFORE RECEIVING:ACTORS OR SPEAKERS REWARD TARGET BEFORE REQUESTING COMPLIANCE )

7. การกระตุ้นที่เป็นทางลบจนกว่าคู่สื่อสารจะยอมตาม ( STIMULATION : I'LL CONTINUE TO PUNISH YOU UNTIL YOU COMPLY WITH MY WISH )
8. การทวงบุญคุณ ( DEBT : YOU OWE ME COMPLIANCE BECAUSE OF PAST FAVORS )
9. การพูดว่าผู้รับสารขาดศีลธรรมถ้าไม่คล้อยตาม ( MORAL APPEAL : YOU'RE IMMORAL IF YOU DO NOT COMPLY )
10. การจะรู้สึกดีถ้าตัวเองยอมคล้อยตาม ( SELF-FEELING (POSITIVE) : YOU'LL FEEL BETTER ABOUT YOURSELF IF YOU COMPLY )
11. การรู้สึกแย่ถ้าตัวเองไม่คล้อยตาม (SELF-FEELING (NEGATIVE) YOU'LL FEEL WORSE ABOUT YOURSELF IF YOU DO NOT COMPLY)
12. คน “ดี” จะคล้อยตาม ( ALTERCASTING (POSITIVE) : A PERSON WITH “GOOD” QUALITIES WOULD COMPLY )
13. คน “ไม่ดี” จะไม่คล้อยตาม ( ALTERCASTING (NEGATIVE) : ONLY A PERSON WITH “BAD” QUALITIES WOULD NOT COMPLY )
14. การทำความดีเพื่อคนอื่น ( ALTRUISM : I NEED YOUR COMPLIANCE VERY BADLY,SO DO IT FOR ME )
15. การได้รับการยอมรับนับถือถ้าคล้อยตาม ( ESTEEM (POSITIVE) : PEOPLE YOU VALUE WILL THINK BETTER OF YOU IF YOU COMPLY )
16. การไม่ได้รับการยอมรับนับถือถ้าไม่คล้อยตาม (ESTEEM (NEGATIVE) : PEOPLE YOU VALUE WILL THINK WORSE OF YOU IF YOU DO NOT COMPLY ) (อรวรรณ ปิรันธน์ โฉวาท , 2546 : 209-212)

## การใช้วจนภาษา

วจนภาษา คือ การสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์อื่นที่ไม่ใช่ถ้อยคำ ซึ่งสัญลักษณ์เหล่านี้อาจเกิดควบคู่กับการใช้ถ้อยคำหรือไม่ก็ได้ แต่เมื่อแสดงออกมาแล้วก่อให้เกิดความหมายแต่อย่างใด อย่างหนึ่ง เช่น การแสดงสีหน้าท่าทาง เสื้อผ้าเครื่องประดับ รูปร่างหน้าตา วิธีการพูด กิริยาอาการ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้อาจช่วยให้เกิดความเข้าใจกันดียิ่งขึ้นหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่อกันได้

1. การเคลื่อนไหวร่างกาย (Kinesics/Body Movement) การเคลื่อนไหวร่างกาย หรือบางทีอาจเรียกว่า ภาษากาย เป็นศาสตร์อย่างหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจศึกษากันอย่างกว้างขวาง

เนื่องจากทุก ๆ ท่าทีของมนุษย์มีความหมาย ซึ่งมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการสื่อสารซึ่งกันและกัน ในการสื่อสารผู้สื่อสารจะตีความในสิ่งที่เห็นร่วมกับสิ่งที่ได้ยินด้วยเสมอ และหากสิ่งที่ได้ยินกับสิ่งที่เห็นขัดแย้งกันหรือไม่สอดคล้องกันก็มักเลือกที่จะเชื่อในสิ่งที่เห็นมากกว่า จึงต้องมีการศึกษาเพื่อให้เข้าใจจุดกำเนิดแห่งความหมายที่เป็นภาษาเขียนนี้ โดย พอล เอกแมน และวอลเลส วี. ฟรีเซน (Ekman and Friesen) ได้จำแนกลักษณะการสื่อความหมายด้วยท่าทางเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1.1 สัญลักษณ์ (Emblems) เป็นประเภทของอวัจนะที่ทำหน้าที่แทนคำหรือวลีเพื่อสื่อสารในกรณีต่าง ๆ เช่น การแสดงเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์เพื่อบอกว่า O.K. กรุณาเงียบเข้ามา ฯลฯ

1.2 ตัวอธิบาย (Illustrators) เป็นท่าทางที่ใช้เพื่อประกอบในการสร้างความเข้าใจกับคำพูดให้มีความชัดเจนขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังจินตนาการนึกตามภาพได้อย่างรวดเร็ว และเข้าใจได้ถูกต้องตามที่เรามุ่งหวัง เช่น ท่าทางเพื่อบอกขนาด บอกทิศทาง

1.3 ตัวแสดงอารมณ์ความรู้สึก (Affect Displays) ส่วนใหญ่จะเป็นการเคลื่อนไหวที่บริเวณใบหน้า เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกต่าง ๆ เช่น โกรธ เศร้า เบื่อ ไม่พอใจ ฯลฯ

1.4 ตัวกำหนดหรือตัวควบคุม (Regulators) เราสามารถใช้ภาษาท่าทางในการควบคุมการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ด้วยการแสดงให้เขารู้ในลักษณะต่าง ๆ โดยที่ไม่ต้องบอกเป็นวาจาออกมา เช่น ท่าทางของเราบอกว่า พูดต่อสิ น่าสนใจ มีอะไรอีก สนุกดี ไม่จริงมั้ง ฯลฯ

1.5 ตัวประยุกต์ (Adaptors) เป็นกลุ่มท่าทางที่เกิดขึ้น เพื่อบ่งบอกความต้องการบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางกายภาพหรือทางจิตวิทยา เพื่อขจัดความเมื่อย ขจัดความรำคาญ หรือลดความประหม่า ความเครียด ฯลฯ ตัวประยุกต์นี้มีทั้งที่เกี่ยวข้องกับร่างกายและท่าทางที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ

ท่าทางที่เกี่ยวข้องกับร่างกาย เช่น การขยับตัว การเอามือเชยผม ทำคาง ประสานมือ กัดเล็บ ถูจมูก การเกา ฯลฯ

ท่าทางที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งของอื่น เช่น เคาะดินสอหรือปากกา อัดนุหรือแรงๆ ลูบสัตว์เลี้ยงเล่น เคี้ยวหมากฝรั่ง(ที่หมดรสชาติแล้ว) หรือทำงานปกติด้วยความตั้งใจมากกว่าปกติ ฯลฯ ท่าทางเหล่านี้จะบ่งบอกได้ว่าเราสบาย ๆ กระวนกระวายหรือเครียด เป็นต้น

2. การแสดงออกทางใบหน้า (Facial Expression) ในระหว่างการสื่อสารกันสีหน้าของคนเราสามารถสื่อความหมายได้ ดังได้กล่าวมาแล้วในเรื่องของการเคลื่อนไหวร่างกาย เพื่อการแสดงความรู้สึกนึกคิด ซึ่งการเคลื่อนไหวนี้จะเฉพาะเจาะจงไปที่การเคลื่อนไหวใบหน้า ซึ่งจะบ่งบอกถึงอารมณ์ของมนุษย์ได้อย่างน้อย 8 ลักษณะได้แก่ มีความสุข ประหลาดใจ กลัว โกรธ เศร้า รังเกียจ ตู้อก และสนใจ นอกจากนี้ยังแสดงออกถึงความรู้สึกสับสนใจ ความตั้งใจ ความเบื่อหน่ายหรือเจ็บปวด เป็นต้น

3. สายตา (Oculastics/Gaze/Eye Contact) สายตาสามารถถ่ายทอดความรู้สึกต่าง ๆ ได้ เช่นเดียวกับการแสดงสีหน้า การมองในลักษณะแตกต่างกัน มาจากอารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไป เช่น สายตาบอกถึงความสุขสงบ ประหลาดใจ กลัว โกรธ เศร้า เหงา รังเกียจ แน่วแน่ สับสน เจ็บช้ำใจ ฯลฯ เราใช้การมองหรือสายตาด้วยจุดมุ่งหมายดังนี้

3.1 เพื่อแสดงออกทางอารมณ์ (Expressing Emotion) หรือความรู้สึกต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา

3.2 เพื่อกำหนดหรือควบคุมการสื่อสาร (Regulating the Flow of Communication) เพราะแค่เพียงเรามองตากัน สะพานแห่งการสื่อสารก็เริ่มเปิดเชื่อมโยงให้ข้อมูลข่าวสารหลังไหลไปมาระหว่างสองฝ่าย หากเราไม่ปรารถนาสื่อสารกับใครเราแค่เพียงมองเมินเลยไปหรือทำเป็นมองไม่เห็นสะพานก็ไม่อาจเชื่อมถึงกันได้ ในขณะที่พูดหากเราเหลือบตาเพ่งไปสู่สิ่งใด แสดงว่าเราสนใจสิ่งนั้นมากกว่าสิ่งที่เรากำลังคุยกัน คนอื่น ๆ ก็จะหันตามไปมองด้วย

3.3 ใช้สายตาเป็นเครื่องตอบกลับการสื่อสาร (Monitoring Feedback) เพราะในขณะที่เราพูดคุยกับใครเราก็มองสบตาให้เขาทราบว่าเรากำลังฟังอยู่ แต่สายตาไม่ได้บอกแค่ว่าฟังอยู่เท่านั้น มันยังแฝงความหมายอื่น ๆ เพิ่มเข้ามาด้วย เช่น ดี พูดต่อสิ น่าตื่นเต้นดีจัง ไม่เข้าใจ ไม่รู้เรื่อง ไม่อยากจะทำอะไร น่าเบื่อจัง ฯลฯ เป็นการสะท้อนผลของการส่งสารกลับมายังผู้ส่งสารว่าเรารู้สึกหรือเข้าใจอย่างไร

3.4 รักษาความสนใจและความตั้งใจในการสื่อสาร (Maintaining Interest and Attention) ในขณะที่พูดคุยกับคน 2-3 คน เราใช้สายตาตรวจสอบความตั้งใจ และความสนใจของผู้รับสารเป็นรายบุคคล ถ้าใครแสดงท่าทางลดความตั้งใจหรือลดความสนใจ เรามักจะมองเขามากขึ้น และจะมีผลให้เขามีความตั้งใจและสนใจที่จะสื่อสารเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

3.5 สายตาเป็นสัญญาณแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยธรรมชาติ (Signal the Nature of the Interpersonal Relationship) การมองจะบอกถึงความสัมพันธ์และความสนใจที่มีต่อกันของบุคคลทั้งสองฝ่าย ถ้าเหตุการณ์การพูดคุยใดที่ทั้งสองฝ่ายมีอัตราการจ้องมองกันสูงมากแสดงว่าทั้งคู่ให้ความสนใจซึ่งกันและกันมากกว่าเนื้อหาสาระที่คุย

3.6 เป็นสัญญาณเปิดรับการสื่อสารกลับ (Signal a Conversation Turn) ในขณะที่สื่อสารกันเราสามารถใช้เวลาเพื่อแสดงความหมายว่าอนุญาตให้พูดได้ หรือถึงรอบการพูดของคุณแล้ว เช่น ในห้องเรียนครูตั้งคำถามแล้วกวาดสายตาไปหยุดที่นักเรียนคนหนึ่งโดยไม่ต้องพูดแต่มีความหมายว่าให้นักเรียนคนนั้นเป็นผู้ตอบคำถาม

3.7 การมองชดเชยระยะทางด้านกายภาพ (Compensating for Physical Distance) เพราะในบางสถานการณ์แม้ตัวจะถูกแยกออกด้วยระยะทางแต่ก็สามารถสื่อสารกันได้ด้วย การส่งสายตาเป็นสื่อสัมพันธ์

4. การแต่งกายและเครื่องประดับ (Clothes and Artifacts) การแต่งกายสามารถบ่งบอกถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลผู้แต่งกายนั้นได้อย่างมากมาย เสื้อผ้าและเครื่องประดับที่ตกแต่งร่างกาย สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกนึกคิด จิตใจ รสนิยม ฐานะ ระดับสังคม นิสัย ความรู้และมารยาท ฯลฯ ของผู้แต่งได้ด้วย

การแต่งเครื่องแบบต่าง ๆ ก็บอกให้รู้ได้ว่าบุคคลนั้นสังกัดองค์กรใด เช่น ตำรวจ ทหาร (เหล่าไหน) นิสิตนักศึกษา(สถาบันใด) พนักงาน (บริษัทอะไร) ฯลฯ

5. อาณาเขตของการสื่อสาร (Proximics/Space) ดร.เอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Edward T.Hall) ศาสตราจารย์ทางมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทเวสเทิร์น สหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาเกี่ยวกับกิริยาของคนแต่ละคนที่มีต่ออาณาจักรของตัวเอง ว่ามีการแสดงออกอย่างไรบ้าง ซึ่งสรุปได้ว่า อาณาเขตการสื่อสารของบุคคลนั้น มีอยู่ด้วยกัน 4 ระดับ คือ

5.1 เขตประชิดตัว (Intimate Distance/Intimate Zone) มีระยะตั้งแต่ 0-18 นิ้ว เป็นระยะที่ใกล้ชิดมาก จะใช้สื่อสารกันกับบุคคลที่ใกล้ชิดสนิทสนมเป็นพิเศษมี 2 แบบ คือ แบบใกล้กับแบบไกล แบบใกล้ก็จะประมาณ 6 นิ้วลงมา ขนาดถูกเนื้อถูกตัวนิ้วเนี่ย และแบบใกล้ก็ตั้งแต่ 6 นิ้วถึง 18 นิ้ว บุคคลที่จะเข้ามาใกล้ในระยะนี้ได้ต้องสนิทสนมกันมาก เช่น เป็นคู่รัก สามี ภรรยา หรือเพื่อนสนิท พ่อแม่ลูกแสดงความรักกัน เป็นต้น

5.2 เขตส่วนตัว (Personal Distance/Casual – Personal Zone) เป็นระยะถัดมาจากระยะแรก คือตั้งแต่ 18 นิ้วถึง 4 ฟุต เขตนี้ก็มี 2 แบบเช่นเดียวกัน คือ แบบใกล้และแบบไกล แบบใกล้จะมีระยะตั้งแต่ 18 นิ้วถึง 2 ฟุตครึ่ง และแบบไกลตั้งแต่ 2 ฟุตครึ่งถึง 4 ฟุต เป็นระยะที่ทำให้การพูดคุยสนทนากับบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องส่วนตัวโดยทั่วไป

5.3 เขตสมาคม (Social Distance/Socio – Consultive Zone) แบบใกล้มีระยะตั้งแต่ 4 ฟุตถึง 7 ฟุต เหมาะสำหรับการติดต่อธุรกิจการงานหรือเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว ไม้มีความคุ้นเคยส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง มีลักษณะกึ่งทางการ

ส่วนแบบไกลมีระยะตั้งแต่ 7 ฟุตถึง 12 ฟุต ใช้ในกรณีการสื่อสารที่เป็นทางการ และมีแบบแผนบ่งบอกถึงสถานะภาพของทั้งสองฝ่ายได้อย่างชัดเจนว่ามีความแตกต่างกัน เช่น การสนทนา(หรือสื่อสาร) ระหว่างผู้จัดการใหญ่กับเลขา หรือพนักงาน เป็นต้น

5.4 เขตสาธารณะ (Public Distance/Public Zone) เป็นอาณาเขตนอกสุดของอาณาจักรแต่ละบุคคล ซึ่งก็มีทั้งแบบใกล้และแบบไกลเช่นเดียวกัน

แบบใกล้มีระยะตั้งแต่ 12 - 25 ฟุต ใช้สำหรับการพบปะในกลุ่มที่ไม่รู้จะเป็นทางการนัก เช่น ครูกับนักเรียนในห้องเรียน หรือประธานที่ประชุมกับพนักงานบริษัท ส่วนแบบไกลมีระยะตั้งแต่ 25 ฟุตเป็นต้นไป ใช้ในกรณีการพูดคุยในที่ประชุมประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการ

ปราศรัยหาเสียง การปาฐกถา อภิปราย ฯลฯ มักต้องใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น ไมโครโฟนขยายเสียง เป็นต้น

6. ปริภาษา ( Paralanguage/Vocallics ) การใช้น้ำเสียงที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารจึงสามารถโน้มน้าวใจคนให้คล้อยตามได้ สังเกตได้จากนักพูดที่เก่ง ๆ นอกจากจะมีความสามารถในการเลือกใช้คำพูดแล้ว ยังมีความสามารถในการใช้น้ำเสียงให้เกิดความน่าสนใจอีกด้วย (ชิตามา สุขพหลา , 2548 : 63-76)

แนวคิดนี้ใช้สำหรับวิเคราะห์การใช้อวัจนภาษาของพนักงานสอบสวนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน

### แนวคิดทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร

ทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารเป็นแนวคิดที่เดลล์ ไฮม์ส์ (Hymes 1974 อ้างใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) ได้เสนอแนวคิดนี้ผ่านบทความอันหลากหลายของเขา โดยระบุว่า ทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร “ เป็นการศึกษาบทบาทของภาษาในการสื่อสารของคนในชุมชนหรือการศึกษาโดยละเอียดถึงวิธีการใช้ภาษาในวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น การศึกษาหน้าที่และการใช้อวัจนลีลาต่าง ๆ รวมทั้งภาษาย่อย และภาษาต่าง ๆ ตลอดจนการวิเคราะห์ศิลปะในการพูดและวัจนกรรมในแต่ละสังคม ” โดยมีความคิดหลักในการวิเคราะห์ คือ เพื่อเข้าถึงพฤติกรรมการพูดหรือการสื่อสารจากมุมมองของมโนทัศน์ที่เรียกว่า เหตุการณ์สื่อสาร ( Speech event / Communication event) ซึ่งหมายถึงเหตุการณ์ที่ผู้พูดใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยไฮม์ส์ได้เสนอตัวแบบที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ภาษาตามแนวชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร สรุปเป็นคำย่อว่า SPEAKING ซึ่งตัวอักษรแต่ละตัวในคำนี้เป็นอักษรต้นขององค์ประกอบที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดทฤษฎีของเขา ได้แก่

S = Setting หรือ Scene (กาลเทศะ หรือ ฉาก)

P = Participants (ผู้ร่วมเหตุการณ์)

E = Ends (จุดหมาย)

A = Act sequence (การลำดับวัจนกรรม)

K = Key (กุญแจ)

I = Instrumentalities (เครื่องมือ)

N = Norms of Interaction & Interpretation (บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ)

G = Genre (ประเภทการสื่อสาร)



1. Setting/Scene (กาลเทศะ/ฉาก) กาลเทศะ หมายถึง เวลาและสถานที่ ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมทางกายภาพของการสื่อสาร ฉาก หมายถึง สภาวะแวดล้อมที่เป็นนามกรรม เป็นสิ่งสมมติ หรือมีผลทางด้านจิตใจ

2. Participants (ผู้ร่วมเหตุการณ์) หมายถึง ผู้พูด-ผู้ฟัง หรือ ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร

3. Ends (จุดหมาย) หมายถึง เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้ร่วมเหตุการณ์ประสงค์จะได้จากการสื่อสารและเป็นเป้าหมายของทั้งเหตุการณ์สื่อสารด้วย

4. Act sequence (การลำดับวัจนกรรม) หมายถึง รูปแบบ หรือเนื้อหาคำพูด ได้แก่ ถ้อยคำที่ใช้เป็นอย่างไร ใช้อย่างไร เรียงลำดับอย่างไร ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์หน่วยถ้อยคำที่เรียกว่า วัจนกรรม ซึ่งหมายถึง ถ้อยคำที่มีเจตนาความหมายของผู้พูด

5. Key (กุญแจ) หมายถึง น้ำเสียง ท่าทาง อารมณ์ หรือสีหน้าในการสื่อสาร

6. Instrumentalities (เครื่องมือ) หมายถึง การเลือกวิธีสื่อสาร เช่น คำพูดปากเปล่า การเขียน

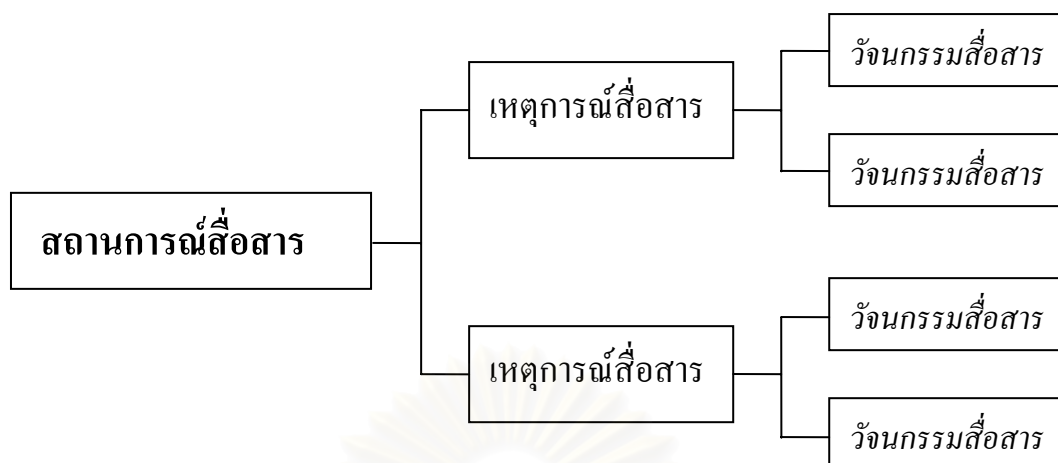
7. Norms of Interaction & Interpretation (บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ) หมายถึง การพูดหรือการสื่อสาร ที่ผู้พูดใช้เพื่อมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ฟัง กฎเหล่านี้ต้องตีความด้วยความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมของคนในสังคมนั้น ๆ

8. Genre (ประเภทการสื่อสาร) หมายถึง ประเภทของถ้อยคำที่สื่อสาร ซึ่งมักมีชื่อเรียกเฉพาะ เช่น ร้อยกรอง-ร้อยแก้ว ปริศนาคำทาย บทสวดมนต์ คำนำ ฯลฯ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเหล่านี้รวมกันทั้งหมด จะทำให้เรามองเห็นภาพของเหตุการณ์สื่อสารได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

### ● ทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารของชาวิลล์-ทรอยก์

ชาวิลล์-ทรอยก์ ดำเนินรอยตามทฤษฎีของไฮมส์ และแบ่งหน่วยที่ใช้ในการสื่อสารออกเป็น 3 หน่วย คือ สถานการณ์สื่อสาร (Communication situation) เหตุการณ์สื่อสาร (Communicative event) และวัจนกรรมสื่อสาร (Communicative act) โดยใน 3 หน่วยนี้ เขาถือว่า “ เหตุการณ์สื่อสาร ” เป็นหน่วยที่สำคัญที่สุด และเป็นหัวใจของการวิเคราะห์ชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า สถานการณ์สื่อสารหนึ่งสถานการณ์ ประกอบด้วยเหตุการณ์สื่อสารหลายเหตุการณ์ และแต่ละเหตุการณ์สื่อสารก็ประกอบด้วยวัจนกรรมสื่อสารหลายวัจนกรรมดังแผนภูมินี้



ในส่วนของการวิเคราะห์ ชาวิลส์-ทรอยก์ ได้เสนอองค์ประกอบของเหตุการณ์สื่อสาร 10 องค์ประกอบ ซึ่งดัดแปลงมาจาก 8 องค์ประกอบ (SPEAKING) ที่ไฮมส์ได้เสนอไว้ (อ้างในสุดาตวง เกิดโมที 2537:15-16) โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ชนิดของเหตุการณ์ (Genre or type of event) เช่น เรื่องตลก เรื่องเล่า การบรรยายทางวิชาการ การสนทนา การทักทาย เป็นต้น
2. หัวข้อ (Topic) หรือ จุดเน้นของการสื่อสารที่วิเคราะห์
3. วัตถุประสงค์ หรือหน้าที่ (Purpose or Function) คือ จุดมุ่งหมายหลักในการปฏิบัติสัมพันธ์ของผู้ร่วมสนทนาแต่ละคน
4. กาลเทศะ หรือ เวลา-สถานที่ (Setting) ซึ่งรวมถึงเวลาของวัน ฤดูของปี สถานที่สื่อสาร และแง่มุมต่าง ๆ ทางกายภาพของสถานการณ์ เช่น ขนาดห้อง การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น  
องค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนข้างต้นรวมกันเรียกว่า Scene ซึ่งหมายถึงบริบทนอกตัวบุคคลในเหตุการณ์สื่อสาร คำถามที่ใช้ตรวจสอบ Scene ว่าพรรณนาได้ครอบคลุมหรือไม่ คือ เหตุการณ์นั้นเป็นเหตุการณ์ชนิดใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ทำไมจึงเกิดขึ้น และเกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไร
5. ผู้ร่วมเหตุการณ์ (Participant) ซึ่งรวมถึง อายุ เพศ ชาติพันธุ์ ฐานะทางสังคมและอื่น ๆ คำถามที่ใช้คือ ใครมีส่วนร่วมในเหตุการณ์
6. รูปแบบการสื่อสาร (Message form) องค์ประกอบนี้เหมือนกับ Instrumentalities ของไฮมส์ รวมถึงการใช้เสียง (vocal) และไม่ใช้เสียง (non-vocal) และลักษณะของรหัสที่ใช้ เช่น ใช้วัจนภาษา หรือ อวัจนภาษา ซึ่งได้แก่ภาษาท่าทาง การใช้สายตา รูปภาพ การ์ตูน
7. เนื้อหาการสื่อสาร (Message content) ผู้วิเคราะห์จะต้องตั้งคำถามว่า การสื่อสารดังกล่าวเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ประเด็นสำคัญได้แก่อะไรบ้าง เป็นต้น

8. การลำดับวัจนกรรม(Act sequence) เหมือนกันกับของไฮมส์ คือ หมายถึงการเรียงลำดับวัจนกรรมสื่อสาร ซึ่งจะเข้มงวดมากในเหตุการณ์สื่อสารที่เป็นพิธีกรรม เช่น การอวยพร การอำลา

9. กฎการปฏิสัมพันธ์ (Rule of interaction) ได้แก่ การอธิบายกฎของการใช้ภาษาพูดและคำพูด ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับเหตุการณ์สื่อสาร กฎเช่นนี้เกิดจากค่านิยมของชุมชนภาษาแต่ละชุมชน และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมว่าควรจะแสดงออกอย่างไร เราอาจเห็นกฎเหล่านี้ได้จากคำพังเพย สุภาษิต และกฎหมายของชุมชนนั้น ๆ

10. บรรทัดฐานของการตีความ (Norm of interpretation) สร้างขึ้นจากมาตรฐานความเข้าใจของสมาชิกในชุมชนภาษาร่วมกัน รวมถึงความรู้ทั่วไปที่มีอยู่ และข้อสมมติฐานทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ความเข้าใจร่วมกันของชุมชนภาษานั้น ๆ (อ้างถึงใน จิตตากรณี กลุ่มแดง ,2546)

### แนวความคิดเรื่องภาษาแสดงความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสุภาพไว้ว่า ความสุภาพ คือการเลือกใช้ภาษาที่มีเจตนาเพื่อการรักษาหน้าของผู้พูดและผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ โดยชี้ให้เห็นว่าทุกคนมี “หน้า” ซึ่งหมายถึง ภาพลักษณ์ส่วนตัวที่ต้องการแสดงออกให้ผู้ร่วมสื่อสารได้เห็นหรือรับรู้ ธรรมชาติของมนุษย์จะต้องมีความต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมหรือยอมรับตนเอง เรียกว่า หน้าด้านบวก(positive face) และในขณะเดียวกันย่อมมีความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนตัวเอาไว้ อยากรู้ให้ผู้อื่นละเมิดความเป็นส่วนตัวของตนเอง เรียกว่า หน้าด้านลบ(negative face) ทั้งนี้ในการสนทนาครั้งหนึ่ง ๆ นั้น จะมีการกระทำที่เสี่ยงต่อการเสียหน้า (face threatening acts) ทุกครั้ง ซึ่งคู่สนทนาจะต้องเลือกกลวิธีการใช้ภาษาสุภาพในระดับต่าง ๆ เพื่อรักษาหน้าซึ่งกันและกันได้แก่

1) การพูดตรงประเด็นโดยปราศจากการตกแต่ง (without redressive action) ซึ่งเหมาะกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการเสียหน้าน้อย

2) การพูดตรงประเด็นโดยมีการตกแต่ง (with redressive action) แบ่งออกเป็น ความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) ซึ่งเป็นการใช้คำพูดที่แสดงความมีส่วนร่วมหรือเป็นพวกเดียวกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) ซึ่งเป็นการใช้คำพูดที่แสดงถึงความเป็นเอกเทศ หรือไม่เกี่ยวข้องกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอีกด้วย

3) การพูดอ้อม (off record) มักใช้กับสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดการเสียหน้ามาก

นอกจากนี้สคอลลินและสคอลลิน (Scollin and Scollin) ได้กล่าวสนับสนุนแนวคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสัน โดยใช้คำว่า “ศักดิ์ศรี” แทน ซึ่งได้กล่าวว่า “ในการสนทนาแต่ละครั้ง คู่สนทนาแต่ละคนจะพิจารณาคู่สนทนาของกันว่าเป็นใคร มีบทบาทอย่างไร และเขาต้องการให้เราคิดว่าเขาเป็นคนเช่นไร นอกจากนี้ยังได้มีการเสนอศัพท์ใหม่ เพื่อให้เข้าใจแนวคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสันได้ง่ายและชัดเจนขึ้น กล่าวคือใช้คำว่า “การมีส่วนร่วม หรือ involvement” แทนคำว่า positive face และใช้คำว่า “การแยกตัวออกห่าง หรือ independent” แทนคำว่า negative face รวมทั้งยังเสนอปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ภาษาเพื่อแสดงความสุภาพ 3 ประการ คือ

- 1) อำนาจ (power) หรือ ความแตกต่างกันในเชิงสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
- 2) ระยะห่าง (distance) หรือ ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
- 3) น้ำหนักของการบังคับ (weight of imposition) คือ การที่ผู้สื่อสารต้องบังคับใจคู่สื่อสารของตนมากน้อยเพียงใด (1977 อ้างถึงใน ปอรรักษ์ ยอดเนตร, 2544:16-17)

สรุปว่า ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจะเลือกใช้ประเภทของความสุภาพแบบการมีส่วนร่วม ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพด้อยกว่าจะเลือกใช้ประเภทของความสุภาพแบบการแยกตัวออกห่าง การใช้ภาษาที่สุภาพเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้รักษาหน้าของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดใช้ภาษาที่สุภาพเพื่อรักษาหน้าด้านบวก หรือภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองเอาไว้ ว่าเป็นผู้ที่พูดจาสุภาพเหมาะสมตามกาลเทศะ และการที่ผู้พูดเลือกใช้คำในการสื่อสารเรื่องเพศอย่างสุภาพ และไม่โจ่งแจ้งนัก ย่อมทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรู้หายาบคาย ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัด หรือลำบากใจในการฟังและตอบคำถาม(สุนันทา คงประโคน, 2544:10)

### แนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร

ผู้รับสาร อาจหมายถึง บุคคลเพียงคนเดียว เช่น การพูดคุยระหว่าง 2 คน หรืออาจหมายถึงกลุ่มบุคคลก็ได้ ในการติดต่อสื่อสารนั้น บุคคลที่เป็นผู้รับสารอาจเปลี่ยนเป็นผู้ส่งสารในเวลาอื่นได้ เช่น ในการพูดคุยกันผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสาร

ผู้รับสาร มีความสำคัญต่อการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร และผู้รับสารมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นของการสื่อสารอีกด้วย (สมร ทองดี, 2532:227)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยผู้รับสารหรือคุณลักษณะของผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรง ซึ่ง กริช สืบสนธิ์ (2533:5) กล่าวว่าเมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือน

ตนเองไว้เสมอว่า อาจจะไม่ประสบความสำเร็จได้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง มักจะตัดสินจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามธรรมเนียม ความรู้สึก ทัศนคติและตัดสินด้วยตนเอง ว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัวที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร

ดังนั้น การส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร หลายประการด้วยกันคือ

1. **ความต้องการของผู้รับสาร** โดยทั่วไปแล้ว ในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย

- 1.1 ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน
- 1.2 ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติและค่านิยมของตน
- 1.3 ต้องการประสบการณ์ใหม่
- 1.4 ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรับสาร

2. **ความแตกต่างของผู้รับสาร** ผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ วัย เพศ การศึกษา สถานะทางสังคม

2.1 **วัย หรือ อายุ** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไป เมื่อตนมีอายุมากขึ้น(Myers Myers, 1982:5)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (idealistic) ใจร้อน (impatient) และมองโลกในแง่ดี (optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (conservation) ยึดถือการปฏิบัติ (pragmatic) ระมัดระวัง(cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องมาจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนถึงมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน ,2526:105)

นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่วัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน มีความสนใจข่าวสารที่ต่างกัน ( ปรมะ สตะเวทิน,2526:106 ) ดังนั้นอายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน

2.2 **เพศ** ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่ง และรับข่าวสารมากกว่าเพศ

ชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย ( Wilo, Goldhabers and Yates, 1980:87)

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจะจดจำข่าวสารได้มากกว่า( ปรมะสตะเวทิน, 2526:106)

ความแตกต่างทางเพศจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและความต้องการในการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสารเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจจะพบได้ตั้งแต่การแปลความ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้พฤติกรรมในการรับสารแตกต่างกันไป ผู้ส่งสารจึงต้องตระหนักและระมัดระวังว่าในการให้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ในระดับใดเพื่อจะได้เสนอข่าวสาร คำแนะนำ และบริการโดยเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร (สมร ทองดี, 2532:229)

2.4 สถานะทางสังคม หมายความว่ารวมทั้งภูมิหลังของครอบครัว เชื้อชาติและชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้และความเป็นอยู่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน จึงอาจกล่าวโดยสรุปว่า สถานะทางสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับสาร

3. **ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม** ในขณะที่มีความตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสารได้ดีกว่า ดังคำที่กล่าวไว้ว่าเราเห็นในสิ่งที่อยากเห็นและได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน ดังนั้นความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อการรับข่าวสารเช่นกัน

4. **ความคาดหวังและความพึงพอใจ** ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะตีความต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (Evans, 1962 : 772-782) ดังนั้นผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ข่าวสารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (อ้างถึงใน อติมา วินัยโกศล , 2542 : 18-20)

## แนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการ (Service)

Philip Kotler(1933:477) ได้ให้นิยามของการบริการว่า “ เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ ”

Christian Gronroos (1990:27) กล่าวว่า “ การบริการคือกิจกรรม หรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า ”

นอกจากนี้ Gronroos ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ อาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน (Two Basic Quality Dimensions) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (What-Functional Quality Dimensions)
2. ให้บริการอย่างไร (How-Technical of the Outcome)

การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected Quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในการบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะคนดี และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตรและช่วยแก้ปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันได้

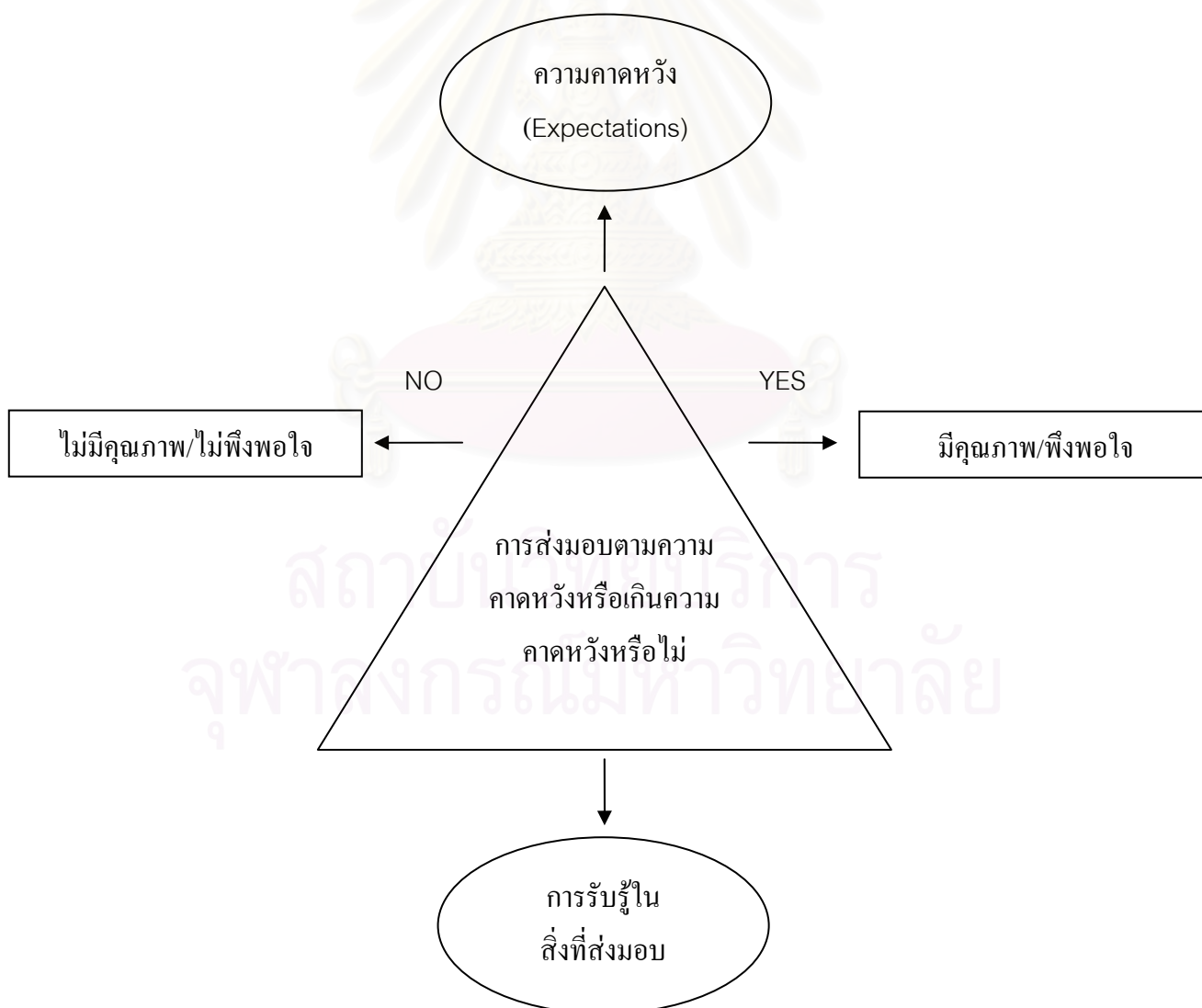
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันทีที่ กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

- **ความพึงพอใจในงานบริการ (The Customer's Satisfaction)**

Richard F Person (1993:14) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจของลูกค้า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าได้ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเมื่อนั้นจะมีการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้เคียงต่อไป ”

Terry G.,Vavra (1992:139) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้า คือ “ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้าและบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ”





หากมีการสอบถามลูกค้าว่า พวกเขารู้สึกพึงพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบส่วนใหญ่ที่ได้รับ คือ การได้รับจัดส่งสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องและพอดีกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเท่านั้น แต่รวมถึงเรื่องของความสัมพันธ์ด้วยและมีความเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าด้วย การจะจัดส่งสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้นั้น ต้องผ่านกระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าก่อนเสมอ Vavra (1992) จึงได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับ ความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริง (Actual Benefit) เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ปัญหาอยู่ที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจริงหรือไม่หรือเป็นเพียงอุดมคติเท่านั้น ส่วนปัญหาของบริษัท คือ จะสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้อย่างไร โดยไม่ต้องมีการเพิ่มทุนมากเกินไป มีคำกล่าวหนึ่งกล่าวว่า “ ยิ่งคาดหวังมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลงเท่านั้น ” (อ้างถึงใน อติมา วินัยโกศล , 2542 : 33-34)

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนั้นใช้สำหรับวิเคราะห์ถึงวิธีการบริการของพนักงานสอบสวนในการรับแจ้งความร้องทุกข์

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท**

แมคโดนาลด์ และเชนเลนเบอร์ก (Macdonald and Scheleenberge, 1971) อ้างใน พรหมนิภา วงษ์มิตร, 2540:36 ) กล่าวว่าบทบาท คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมอันเป็นที่คาดหวังของสมาชิกในสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น

เลวินสัน ( Levinson, 1971:11) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

บทบาท คือ ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ และอื่น ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันกับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้บทบาทตามความหมายนี้ค้ำนึ่งถึงตัวบุคคลน้อยที่สุดแต่มุ่งที่การบ่งชี้หน้าที่อันควร

บทบาท คือ ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเองที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

บทบาท คือ การกระทำของบุคคลแต่ละคน ที่กระทำโดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างของสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อคนดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

จาคอบ ( Jacob อ้างใน พูนทรัพย์ สิทธิพรหม, 2533) นักทฤษฎีบทบาทคนหนึ่งได้เสนอแนวความคิดไว้ว่า องค์กรทางสังคมประกอบด้วยเครือข่าย (Network of Role) ซึ่งบังคับและให้

แนวทางแก่การกระทำ การที่แต่ละบุคคลในสังคมเข้าไปรับตำแหน่งที่มีหน้าที่หนึ่งในสถานภาพสังคมหนึ่งนั้น หมายถึง การยอมรับรู้แบบพฤติกรรมที่ถูกกำหนดมาแล้วจากตำแหน่ง หน้าที่ และสถานภาพนั้น ๆ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้ คือ บทบาทที่ทางสังคมคาดหวังไว้ (Expected Role) จากแนวความคิดนี้ทำให้เห็นโครงสร้างว่ามีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ โครงข่ายของตำแหน่งและสถานภาพทางสังคม ระบบความคาดหวังที่สอดคล้องกัน ส่วนสุดท้าย คือ ระบบแบบแผนของพฤติกรรมตามความคาดหวังของตำแหน่งและสถานภาพ

พินิจ ลาภธนานันท์ (2526 : 31) ได้กล่าวถึงทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่เน้นว่า มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมตามความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เป็นผลมาจากความคาดหวังทางสังคมตามสถานภาพ ตำแหน่ง หน้าที่ และสถานภาพของบุคคลที่ประกอบไปด้วยความคาดหวังต่าง ๆ จากสังคม ซึ่ง พินิจ ลาภธนานันท์ สรุปได้ข้อสมมติฐานพื้นฐานของบทบาทควรเป็นดังนี้

1. บทบาทเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคมมนุษย์จะเข้ามารวมอยู่ในสังคมได้จากการเรียนรู้บทบาทของตนในสังคม
2. การมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นจะทำให้การมองเห็นตนเองและผู้อื่น ว่าเป็นเจ้าของสถานภาพและบทบาทบางอย่าง และผูกพันอยู่กับความคาดหวังของผู้อื่นและความคาดหวังนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางบทบาทในแต่ละคน

สุชา จันทรโสม และสุรางค์ จันทรโสม (2520 : 46) กล่าวถึงบทบาทว่า เป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่าง ๆ พึงกระทำ นั่นคือเมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพใด ๆ อย่่างไรแล้วบุคคลในสถานภาพนั้น ๆ จะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดเอาไว้

ภิญโญ สาธร (2520 : 283) กล่าวถึงบทบาท คือ ความมุ่งหวังที่บุคคลอื่นคาดว่าบุคคลในตำแหน่งหนึ่ง ควรกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

ปิยะนุช สังข์ช่วย (2534 : 16-17) สรุปความหมายของบทบาทจากนักวิชาการหลายท่านโดยแยกพิจารณาได้ ดังนี้

1. การพิจารณาความหมายของบทบาทตามสถานภาพของผู้สวมบทบาท ซึ่งแบ่งออกเป็น
  - 1.1 บทบาทที่เกิดขึ้นตามสถานภาพโดยกำเนิด หรือสถานภาพที่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นฐานที่สังคมส่วนใหญ่ยึดเป็นหลัก สำหรับสถานภาพประเภทนี้ ได้แก่ อายุ เพศ ชาติกำเนิด

1.2 บทบาทที่เกิดขึ้นตามสภาพที่ได้มาโดยการแต่งตั้ง หรือโดยความสามารถเป็นสภาพที่บุคคลได้รับภายหลัง ได้แก่ สภาพทางการศึกษา ทางอาชีพ ทางการสมรส เป็นต้น

การเรียนรู้บทบาทตามสภาพดังกล่าว ทำได้โดยการสังเกตจากผู้ที่มีบทบาทสภาพนั้นมาก่อน หรืออาจเป็นข้อกำหนดทางวัฒนธรรมของแต่ละสังคมที่ในสังคมนั้นปฏิบัติ สืบทอดกันมา อย่างไรก็ตามบทบาทเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงเมื่อสภาพของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป

2. การพิจารณาบทบาทตามลักษณะของการแสดงบทบาท ในระบบสังคมบุคคลต่างสังเกตบทบาทซึ่งกันและกัน และจะกำหนดหน้าที่ให้กับตนเองว่า ควรจะแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมอย่างไร ในขณะที่เดียวกันก็คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ ควรแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมเช่นไรด้วย ซึ่งการพิจารณาบทบาทในลักษณะนี้อาจแบ่งได้เป็น

2.1 บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) คือ บทบาทที่บุคคลอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในสังคม ถูกคาดหวังให้ปฏิบัติตามความประสงค์ของคนส่วนใหญ่ในสังคม

2.2 บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Role Descriptions) คือ พฤติกรรมที่บุคคลในตำแหน่งนั้นกระทำ

ดังนั้น บทบาท (Role) จึงเป็นความคาดหวังทางการกระทำว่าในสภาพหนึ่ง ๆ บุคคลควรมีบทบาทอย่างไร โดยจะมีการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละบุคคลจะต้องแสดงบทบาท (Role playing) และสวมบทบาท (Role taking) อย่างไร ซึ่งการเรียนรู้บทบาทนี้จะเกิดจากการเลียนแบบและสังเกต (Role model) จากบุคคลที่เรายึดถือ (Significant other) เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างของบทบาทแห่งตนที่จะแสดงต่อผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมตามที่ตนเองต้องการ แต่ทั้งนี้ การเสนอภาพของตนเองหรือการแสดงบทบาทและการสวมบทบาทนี้อาจจะสอดคล้อง (Role consensus) หรือขัดแย้ง (Role conflict) กับความคาดหวังของสังคมก็ได้

ซึ่งในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนนั้นนอกจากจะอยู่ในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องมีบทบาทในการเป็นพนักงานสอบสวนที่วางตัวเป็นกลางและให้ความเป็นธรรมกับทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ถูกกล่าวหาด้วย ดังนั้น พนักงานสอบสวนจึงควรมีการวางบทบาทของตนให้ชัดในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ

## หลักการสอบสวนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### ● การรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษและการบันทึก

เมื่อมีบุคคลผู้นำคดีอาญามาสู่พนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนได้รวบรวมพยานหลักฐานเพียงพอที่จะรับฟังได้ข้อเท็จจริงว่า เชื่อว่าหรือน่าจะมีความผิดอาญาเกิดขึ้นจริง เป็นความผิดฐานใดและเกิดในเขตอำนาจของตนแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องสอบสวนปากคำผู้กล่าวหาเป็นขั้นตอนต่อไปในกระบวนการสอบสวนหลังจากรับแจ้ง

การรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษนั้น มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการรับแจ้งและการตรวจสถานที่เกิดเหตุ กล่าวคือ ในการรับแจ้งเมื่อมีผู้แจ้งเหตุไม่ว่าโดยวิธีใด พนักงานสอบสวนซึ่งนอกจากจะต้องลงสมุดรายงานประจำวันรับแจ้งไว้ทุกเรื่องแล้ว ยังต้องแสวงหาข้อเท็จจริงพยานหลักฐาน โดยรวบรวมจากการซักถามผู้แจ้ง จากข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลที่น่าจะเกี่ยวข้องหรือเคยถูกบันทึกลงในสมุดรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี ความรอบรู้ในข้อกฎหมาย แนวคำพิพากษากฎีกา คำวินิจฉัยชี้ขาดของอัยการที่อาจนำมาปรับใช้กับเรื่องที่รับแจ้ง เป็นต้น หรือโดยเฉพาะกรณีความผิดอาญาที่มีมูล จำเป็นต้องไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ซึ่งพนักงานสอบสวนจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานทางคดีจากการตรวจสถานที่เกิดเหตุ สิ่งที่พนักงานสอบสวนได้มาทั้งหมด พนักงานสอบสวนจะนำมาประกอบพิจารณาให้ได้ความแน่ชัดเท่าที่จะกระทำได้ว่า เรื่องราวที่ว่าเป็นความผิดเกิดขึ้นในเขตอำนาจหรือไม่ เมื่อพอฟังได้ว่าเป็นความผิดอาญาฐานใดและเกิดในเขตอำนาจแล้ว จะดำเนินการสอบสวนผู้กล่าวหาแล้วลงหลักฐานรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษต่อไปในทันที (วัฒนา กฤตยະโชติ : 89-90)

### ● การตรวจสถานที่เกิดเหตุ

สถานที่เกิดเหตุ หมายถึง สถานที่ที่มีการกระทำผิดเกิดขึ้น และสามารถหาพยานวัตถุได้ด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ไปตรวจสถานที่เกิดเหตุสามารถอ่านสภาพของสถานที่เกิดเหตุได้ว่าใครควรจะเป็นผู้กระทำผิด ทำอย่างไร ด้วยวิธีการใด เมื่อเวลาอะไร และประสงค์ต่ออะไร

อาชญากรรมมักจะทิ้งร่องรอยในสถานที่เกิดเหตุเสมอ ดังนั้น ถ้าทำการตรวจสถานที่เกิดเหตุอย่างมีขั้นตอนตามหลักวิชาการแล้ว จะทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากพยานวัตถุต่าง ๆ ในสถานที่เกิดเหตุรวมถึงจากตัวผู้เสียหายและตัวคนร้ายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการคลี่คลายคดีนั้น ๆ

สถานที่เกิดเหตุ คือ หัวใจของการสืบสวนและสอบสวน คนร้ายย่อมทิ้งร่องรอยหลักฐานไว้ในสถานที่เกิดเหตุเสมอขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและไหวพริบปฏิภาณของผู้ตรวจสถานที่เกิด

เหตุและเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุและเก็บวัตถุพยาน (อรรถพล แซ่มสุวรรณวงศ์, 2546 : 38)

- **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**

**มาตรา 61** บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

**มาตรา 64** บุคคลผู้เป็นทหาร ตำรวจ ข้าราชการเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐ ย่อมมีสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เว้นแต่ที่จำกัดในกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเมือง สมรรถภาพ วินัยหรือจรรยาบรรณ

**มาตรา 70 วรรคหนึ่ง** บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือของราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

**มาตรา 243** บุคคลย่อมมีสิทธิไม่ให้ถ้อยคำเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเองอันอาจทำให้ตนถูกฟ้องคดีอาญา

ถ้อยคำของบุคคลใดซึ่งเกิดจากการจูงใจ มีคำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง ถูกทรมาน ใช้กำลังบังคับ หรือกระทำโดยมิชอบประการใด ๆ ไม่อาจรับฟังเป็นพยานหลักฐานได้

**มาตรา 245 วรรคหนึ่ง** บุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายในคดีอาญามีสิทธิได้รับความคุ้มครองการปฏิบัติที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่จำเป็นและสมควรจากรัฐ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

- **ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา**

**มาตรา 2** ในประมวลกฎหมายนี้

(2) “ผู้ต้องหา” หมายความว่าบุคคลผู้ถูกหาว่าได้กระทำความผิด แต่ยังมีได้ถูกฟ้องต่อศาล

(4) “ผู้เสียหาย” หมายความว่าบุคคลผู้ได้รับความเสียหายเนื่องจากการกระทำผิดฐานใดฐานหนึ่ง รวมทั้งบุคคลอื่นที่มีอำนาจจัดการแทนได้ตั้งบัญญัติไว้ในมาตรา 4,5 และ 6

(6) “พนักงานสอบสวน” หมายความว่าเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน

(7) “คำร้องทุกข์” หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายแห่งประมวลกฎหมายนี้ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตามซึ่งกระทำ

ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำ ความผิดได้รับโทษ

(11) “การสอบสวน” หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการ ทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับ ความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมา ฟ้องลงโทษ

**มาตรา 122** พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนในกรณีต่อไปนี้ก็ได้

(1) เมื่อผู้เสียหายขอความช่วยเหลือ แต่ไม่ยอมรับข้อเท็จจริงตามระเบียบ

(2) เมื่อผู้เสียหายฟ้องคดีเสียเองโดยมิได้ร้องทุกข์ก่อน

(3) เมื่อมีหนังสือกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือบุคคลที่กล่าวโทษด้วยปากไม่ยอมบอก ว่า เขาคือใคร หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อในคำกล่าวโทษหรือบันทึกคำกล่าวโทษ

**มาตรา 130** ให้เริ่มทำการสอบสวนโดยมิชักช้า จะทำการในที่ใด เวลาใด แล้วแต่จะ เห็นสมควร โดยผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย

**มาตรา 133** พนักงานสอบสวนมีอำนาจออกหมายเรียกผู้เสียหายหรือบุคคลใดซึ่งมีเหตุ อันควรเชื่อว่าถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่คดี ให้มาตามวันเวลาและสถานที่ในหมายแล้ว ให้ถามปากคำบุคคลนั้นไว้

การถามปากคำนั้นพนักงานสอบสวนจะให้ผู้ให้ถ้อยคำสาบานหรือปฏิญาณตัวเสียก่อนก็ได้ และต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ว่าด้วยพยานบุคคล

ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนตักเตือน พุดให้ท้อใจ หรือใช้กลอุบายอื่น เพื่อป้องกันมิให้ บุคคลใดให้ถ้อยคำซึ่งอยากจะให้ด้วยความเต็มใจ

**มาตรา 133 ทวิ วรรคแรก** ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่สามปีขึ้นไปหรือในคดี ที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่ถึงสามปีและผู้เสียหายหรือพยานซึ่งเป็นเด็กหรือของหรือในคดีทำร้าย ร่างกายเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปี การถามปากคำเด็กไว้ในฐานะเป็นผู้เสียหายหรือพยาน ให้แยก กระทำเป็นส่วนสัดส่วน ในสถานที่เหมาะสมสำหรับเด็ก และให้มีนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอและพนักงานอัยการเข้าร่วมในการถามปากคำนั้นด้วย

**มาตรา 134/3** ในการถามคำให้การผู้ต้องหาให้พนักงานสอบสวนแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบ ก่อนว่า

(1) ผู้ต้องหาสิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ ถ้าผู้ต้องหาให้การ ถ้อยคำที่ผู้ต้องหาให้การนั้น อาจใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดี

(2) ผู้ต้องหาสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้

เมื่อผู้ต้องหาเต็มใจให้การอย่างใดก็ให้จดคำให้การไว้ ถ้าผู้ต้องหาไม่เต็มใจให้การเลยก็ให้บันทึกไว้

ถ้อยคำใด ๆ ที่ผู้ต้องหาให้ไว้ต่อพนักงานสอบสวนก่อนมีการแจ้งสิทธิตามวรรคหนึ่ง หรือก่อนที่จะดำเนินการตาม มาตรา 134/1 มาตรา 134/2 และมาตรา 134/3 จะรับฟังเป็นพยานหลักฐานในการพิสูจน์ความผิดของผู้นั้นไม่ได้

**มาตรา 135** ในการถามคำให้การผู้ต้องหา ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนทำหรือจัดให้ทำการใด ๆ ซึ่งเป็นกรให้คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง ทรมาน ใช้กำลังบังคับ หรือกระทำโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อจูงใจให้เขาให้การอย่างใด ๆ ในเรื่องที่ต้องหา

ตัวบทกฎหมายข้างต้นเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่สอบสวนดำเนินคดีของพนักงานสอบสวนซึ่งจะเห็นได้ว่าในส่วนของผู้ต้องหานั้นกฎหมายได้ให้สิทธิของผู้ต้องหาที่จะให้การหรือไม่ก็ได้และหากผู้ต้องหาเต็มใจให้การอย่างไรก็ให้บันทึกไปตามนั้นเพราะคำให้การของผู้ต้องหานั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานยืนยันตัวผู้ต้องหาเองได้ในการพิจารณาคดีซึ่งหากได้ใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อจูงใจให้ผู้ต้องหาให้การเกี่ยวกับคดีที่ตนตกเป็นผู้ต้องหานั้น จะทำให้การสอบสวนเป็นไปโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ไม่สามารถรับฟังเป็นพยานหลักฐานได้และทำให้เกิดความเสียหายต่อคดี ผู้วิจัยจึงจะได้ทำการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายซึ่งก็มีบทบัญญัติตามกฎหมายให้พนักงานสอบสวนต้องดำเนินการให้เกิดความยุติธรรมและความพึงพอใจต่อผู้เสียหายเช่นกัน

● **จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ทั้ง 8 ประการ ได้แก่**

1. พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
2. พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม
3. พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม โดยปราศจากอคติ
4. พนักงานสอบสวนต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง
5. พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และอดทนเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวกยุติธรรม
6. พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิตและเต็มใจให้บริการประชาชน
7. พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
8. พนักงานสอบสวนพึงสำนึก และยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

นอกจากจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัดแล้วพนักงานสอบสวนต้องพึงระลึกถึงจรรยาบรรณพนักงานสอบสวนด้วย โดยจุดประสงค์ก็เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้เสียหายในคดีอาญานั้นเอง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ● งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

**จิตตากรณี กล่อมแดง (2546)** วิจัยเรื่อง “ การสื่อสารระหว่างสูตินรีแพทย์กับคนไข้ในการตรวจรักษาโรค ” ผลการวิจัยพบว่า

1. วิธีการสื่อสารระหว่างสูตินรีแพทย์กับคนไข้ในการตรวจรักษาโรค ประกอบด้วยเหตุการณ์สื่อสาร 6 ขั้นตอน คือ การกล่าวทักทายและต้อนรับ การซักถามอาการและตรวจวินิจฉัยโรค การชี้แจงข้อวินิจฉัย การอธิบายวิธีการรักษา การกล่าวก่อนอำลา และการกล่าวอำลา ซึ่งบทบาทหลักในทุกขั้นตอนจะอยู่ที่แพทย์

2. ปัญหาที่พบในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) ปัญหาในการสื่อสารระหว่างสูตินรีแพทย์กับคนไข้ 2) ปัญหาของคนไข้เมื่อต้องเข้ารับการตรวจจากสูตินรีแพทย์ 3) วิธีการเสริมสร้างการสื่อสารเชิงบวกของสูตินรีแพทย์กับคนไข้

3. เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการสื่อสารของแพทย์ ในทรรศนะของสูตินรีแพทย์ส่วนใหญ่เห็นว่า สูตินรีแพทย์หญิงได้เปรียบกว่าสูตินรีแพทย์ชายแต่สำหรับคนไข้กลุ่มที่มีอายุช่วงระหว่าง 20-39 ปี และกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกลับเห็นว่าไม่มีความได้เปรียบกัน

4. เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการสื่อสารของคนไข้พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดของคนไข้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คือ การที่แพทย์ไม่ค่อยให้รายละเอียด รองลงมา ได้แก่ ภาษาแพทย์เข้าใจยาก ระยะเวลาในการสื่อสารสั้นเกินไป และแพทย์มีบุคลิกภาพที่เคร่งขรึมเกินไปตามลำดับ ในขณะที่คนไข้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีพบปัญหาจากการที่แพทย์ไม่ค่อยให้รายละเอียดมากที่สุดเช่นกัน สำหรับกลุ่มที่มีสัดส่วนรองลงมา คือ แพทย์มีบุคลิกภาพเคร่งขรึมเกินไป ภาษาแพทย์เข้าใจยาก และระยะเวลาในการสื่อสารสั้นเกินไปตามลำดับ

**ชาคริต สดสายเนตร (2538)** วิจัยเรื่อง “ วิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อผ่อนคลายความวิตกกังวลต่อความตายของผู้ป่วยโรคเอดส์ ” ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อผ่อนคลายความวิตกกังวลต่อความตาย ในรูปแบบของการให้การปรึกษา ซึ่งใช้แนวทางวิธีการสื่อสารโดยผู้ให้การปรึกษานับสนุนให้ผู้ป่วยมีกำลังใจ และส่งเสริมให้ผู้ป่วยเกิด



ความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในตนเอง เมื่อติดตามผู้ป่วยไประยะหนึ่งหลังจากให้การปรึกษาพบว่าผู้ป่วยสามารถผ่อนคลายความเครียดกังวลโดยเงื่อนไขบุคลิกภาพของผู้ป่วย การเปิดเผยสภาพ การได้รับการยอมรับและความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลในครอบครัวก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการช่วยให้ผู้ป่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลด้วย

**วารุณี สุวรรณพิสิทธิ์ (2543)** วิจัยเรื่อง “การสื่อสารระหว่างบุคคลในการสนับสนุนให้เกิดการทำประกันชีวิต” ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการสื่อสารระหว่างตัวแทนประกันชีวิตและผู้เอาประกันชีวิตนั้น ตัวแทนประกันชีวิต เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการเปิดใจในการสื่อสาร โดยสร้างความสนิทสนมกับผู้เอาประกันชีวิต จากนั้นจะเสนอขายประกันชีวิตและปิดการขายเพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิตตัดสินใจทำประกันชีวิต

2. กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจของตัวแทนประกันชีวิตที่ใช้กับผู้เอาประกันชีวิต อันทำให้เกิดการทำประกันชีวิตนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจะใช้กลยุทธ์การโน้มน้าวใจ Compliance-gaining ที่สอดคล้องกับวิธีการที่ผู้เอาประกันชีวิตเห็นว่าตัวแทนได้ใช้วิธีการเช่นเดียวกัน ทั้งหมด 7 วิธีการ จาก 16 วิธีการ ได้แก่ expertise (negative) หมายถึง การบอกถึงผลเสีย aversive stimulation หมายถึง การอ้างถึงผลกระทบที่ตามมาหากไม่กระทำตาม debt หมายถึง การอ้างบุญคุณ moral appeal หมายถึง การกล่าวถึงสิ่งที่ถูกต้องดีงาม self-feeling (positive) หมายถึง การสร้างความรู้สึกที่ดี altercasting positive หมายถึง การคาดถึงอนาคตที่ดี altercasting (negative) หมายถึง การคาดถึงอนาคตที่ไม่ดี

**สมชาย สำเนียงงาม (2544)** วิจัยเรื่อง “ การเลือกใช้คำสรรพนามในภาษาไทยกับแนวคิดเรื่องความสุภาพของบรรพบุรุษและเลววินสัน ” โดยกล่าวว่า ความสุภาพในสังคมไทย คือ การเลือกใช้ทั้ง วจนภาษาและอวจนภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับเพศ วัย สถานภาพ กาลเทศะ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังตามบรรทัดฐานของสังคมไทย ทั้งนี้ได้อ้างแนวคิดของ วิไลวรรณ ฆนิษฐานันท์ ที่ว่า ความสุภาพในภาษาไทยประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) ยกย่องผู้ฟัง 2) การถ่อมตนของผู้พูด 3) การใช้ภาษาทางการ และ 4) การใช้ถ้อยคำยาว ๆ ที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม โดยลักษณะสำคัญประการที่ 1 และ 2 ผู้ใช้ภาษาต้องเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวจาก 3 มิติ คือ มิติบุรุษสรรพนาม วัย และสถานภาพทางสังคม

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มคำสรรพนามที่แสดงแนวคิดเรื่องความสุภาพเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. คำสรรพนามที่แสดงแนวคิดการมีส่วนร่วม (positive face) คือ คำสรรพนามที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อแสดงความใกล้ชิดกับผู้ฟัง ได้แก่ คำเรียกญาติ (พี่ น้อง ลุง ป้า น้า อา ฯลฯ) คำว่า “หนู” และคำเรียกชื่อตัวเองของผู้พูด

2. คำสรรพนามที่แสดงแนวคิดการแยกตัวออกห่าง (negative face) คือ คำสรรพนามที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อรักษาระยะห่างระหว่างตนเองและผู้ฟัง หรือคำที่ผู้พูดใช้เพื่อแสดงฐานะทางสังคมบางอย่าง เช่น คำเรียก อาชีพ ยศ ตำแหน่ง รวมทั้งคำว่า ผม ฉัน ดิฉัน เรา คุณ เธอ คน นาย ฯลฯ

จากงานวิจัยดังกล่าวนี้พบว่า ในสถานการณ์ที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน คนไทยส่วนใหญ่นิยมใช้แนวคิดเรื่องความสุภาพประเภทแยกตัวออกห่างในการเลือกใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 1 (ผู้พูด) และใช้แนวคิดเรื่องความสุภาพประเภทการมีส่วนร่วมในการเลือกใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2 (ผู้ฟัง)

นอกจากนี้เรื่องความสุภาพกับสถานภาพ อันได้แก่ ฐานะ ตำแหน่ง เกียรติยศ โดยส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่างกัน กล่าวคือ ไม่ว่าจะสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังจะเท่ากันหรือไม่ก็ไม่มี ความแตกต่างในการเลือกใช้คำสรรพนาม แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ามีเพียงสถานการณ์เดียวที่ผู้พูดทุกคนเลือกใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2 แทนผู้ฟังเหมือนกัน คือ สถานการณ์ที่ต้องพูดกับหมอในโรงพยาบาล โดยผู้พูดทุกคนใช้คำสรรพนามประเภทแยกตัวออกห่างแทนหมอ โดยใช้อาชีพ หรือ คำนำหน้าตามด้วยอาชีพ หมอ คุณหมอ ไม่ว่าจะอาชีพหมอมจะมีสถานภาพเท่ากับผู้พูดหรือไม่ก็ตาม นอกจากนี้ยังรวมถึงสถานการณ์ที่ไปแจ้งความต่อตำรวจที่สถานีตำรวจ และพูดกับพยาบาลในโรงพยาบาลด้วย ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า คนไทยยกย่องอาชีพทั้ง 3 อาชีพนี้อยู่มาก อาจจะเป็นเพราะเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับความ เป็นความตายและกฎหมายบ้านเมือง ซึ่งผู้พูดไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นเท่าใดนัก ดังนั้นจึงรู้สึกว่าคุณภาพที่ต่ำกว่า จึงเลือกใช้คำสรรพนามประเภทแยกตัวออกห่าง โดยอาจไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกตัวก็ได้

### ● งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

**ประหยัด ยะคะนอง (2523)** วิจัยเรื่อง “ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ” สรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีความลำบากใจและไม่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร เมื่อไปติดต่อราชการที่เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยให้เหตุผลว่า

1. พนักงานเทศบาลขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่
2. พนักงานเทศบาลไม่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารที่ดีพอ
3. พนักงานเทศบาลขาดการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อสื่อสาร

มากไปกว่านั้น ประชาชนส่วนใหญ่ยังเห็นว่าพนักงานเทศบาลไม่สนใจประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของเทศบาล หรือชี้แจง แนะนำ ชักชวนให้ประชาชนเข้าใจในการทำงานของเทศบาลดี

พอและมีผู้เห็นด้วยอย่างยิ่งกับคำถามที่ว่า “ สมรรถภาพและความตั้งใจของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติงานและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยทั่วไปอยู่ในระดับต่ำ ”

**อัญชลี รัชกุล (2541)** วิจัยเรื่อง “ การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ” สรุปได้ว่าการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนอยู่ในระดับต่ำที่สุด สื่อที่ใช้คือสื่อบุคคล การรับรู้ภาระหน้าที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการรับรู้การปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังในคุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร คุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการคือผ่านสื่อบุคคล ปัญหาของตำรวจชุมชนคือ การขาดงบประมาณ การขาดประสิทธิภาพของราษฎรอาสาสมัครและสภาพปัญหาของบางพื้นที่เกินความสามารถของตำรวจชุมชน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน ” เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสหวิธีการ(Multiple Methodology) ที่ใช้ทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกและแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล รวมถึงใช้การสังเกตและศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ประกอบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามปัญหาวิจัยในครั้งนี้

### รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงตามปัญหาวิจัย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลออกเป็นสองกลุ่มคือ

1. พนักงานสอบสวน ใช้การสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ใช้แบบอิงโครงสร้างปานกลาง(semi-structural interviews) ซึ่งผู้วิจัยจะมีประเด็นคำถามเฉพาะที่ต้องการคำตอบไว้จำนวนหนึ่ง แต่ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ มีอิสระในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ผู้รับบริการ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล

ประกอบกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participation observation) กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มระหว่างทำการสื่อสารกันและศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารประกอบการวิจัยด้วย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. พนักงานสอบสวน ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่สอบสวนและมีอำนาจรับคำร้องทุกข์คดีอาญาได้ตามระเบียบ ประจำสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันทุกคนยกเว้นตัวผู้วิจัยรวมทั้งสิ้น 15 นาย โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนี้

- 1) พ.ต.ท.สมบัติ เหมันต์ พนักงานสอบสวน (สบ3) อายุ 53 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 21 ปี
- 2) พ.ต.ท.ชาติชาย ชอบทางศิลป์ พนักงานสอบสวน (สบ3) อายุ 41 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 12 ปี
- 3) พ.ต.ท.รัชชัย บุญเพ็ง พนักงานสอบสวน (สบ2) อายุ 35 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 13 ปี
- 4) พ.ต.ต.ณพงศ์ กปิถลัย พนักงานสอบสวน (สบ2) อายุ 38 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 5 ปี
- 5) พ.ต.ต.อธิชัย หวังทวีพันธ์ พนักงานสอบสวน (สบ2) อายุ 47 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 6 ปี
- 6) พ.ต.ต.วิชาญ จำรัสฉาย พนักงานสอบสวน (สบ2) อายุ 41 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 6 ปี
- 7) ร.ต.อ.สัญญา สุขอุดม พนักงานสอบสวน (สบ2) อายุ 52 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 15 ปี
- 8) ร.ต.ท.สันติ ศรีวี พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 27 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี 3 เดือน
- 9) ร.ต.ท.ธรากร สกุลปิยะเทวัญ พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 33 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี
- 10) ร.ต.ท.สมเกียรติ รวมเงิน พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 36 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี
- 11) ร.ต.ท.โสเพชร จันทรพิลงาม พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 43 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี 2 เดือน
- 12) ร.ต.ท.คะนอง ประทุมวัน พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 39 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี
- 13) ร.ต.ท.สมชาติ ชันบุรี พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 42 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี
- 14) ร.ต.ต.ธเนศ กลิ่นศรีสุข พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 25 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 3 เดือน
- 15) ร.ต.ต.นราวุฒิ รักษาวงศ์ พนักงานสอบสวน (สบ1) อายุ 25 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 3 เดือน

2. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้ติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวนบนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันในช่วงระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2548 – 15 มีนาคม 2549 เน้นเฉพาะผู้ที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญาตามความผิดกลุ่มที่ 1,2,3,4 และมีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป สำหรับประชากรในส่วนนี้ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการในเดือนธันวาคม 2546 ถึง เดือนมีนาคม 2547 จากสถิติคดีอาญากลุ่มที่ 1 – 4 ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันแล้วพบว่า มีจำนวน 192 คน จึงได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดเป็นจำนวน 108 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบอิงความสะดวก(Convenience sampling)และทำการเก็บข้อมูลด้วยกัน 2 วิธี คือ

1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์ในทันทีหลังจากที่ผู้รับบริการมาแจ้งความร้องทุกข์บนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันเรียบร้อยแล้ว จำนวน 75 ราย ทำให้ได้ข้อมูลสดๆร้อนๆมาจากความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ แต่พบว่าผู้รับบริการส่วนหนึ่งไม่พร้อมที่จะตอบแบบสอบถามในทันทีหลังจากแจ้งความร้องทุกข์ เนื่องจากยังอยู่ในอารมณ์ที่รู้สึกเสียหายจากคดีหรือมีธุระต้องรีบไปและตอบแบบสอบถามด้วยความไม่เต็มใจ ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นถึงผลดีผลเสียของการเก็บข้อมูลแบบนี้ อย่างไรก็ตามแบบสอบถามทั้ง 75 รายนี้ได้นำมาใช้ในการคำนวณด้วย

2) ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ของผู้รับบริการที่มาแจ้งความร้องทุกข์พร้อมแนบซองติดแสตมป์จำหน่ายของส่งกลับมายังผู้วิจัยด้วย จำนวน 100 แบบสอบถามปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาจำนวน 33 ราย ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับแต่ละรายนั้นค่อนข้างสมบูรณ์พร้อมทั้งมีการแสดงความเห็นเพิ่มเติมในส่วนข้อเสนอแนะของแบบสอบถามด้วย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามได้มีเวลาว่างนั่งทำแบบสอบถามด้วยความตั้งใจและต้องเป็นผู้ที่เต็มใจตอบแบบสอบถามจึงยอมเสียเวลานั่งทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและส่งไปรษณีย์กลับมายังผู้วิจัย อย่างไรก็ตามวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นี้ค่อนข้างสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและมีผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาเพียง 33% อีกทั้งพบว่าผู้ส่งแบบสอบถามกลับมานั้นส่วนมากเป็นผู้ที่ได้รับความพึงพอใจจากการรับบริการซึ่งส่วนที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยไม่สามารถทราบได้ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร อาจเป็นส่วนที่ไม่พึงพอใจจึงไม่อยากตอบแบบสอบถามส่งกลับมาก็เป็นได้ซึ่งมีส่วนให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนได้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน ประกอบด้วย
  - ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว
  - ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร

## 2. แบบสอบถามผู้รับบริการ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของพนักงานสอบสวน

ส่วนที่ 4 สอบถามแนวทางการปรับปรุงวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

และใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมประกอบในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มตามประเด็นคำถาม

### การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในส่วนของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงได้นำแบบสัมภาษณ์ที่เรียบเรียงไว้แล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาและความเหมาะสมในประเด็นที่จะทำการวิจัยและได้นำไปลองสัมภาษณ์กับพนักงานสอบสวนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในคำถามของผู้ให้สัมภาษณ์ แล้วจึงนำไปปรับปรุงในส่วนของการใช้คำและภาษาและทำการจัดลำดับคำถามให้เหมาะสมก่อนนำมาใช้จริง

ในส่วนของแบบสอบถามนั้น ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้

- การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ เพื่อหาข้อบกพร่องและปรับปรุงคำถามเพื่อให้มีเนื้อหาตรงตามเรื่องที่จะวัด สามารถวัดได้ครอบคลุมและสื่อความหมายระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถามได้เที่ยงตรงที่สุด

- การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่เป็นสถานีตำรวจท้องที่ติดต่อกัน มีลักษณะทางประชากรของผู้ที่มาแจ้งความคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย จากนั้นจึงได้ทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้เฉพาะส่วนชุดคำถามที่สามารถวัดออกมาเป็นคะแนนได้ คือ ในคำถามส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสอบสวน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ (Reliability Coefficient) ตามสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาช (Cronbach'Coefficient Alpha) (อ้างใน นงนุช ภัทรนคร, 2538:338) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n \cdot 1 - \sum S_i^2}{n-1 \cdot S_x^2}$$

เมื่อ  $\alpha$  = ระดับความเชื่อมั่น

$n$  = จำนวนข้อ

$S_i^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_x^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมด

ได้ค่าความเชื่อมั่นในการสอบถามความพึงพอใจ = 0.785

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาวิจัยบนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันในช่วงวันที่ 15 ธันวาคม 2548 – 15 มีนาคม 2549 รวมระยะเวลา 3 เดือน เริ่มต้นจากการศึกษาเอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนจำนวน 15 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองและจากแบบสอบถามโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ประกอบกับผู้วิจัยทำการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับทั้งพนักงานสอบสวนและผู้รับบริการในขณะที่ทำการสื่อสารกัน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ จัดกลุ่มคำที่มีความหมายเหมือนกัน ทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนในการสื่อสารทั้ง 6 ขั้นตอนเพื่อหาข้อสรุปถึงวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนสำหรับตอบปัญหานำวิจัยข้อแรก

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามผู้มาใช้บริการจำนวน 100 คน มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการจัดกลุ่มและสรุปภาพรวมของข้อมูลแสดงค่าในรูปของตาราง เพื่อวัดความพึงพอใจจากการรับบริการสำหรับตอบปัญหานำวิจัยข้อสอง

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน เมื่อตอบว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจ
- 2 คะแนน เมื่อตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย
- 3 คะแนน เมื่อตอบว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
- 4 คะแนน เมื่อตอบว่ามีความพึงพอใจมาก



5 คะแนน เมื่อตอบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อ มีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

0.00 – 0.99 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจ

1.00 – 1.99 = มีความพึงพอใจน้อย

2.00 – 2.99 = มีความพึงพอใจปานกลาง

3.00 – 3.99 = มีความพึงพอใจมาก

4.00 – 4.99 = มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. นำข้อมูลทั้งสองส่วนมาทำการวิเคราะห์สรุปผล ประกอบกับการสังเกตวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในประเด็นเดียวกันกับแบบสัมภาษณ์ และสังเกตสีหน้า ท่าทาง คำพูด อารมณ์ที่แสดงความรู้สึกของผู้รับบริการในแต่ละขั้นตอนของการรับแจ้งความร้องทุกข์ และศึกษาจากทฤษฎีเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนสำหรับตอบปัญหานำวิจัยข้อที่สาม



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 2 ส่วนคือ

1. ส่วนการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน จำนวน 15 คน
2. ส่วนการสำรวจความเห็นจากประชาชน จำนวน 108 คน

#### ส่วนที่ 1 ส่วนการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้สัมภาษณ์พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันจำนวน 15 คน ซึ่งแบ่งเป็น พนักงานสอบสวน (สบ3) จำนวน 2 คน พนักงานสอบสวน (สบ2) จำนวน 5 คน และพนักงานสอบสวน (สบ1) จำนวน 8 คน

ผลการศึกษาพบว่า

##### 1.1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสอบสวน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสอบสวน

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน
ตำแหน่ง	
พนักงานสอบสวน(สบ3)	2
พนักงานสอบสวน(สบ2)	5
พนักงานสอบสวน(สบ1)	8
รวม	15
อายุ	
20 – 30 ปี	3
31 – 40 ปี	5
41 – 50 ปี	5
50 ปีขึ้นไป	2
รวม	15

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน
ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน	
ต่ำกว่า 5 ปี	8
5 – 10 ปี	3
10 ปีขึ้นไป	4
รวม	15

1.2 วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนแบ่งตามขั้นตอนในการรับแจ้งความ ดังนี้

- ขั้นตอนการกล่าวต้อนรับ

ในการกล่าวต้อนรับนั้น พนักงานสอบสวนทุกคนตอบตรงกันว่าเมื่อผู้รับบริการเดินขึ้นมาบนโรงพักพนักงานสอบสวนจะเป็นผู้กล่าวทักทายก่อนเสมอโดยส่วนใหญ่จะถามว่า “ มาติดต่อเรื่องอะไรครับ , มีอะไรให้รับใช้ครับ ” เพื่อจะได้ทราบสาเหตุที่ขึ้นมาบนโรงพักนั้นมาด้วยเหตุใด ซึ่งนอกจากการมาแจ้งความร้องทุกข์แล้ว ผู้รับบริการอาจจะมาติดต่อราชการอย่างอื่นก็ได้ เช่น เสียค่าปรับใบสั่งจราจร มาลงบันทึกประจำวันเป็นหลักฐาน แจ้งเอกสารหาย เป็นต้น และมีการยกมือไหว้กล่าวสวัสดิ์บ้างเป็นบางกรณี สำหรับผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ หรือเป็นผู้หลักผู้ใหญ่ในบ้านเมืองตัวอย่างเช่น

“ พนักงานสอบสวนเป็นคนกล่าวทักก่อนโดยกล่าวว่า มาติดต่อเรื่องอะไรครับ? จากนั้นชาวบ้านก็จะบอกว่ามาติดต่อเรื่องนั้นเรื่องนี้แต่ถ้าเป็นตำรวจทหารชั้นผู้ใหญ่แต่งเครื่องแบบขึ้นมาหรือเป็นผู้หลักผู้ใหญ่ของบ้านเมืองเป็นที่เคารพนับถือของคนทั่วไปก็จะยกมือไหว้กล่าวสวัสดิ์ครับด้วย”

ร.ต.ท.ธรากร พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 33 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2549 )

“ เมื่อประชาชนก้าวขึ้นมาบนโรงพักพนักงานสอบสวนจะทักก่อนทุกครั้งส่วนใหญ่จะพูดว่า มีอะไรให้รับใช้ครับ! เพื่อให้ชาวบ้านพูดถึงจุดประสงค์ว่ามาโรงพักทำไม”

พ.ต.ต.อริชัย พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 47 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 6 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2549 )

- ขั้นตอนการรับแจ้งความ

หลังจากที่พนักงานสอบสวนได้กล่าวทักทายประชาชนผู้รับบริการแล้ว ก็จะสอบถาม เหตุการณ์เบื้องต้นจากผู้รับบริการเพื่อให้ทราบว่าเหตุดังกล่าวเป็นความผิดอาญาที่ตำรวจสามารถ จะดำเนินคดีให้ได้หรือไม่ เหตุเกิดที่ไหน อยู่ในท้องที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน หรือไม่ ผู้รับบริการประสงค์จะร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนให้ดำเนินคดีตามกฎหมายหรือ ประสงค์จะลงบันทึกประจำวันเป็นหลักฐาน เมื่อได้ข้อยุติแล้วว่าเหตุที่มาแจ้งอยู่ในอำนาจพนักงาน สอบสวนที่จะสามารถกระทำได้ และผู้รับบริการประสงค์จะร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมายจึงจะ ได้ทำการสอบสวนปากคำต่อไป ซึ่งในการพูดคุยกันนั้น พนักงานสอบสวนส่วนมากจะใช้คำสรรพนาม แทนตัวเองว่า “ ผม ” และแทนตัวผู้รับบริการว่า “ คุณ ” ซึ่งเป็นคำที่ดูกลางๆ เพราะบางครั้ง เราไม่ทราบว่าผู้รับบริการนั้นมีคุณวุฒิสถานะหน้าที่การงานหรือมียศตำแหน่งอย่างไรบ้าง แต่หาก ผู้รับบริการเป็นเด็กก็มักจะเรียก “ น้อง ” และแทนตัวเองว่า “ พี่ ” บ้าง หากผู้รับบริการเป็นผู้ใหญ่ กว่าก็มักจะเรียกแบบนับญาติว่า “ พี่ , ลุง , ป้า , น้า , ตา , ยาย ” เป็นต้น แต่ถ้าผู้รับบริการเป็น ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่มียศตำแหน่งสูง ก็จะเรียกว่า “ ท่าน ” และมีน้อยครั้งมากที่จะแทนตัวเองด้วย การเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด , ผู้กอง , สารวัตร เพราะจะทำให้ดูเหมือนถ้อยศถาบรรดาศักดิ์มาก เกินไปและไม่เป็นกันเองการเรียกชื่อยศนั้นส่วนใหญ่จะใช้กับผู้ต้องหามากกว่าตัวอย่างเช่น

“ แทนตัวเองว่า ผม ไม่ว่าจะเด็กหรือผู้ใหญ่ แต่ถ้าเด็กจริงๆ เรียกว่า น้อง ผู้ใหญ่เรียก คุณ มียศถาบรรดาศักดิ์ เรียก ท่าน ถ้าแก่จริงๆ เรียก ลุง ป้า ยาย แต่ไม่ค่อยมี ไม่เคยเรียกชื่อยศมันดู เจ้ายศเจ้าอย่างจะทำให้ชาวบ้านเกิดความเกร็งไม่เป็นกันเอง เรียก ผม คุณ ดูกลาง ๆ ”

พ.ต.ท.สมบัติ พนักงานสอบสวน(สบ3) อายุ 53 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 21 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2549 )

“ ส่วนใหญ่จะแทนตัวเองว่า ผม จะใช้ความเป็นกันเองให้รู้สึกเหมือนเพื่อนญาติสนิทจะทำให้ ความสนิทสนมคุ้นเคยกันเพื่อเค้าจะได้เล่าเหตุการณ์ทั้งหมดอย่างเปิดเผย แต่หากอายุน้อยกว่าจะ แทนตัวเองว่า “ พี่ ” ไม่เคยเรียกแทนตัวเองว่าสารวัตรมันดูห่างเหินทำให้แตกต่าง ดูเป็นตำรวจ เกินไปเค้าจะไม่กล้าพูดความจริงเคยมีใช้เรียกยศกับผู้ต้องหาบ้าง หากเป็นผู้หลักผู้ใหญ่เรียกเค้า ว่า ท่าน ถ้าเป็นเด็กเรียกน้อง ถ้าแก่เรียกพี่ ลุง ป้า คนมาแจ้งความให้ปฏิบัติเหมือนเป็นญาติเรา ”

พ.ต.ท.รัชชัย พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 35 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 13 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2549 )

ในการรับฟังปัญหานั้นพนักงานสอบสวนจะให้ผู้รับบริการเล่าปัญหาให้ฟังจนจบเพื่อให้รู้เรื่องราวคร่าว ๆ ก่อนแล้วจึงค่อยถามเจาะรายละเอียดทีละประเด็นอีกที และจะแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญาบ้าง แต่ไม่ถึงกับมีอารมณ์ร่วมไปกับผู้เสียหายด้วย เนื่องจากยังไม่ทราบว่าเหตุการณ์ที่แท้จริงเป็นอย่างไร เป็นการฟังความข้างเดียวพนักงานสอบสวนควรต้องวางตัวเป็นกลาง ตัวอย่างเช่น

“ ให้เค้าเล่าให้ฟังให้หมดแล้วค่อยเจาะประเด็น พยายามแสดงความเห็นอกเห็นใจ แสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเค้า หากเข้าเป็นความผิดอาญาก็จะสอบสวนปากคำ หากไม่ใช่ทางอาญาก็จะเรียกคู่กรณีมาเจรจาตกลงกันที่โรงพัก ทำเสมือนเราได้รับความเสียหายได้รับความเดือดร้อน ไม่แสดงอารมณ์ร่วมใช้วิธีการรับฟัง แสดงความสนใจให้เค้ากล้าพูด ”

พ.ต.ต.วิชาญ พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 41 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 6 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2549 )

“ มักจะให้ชาวบ้านเล่าเรื่องทั้งหมดให้ฟังจนจบเพื่อทราบโครงเรื่องแล้วค่อยถามย้ำเป็นประเด็นคุยกันนอกรอบ คอยปลอบใจ ไม่ค่อยมีอารมณ์ร่วมเท่าไร วางตัวเป็นกลางเนื่องจากไม่ทราบว่าชาวบ้านพูดจริงหรือไม่ ”

ร.ต.อ.สัญญา พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 52 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 15 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2549 )

กรณีเรื่อง que ผู้รับบริการมาแจ้งความร้องทุกข์นั้นเป็นคดีที่ต้องมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ นั้นพนักงานสอบสวนส่วนมากเห็นว่าหากทำได้ก็จะรีบออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุในทันทีเพื่อเก็บพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ แต่บางคนถ้าไม่เร่งด่วนหรือไม่จำเป็นต้องไปในทันทีก็จะไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุภายหลัง ตัวอย่างเช่น

“ ต้องไปดูที่เกิดทันทีเพราะถือเป็นสาระสำคัญ จะมีพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุใช้ในการสืบสวนเป็นเบาะแสแนวทางการหาตัวผู้กระทำผิด หากสอบปากคำก่อนจะมองภาพที่เกิดเหตุไม่ออกทำให้เสียเวลา ดูเป็นเรื่องๆไป และชาวบ้านจะรู้สึกดีกว่าถ้าเราไปดูที่เกิดเหตุทันที พวกกันไปคุยในที่เกิดเหตุ ”

ร.ต.ท.สมเกียรติ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 36 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2549 )

“ หากเป็นคดีที่ต้องตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุส่วนใหญ่จะไปตรวจที่เกิดก่อนแล้วกลับมา  
สอบปากคำ ”

ร.ต.ท.สันติ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 27 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงาน  
สอบสวน 2 ปี 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2549 )

ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนนั้น หากจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ  
มั่นใจว่าตำรวจสามารถเป็นที่พึ่งให้กับชาวบ้านได้พนักงานสอบสวนต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ  
ให้เกิดขึ้นในใจของชาวบ้าน ซึ่งการสอบถามพนักงานสอบสวนแล้ว พบว่าพนักงานสอบสวน  
ส่วนมากมักจะใช้วิธีการอธิบายข้อกฎหมายให้ผู้รับบริการเข้าใจ ยึดกฎหมายเป็นหลักให้ดูเหมือน  
ว่าทุกอย่างทำอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หากพฤติกรรมที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายนั้น  
เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ก็จะมีการพูดขึ้นมาบ้างว่าเคยมีเหตุการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งเป็นการให้ความ  
มั่นใจกับผู้รับบริการว่าตำรวจสามารถทำคดีได้แต่ไม่ถึงกับแสดงออกว่าเรารู้พฤติกรรมของคนร้าย  
เป็นอย่างดี และพนักงานสอบสวนไม่นิยมการใช้เอกสารอ้างอิงหรือยกตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาใน  
เรื่องที่เกี่ยวข้องกับคดีที่ผู้รับบริการมาแจ้งความขึ้นมากล่าว ตัวอย่างเช่น

“ พูดถึงการดำเนินคดีเกี่ยวกับคดีนั้น ๆ ว่าจะทำอย่างไรได้บ้าง อธิบายข้อกฎหมาย  
ประกอบ ไม่พูดถึงพฤติกรรมของคนร้ายที่เหมือนกันแต่จะพูดว่าพฤติกรรมลักษณะนี้เคยเกิดขึ้น  
ให้ชาวบ้านเชื่อว่าเราสามารถทำคดีนี้ได้ น้อยมากที่จะยกหนังสือมาให้อ่านแต่เราจะอ้างอิง  
กฎหมายเท่านั้นหรือบางทีที่ไม่แน่ใจ ”

ร.ต.ท.โสเพชร พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 43 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงาน  
สอบสวน 2 ปี 2 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2549 )

“ ให้เหตุผลในแต่ละเรื่องความสมเหตุสมผล ตามสภาพของเรื่องหากมีพยานหลักฐาน  
มากก็มีโอกาสมาก ความน่าเชื่อถือน่าจะอยู่ที่ทำให้เค้าเข้าใจว่าเค้าต้องการอะไร แต่ข้อกฎหมาย  
ก็มีความจำเป็นต้องมีการสอดแทรก ถ้ามีพฤติกรรมซ้ำ ๆ ก็อาจจะพูดให้เค้ามีความรู้สึกร่วมว่า  
อาจจะมีความหวังในการได้ตัวคนร้าย เคยยกตัวอย่างให้ฟังว่ามีการจับได้เหมือนกัน ให้เค้ามี  
กำลังใจ ไม่มีการยกฎีกาหรือเอกสารอ้างอิงเพราะจะเป็นไปหักความรู้สึกของเค้าถ้าเกิดขัดกับ  
ข้อเท็จจริงของเค้าเหมือนกับความประสงค์ของเค้ามีข้อจำกัด เช่น ถามว่ามีพยานเห็นไหม เค้า  
บอกว่าไม่มี เราก็ไม่ควรจะรีบไปตัดสินว่าเอาผิดไม่ได้ ”

พ.ต.ท.ชาติชาย พนักงานสอบสวน(สบ3) อายุ 41 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงาน  
สอบสวน 12 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2549 )

- ขั้นตอนการสอบสวนปากคำ

ในการสอบสวนปากค่านั้นมักจะใช้เวลาและต้องมีการถามตอบเพื่อให้ผู้รับบริการนี้กล้า坦白เหตุการณ์เกี่ยวกับคดี ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดในการที่จะต้องใช้ความคิดมากส่งผลให้บรรยากาศในการรับแจ้งความดูตึงเครียด พนักงานสอบสวนส่วนมากจะมีวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวนปากคำโดยการพักเบรก ไปเข้าห้องน้ำ ดื่มน้ำ และมีการชวนคุยเรื่องอื่นบ้าง ส่วนใหญ่เป็นการชวนคุยเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ และมีการชม ยกยอ ในสิ่งที่เขาเป็นแต่ไม่มากเกินไปจนดูเป็นการเสแสร้ง หากเขาพูดถึงเรื่องตำรวจก็จะพูดถึงตำรวจแต่ในแง่ดีเพื่อแก้ภาพพจน์ตำรวจที่ไม่ดีในสายตาประชาชน และพนักงานสอบสวนส่วนมากพูดตรงกันว่าจะไม่เล่าเรื่องตัวเองแต่หากว่าผู้รับ บริการถามก็จะเล่าให้น้อยที่สุดแต่จะพยายามสอบถามข้อมูลของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและเน้นความเป็นกันเอง ตัวอย่างเช่น

“ เสนอให้พักกินกาแฟน้ำอาจสั่งมาให้กินหรือแกล้งทำเป็นไปเข้าห้องน้ำ สร้างความเป็นกันเอง ชวนคุยเรื่องตัวเค้จุดที่เค้ภูมิใจ ยกย่อง พุดยอ คุยนอกเรื่องบ้าง เช่น ยามมีปีกร่มก็ยกยอว่าเป็นทหารหรือโดร่มที่ไหนมา หากเป็นเด็กนักเรียนนิสิตนักศึกษา จะชมเรื่องการเรียน ไม่คุยเรื่องตัวเอง ให้ข้อมูลตัวเองน้อยที่สุดเพราะทำให้เสียเวลา ให้เค้เปิดข้อมูลเค้ให้มากที่สุด ”

พ.ต.ต.ณพวงศ์ พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 38 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 5 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2549 )

“ ถามเค้ว่าเบรกซักหน่อยไหม แล้วเราจะชวนคุยนอกเรื่อง คุยเรื่องทั่ว ๆ ไป ถามเรื่องส่วนตัวเค้เมื่อเราสร้างความคุ้นเคยแล้วเค้จะยอมเล่าของเค้ ชม ยอ ชาวบ้าน บางคนชอบยอ บางคนไม่ชอบตึงดู เล่าเรื่องส่วนตัวเราบ้างไม่ถึงกับมากหรือเปิดเผยมากนัก หากเค้ถามเรื่องตำรวจก็จะเล่าภาพรวมของตำรวจชี้ให้เห็นว่าตำรวจทำงานหนักเค้จะเข้าใจ และยังผู้มาแจ้งความเห็นคนมาโรงพักเยอะ ๆ ก็จะมีความเห็นใจพนักงานสอบสวนมากขึ้น และเป็นประโยชน์ในการบริการเค้จะได้เข้าใจว่างานมากบริการไม่เต็มทีเพราะมีคนอื่นรออยู่ ”

ร.ต.ต.ธเนศ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 25 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2549 )

เมื่อทำการสอบสวนปากคำไปได้ซักระยะหนึ่งแล้วพนักงานสอบสวนควรจะต้องมีการสอบถามความเข้าใจและปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับบริการซึ่งกำลังถูกสอบสวนปากคำอยู่ โดยที่พนักงานสอบสวนส่วนมากมักใช้วิธีการทวนคำถามและถามกลับว่าเข้าใจหรือไม่อย่างไรพร้อมทั้งอธิบายข้อกฎหมายประกอบ ตัวอย่างเช่น

“ อธิบายว่าการกระทำความผิดลักษณะนั้นเข้าข้อกฎหมายว่าอย่างไรและมีโทษอย่างไร มักจะถามเค้าว่าเข้าใจไหม ถ้าไม่เข้าใจก็อธิบายใหม่ ”

ร.ต.ต.นราวุฒิ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 25 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2549 )

“ ต้องมีการทวนคำถาม มีการสอบถามว่ามีความประสงค์อะไร และพอเข้าใจในเรื่องที่พูดกันแล้วหรือยัง เข้าใจยังงี้ ไม่เข้าใจยัง มีการอธิบายข้อกฎหมายบ้าง ”

ร.ต.ท.คะนอง พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 39 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2549 )

- ขั้นตอนการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีและลงสมุดรายงานประจำวัน

หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนของการสอบสวนปากคำแล้ว ก็จะมีการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีว่าพนักงานสอบสวนจะทำอะไรต่อไป และผู้รับบริการมีหน้าที่ต้องทำอะไรเกี่ยวกับคดี และอธิบายให้เห็นถึงข้อขัดข้องและข้อจำกัดในการทำงานพนักงานสอบสวนที่ทำให้การดำเนินคดีต้องใช้ระยะเวลาานพอสมควร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบสวนทุกคนได้มีการอธิบายขั้นตอนดังกล่าวแตกต่างกันไปมีทั้งอธิบายก่อนที่จะทำการสอบสวนปากคำ อธิบายควบคู่ไปกับการสอบสวนปากคำและอธิบายหลังจากสอบสวนปากคำเรียบร้อยแล้ว ซึ่งพนักงานสอบสวนส่วนมากเลือกที่จะอธิบายหลังจากสอบสวนปากคำเรียบร้อยแล้ว ตัวอย่างเช่น

“ อธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีถามว่ามีใครรู้เห็นเกี่ยวข้องบ้างสามารถพาตัวมาสอบปากคำได้หรือไม่และต้องแจ้งให้ทราบที่ต้องใช้เป็นพยานหลักฐาน และบอกขั้นตอนว่าพนักงานสอบสวนจะทำอะไรต่อใช้ระยะเวลาานเท่าไร ผู้บังคับบัญชาจะมาตรวจสอบดูแลต้องส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาด้วยอาจต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร โดยจะอธิบายหลังจากสอบสวนปากคำเสร็จแล้วก่อนที่จะลงประจำวันและจะให้นามบัตรติดต่อไว้ ”

พ.ต.ท.รัชชัย พนักงานสอบสวน (สบ2) อายุ 35 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 13 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2549 )

“ ส่วนมากจะอธิบายก่อนรับคดีเป็นเวลานานและหลังจากสอบปากคำนิดหน่อย หากเป็นชาวบ้านทั่วไปจะแจ้งว่าหากคดีเสร็จก็ให้รอขึ้นศาล ”

ร.ต.ท.สันติ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 27 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2549 )



ส่วนการอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวันนั้นพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้อธิบายให้ทราบว่าบันทึกประจำวันคืออะไรเพราะคิดว่าผู้รับบริการต้องรู้อยู่แล้วว่าเป็นเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน ตัวอย่างเช่น

“ ไม่ค่อยได้อธิบายเพราะชาวบ้านจะรู้อยู่แล้วว่าเป็นใบรับแจ้งความ และจะถ่ายให้ทันที ทุกครั้งโดยไม่ต้องขอ ”

ร.ต.ท.สันติ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 27 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2549 )

“ คิดว่าชาวบ้านจะรู้อยู่แล้วถ้ามาแจ้งเจ้าหน้าที่ต้องมีการลงบันทึกเป็นหลักฐานอยู่แล้ว ไม่ต้องไปอธิบายซ้ำ และจะมีการถ่ายสำเนาบันทึกประจำวันให้ ”

พ.ต.ท.ชาติชาย พนักงานสอบสวน(สบ3) อายุ 41 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 12 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2549 )

- ขั้นตอนการกล่าวอำลา

หลังจากที่ได้ทำการรับคำร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นแล้วก็มาถึงขั้นตอนกล่าวอำลา จากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนพบว่า พนักงานสอบสวนทุกคนจะพูดถึงเกี่ยวกับคดีที่ผู้รับบริการมาแจ้งความ เช่น “ เรียบร้อยแล้วครับ ถ้ามีอะไรคืนหน้าจะติดต่อไปนะครับ หรือ ถ้ามีอะไรก็โทรศัพท์มาสอบถามได้นะครับ ” ไม่ค่อยกล่าวสวัสดิ์ โชคดี ลาก่อน หรือกล่าวในทำนองให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ และก็จะมีการให้นามบัตรไว้ติดต่อซึ่งส่วนมากแล้วผู้รับบริการที่มาแจ้งความร้องทุกข์ดำเนินคดีกับคนร้ายนั้นต้องการให้พนักงานสอบสวนเอาใจใส่กับคดีของเขามากกว่าที่จะมาใส่ใจในตัวเขาและผู้รับบริการก็จะเป็นฝ่ายกล่าวอำลาพนักงานสอบสวนเสียเป็นส่วนใหญ่ ตัวอย่างเช่น

“ ส่วนมากเค้าจะลาเรามากกว่า เค้ามักจะถามว่าเสร็จเรียบร้อยแล้วหรือเราก็จะบอกแค่ว่าเรียบร้อยแล้วครับ พร้อมมอบเอกสารการแจ้งความ ไม่ได้กล่าวสวัสดิ์ เว้นแต่เป็นผู้ใหญ่มียศถาบรรดาศักดิ์ก็จะสวัสดิ์เค้าและบอกว่าช่วยให้โทรมาสอบถามได้นะและให้นามบัตรไว้ ”

พ.ต.ท.สมบัติ พนักงานสอบสวน(สบ3) อายุ 53 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 21 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2549 )

“ จะพูดให้ความหวังให้กำลังใจชาวบ้านว่าจะติดตามทำคดีให้ด้วยความเป็นธรรม หากต้องการติดตามคดีให้ติดต่อมาและหากมีอะไรคืบหน้าจะติดต่อไปแจ้งให้ทราบ ”

พ.ต.ต.อธิชัย พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 47 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 6 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2549 )

- ขั้นตอนการแจ้งผลคดี

การแจ้งผลคดีนั้นพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนมากมักไม่ค่อยแจ้งผลคดีให้ผู้รับบริการทราบ แต่หากเป็นรายที่มีการติดตามคดีอย่างต่อเนื่องแล้วก็จะแจ้งให้ทราบเป็นระยะว่าได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง ส่วนใหญ่จะให้ผู้รับบริการโทรศัพท์มาสอบถามได้ตลอดเวลามากกว่ามากว่า สำหรับคดีที่ได้มีการดำเนินคดีกับผู้ต้องหาเมื่อคดีถึงที่สุดแล้วก็จะมีการแจ้งให้ทราบตามระเบียบ ซึ่งจากการสอบถามพนักงานสอบสวนแล้วผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากเมื่อได้รับการติดต่อเกี่ยวกับเรื่องคดีจากพนักงานสอบสวน ตัวอย่างเช่น

“ ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยแจ้งเท่าไร ให้ชาวบ้านโทรมาถาม ยกเว้นแต่สนิทกันส่วนตัว ”

ร.ต.ท.สันติ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 27 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2549 )

“ มีการแจ้งผลคดีบ้าง ในกรณีที่เค้าตามผลคดีเราก็จะแจ้งให้ทราบเมื่อเค้าโทรมาถามและเมื่อคดีถึงที่สุดแล้วก็จะแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือ ”

พ.ต.ท.สมบัติ พนักงานสอบสวน(สบ3) อายุ 53 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 21 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2549 )

“ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้แจ้งผลคดี แต่หากมีความคืบหน้าก็จะแจ้งผลให้ทราบบ้าง และหากมีช่องทางที่จะเป็นประโยชน์แก่คดีของชาวบ้าน เช่น จับคนร้ายในคดีอื่นได้และสงสัยว่าจะเป็นคนร้ายรายเดียวกันกับคดีของเรา ก็จะแจ้งให้ทราบ ส่วนมากชาวบ้านจะดีใจพอใจที่ได้รับแจ้งแม้ไม่ใช่คนร้ายก็จะพอใจ บางคดีนานมากเมื่อโทรศัพท์ไปหาติดต่อกลับไปชาวบ้านจะดีใจมาก เพราะไม่คิดว่าตำรวจจะติดตามคดีให้ดีกว่าตำรวจทิ้งคดีแล้วแม้ว่าจะได้ตัวคนร้ายหรือไม่ก็ตาม ”

พ.ต.ต.อธิชัย พนักงานสอบสวน(สบ2) อายุ 47 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 6 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2549 )

### 1.3 การใช้วัจนภาษาของพนักงานสอบสวนในการรับแจ้งความ

ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนนั้น นอกจากการพูดจาการสอบถามด้วยวาจาแล้ว การใช้วัจนภาษาก็มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้สอบถามในเรื่องเกี่ยวกับการ เคลื่อนไหวร่างกายประกอบคำพูด , การแสดงสีหน้าท่าทาง , การใช้สายตาตามอง , การแต่งกาย , การเว้นระยะห่างและการใช้น้ำเสียง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนมากไม่ค่อยได้มีการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบคำพูดมากซักเท่าไรจะทำนิ่ง ๆ เฉย ๆ ไม่แสดงออกมาก จะใช้คำพูดประกอบกับสายตาเสียมากกว่า ท่าทางแสดงความคิดเห็นและทำให้รู้สึกเป็นกันเอง แสดงสีหน้าเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส แต่จะไม่แสดงออกมากต้องอยู่ในอาการสำรวม และในการใช้สายตานั้นพนักงานสอบสวนส่วนมากจะใช้การมองตาเพื่อจับพิรุณของผู้มาแจ้งความด้วยแต่ไม่ถึงกับจ้องมองตลอดแบบจับผิด การแต่งกายในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนนั้น เน้นนอนว่าต้องใส่เครื่องแบบตำรวจให้ถูกต้องตามระเบียบเพราะตำรวจมีเครื่องแบบมีระเบียบวินัยและต้องแต่งตัวให้สุภาพ สะอาดเรียบร้อย เป็นการให้เกียรติผู้รับบริการด้วย ในการเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความพนักงานสอบสวนทุกคนพูดตรงกันว่าจะนั่งตรงกันข้ามคนละฝั่งโต๊ะเพื่อทำการสอบสวนปากคำไม่มีการมานั่งข้าง ๆ กันต้องทำให้ดูแล้วค่อนข้างเป็นทางการ ในส่วนของการใช้เสียงพบว่าพนักงานสอบสวนจะใช้น้ำเสียงเรียบเฉยไม่ทำเป็นเฮฮาตลกตู่ น่าเชื่อถือ มีน้ำเสียงแสดงความเห็นใจบ้าง ตัวอย่างเช่น

“ไม่มีการแสดงอาการใดทำนิ่ง ๆ ให้เหตุผลเสียมากกว่าตอบกลับไปในเรื่องของคำพูด”

ร.ต.ท.คะนอง พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 39 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2549 )

“ แสดงท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ไปมีอารมณ์ร่วม ควรจะเป็นกันเอง สร้างความรู้สึกให้เข้าใจรู้สึกว่าเราเป็นกันเองกับเค้า พยายามแสดงความกระตือรือร้น สีหน้าพยายามไม่แสดงออกมากเพราะอาจจะทำได้ไม่ตลอดขาดความเสมอต้นเสมอปลาย พยายามสำรวมให้เป็นปกติ ให้สมำเสมอได้ ”

ร.ต.ท.สมชาติ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 42 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 )

“ มองหน้าจ้องตาหากสงสัยเค้าจะจ้องตาร่องรอยจับพิรุณผู้มาแจ้งความ ดูว่าโกหกหรือไม่พยายามถามวกวนในสิ่งเพื่อให้เค้าหลงประเด็นว่าเป็นความจริงหรือไม่ถามกลับไป กลับมาหากเป็นความจริงเค้าจะไม่ลืม ”

ร.ต.ต.นราวุฒิ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 25 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2549 )

“ แต่งเครื่องแบบตลอดเวลา หากนัดนอกเวรจะแต่งชุดซาฟารีตลอด แต่คิดว่าแต่งเครื่องแบบดีกว่าเพราะจะได้รู้ว่าเป็นตำรวจเป็นการให้เกียรติชาวบ้านด้วย แต่ถ้ารู้จักกันแล้วก็แต่งซาฟารีก็ดูสุภาพ ”

พ.ต.ท.สมบัติ พนักงานสอบสวน(สบ3) อายุ 53 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 21 ปี ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2549 )

“ ขึ้นอยู่กับสภาพที่ทำงานแต่ส่วนใหญ่จะนั่งตรงข้ามต้องเป็นทางการ ”

ร.ต.ต.ธเนศ พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 25 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 3 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2549 )

“ ใช้น้ำเสียงราบเรียบไม่กระชอกชอกฮาก เห็นอกเห็นใจ ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ให้รู้สึกดีสิทธิ์ดูน่าเชื่อถือ นอกจากเวลานี้แล้วค่อยว่ากัน ”

ร.ต.ท.โสเพชร พนักงานสอบสวน(สบ1) อายุ 43 ปี ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2 ปี 2 เดือน ( สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2549 )

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความเห็นจากประชาชนเชิงพรรณา

### 2.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนและเรื่องที่มาแจ้งความ

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	64	59.25
หญิง	44	40.74
รวม	108	100
2.อายุ		
18-20 ปี	2	1.85
21-30 ปี	56	51.85
31-40 ปี	34	31.48
41-50 ปี	12	11.11
51-60 ปี	4	3.70
61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	108	100
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	10	9.25
มัธยมศึกษา	24	22.22
อนุปริญญา/ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	64	59.25
ปริญญาโท	10	9.25
ปริญญาเอก	-	-
รวม	108	100

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
นิสิต นักศึกษา	22	20.37
เจ้าของธุรกิจ	22	20.37
พนักงานบริษัท	36	33.33
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	11.11
แม่บ้าน	2	1.85
อาชีพอิสระ(เช่น แพทย์ ทนายความ ฯลฯ)	8	7.40
อื่นๆ	6	5.55
รวม	108	100
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	12	11.11
5,000 – 10,000 บาท	28	25.92
10,001 – 15,000 บาท	26	24.07
15,001 – 20,000 บาท	2	1.85
20,001 – 25,000 บาท	14	12.96
25,001 – 30,000 บาท	10	9.25
30,001 – 35,000 บาท	4	3.70
35,000 – 40,000 บาท	4	3.70
40,001 – 45,000 บาท	2	1.85
45,000 บาทขึ้นไป	6	5.55
รวม	108	100
6. ความเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความ		
รู้จักกันมาก่อน	2	1.85
มีคนรู้จักกับพนักงานสอบสวนอีกที่	4	3.70
รู้จักกับผู้บังคับบัญชา	-	-
รับราชการตำรวจทหารเหมือนกัน	-	-
เป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่	-	-
ไม่มีความเกี่ยวข้อง	102	94.44
รวม	108	100

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
7. ความผิดที่มาจากความ		
ความผิดกลุ่มที่ 1 (คดีอุกฉกรรจ์)	4	3.70
ความผิดกลุ่มที่ 2 (คดีชีวิตร่างกายและเพศ)	14	12.96
ความผิดกลุ่มที่ 3 (คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน)	38	35.18
ความผิดกลุ่มที่ 4 (คดีที่น่าสนใจ)	52	48.14
รวม	108	100

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุดมีจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48

ระดับการศึกษามากที่สุดได้แก่ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ด้านอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานบริษัทสูงที่สุดมีจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ นิสิต, นักศึกษาและเจ้าของธุรกิจมีจำนวนเท่ากันคือ 22 คนคิดเป็นร้อยละ 20.37

รายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 25.92 รองลงมาคือระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07

ในส่วนของความเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนนั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนมาก่อนมีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีคนรู้จักกับพนักงานสอบสวนอีกที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

สำหรับความผิดที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดคือความผิดในกลุ่มที่ 4 (คดีที่น่าสนใจ) มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.14 รองลงมาคือความผิดในกลุ่มที่ 3 (คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน) มีจำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 35.18

## 2.2 วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
1. การกล่าวทักทาย		
พนักงานสอบสวนกล่าวทักทายก่อน	72	66.66
ผู้รับบริการกล่าวทักทายก่อน	36	33.33
รวม	108	100
2. การใช้คำสรรพนามแทนตัวเอง		
ใช้คำว่า “ผม”	88	81.48
ใช้คำเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด ผู้กอง สารวัตร	12	11.11
ใช้คำเรียกแบบนับญาติ เช่น พี่ น้ำ ลูก	6	5.55
อื่นๆ	2	1.85
รวม	108	100
3. การใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้รับบริการ		
เรียกชื่อ	14	12.96
ใช้คำว่า “คุณ,เรา”	64	59.25
เรียกแบบนับญาติ เช่น พี่ น้อง ลูก ป้า	26	24.07
อื่นๆ	4	3.70
รวม	108	100
4. วิธีการรับฟังปัญหาของพนักงานสอบสวน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ให้เล่าเรื่องให้ฟังจนจบ	74	68.51
ให้เล่าเรื่องให้ฟังและถามแทรกขณะเล่าเรื่อง	66	61.11
แสดงความเห็นใจ	22	20.37
มีอารมณ์เกลียดชังคนร้ายร่วมด้วย	2	1.85
ปลอบใจ	2	1.85
ตักเตือนและแนะนำให้ระวังตัว	32	29.62
อื่นๆ	4	3.70



วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
5.การออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ( เฉพาะคดีที่ต้องมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ) ออกไปตรวจที่เกิดเหตุทันที ทำการสอบสวนปากคำเสร็จจึงออกไปตรวจ ไม่ได้ออกไปตรวจที่เกิดเหตุ	4 38 26 16	3.70 35.18 24.07 14.81
6. การแสดงความน่าเชื่อถือของพนักงานสอบสวน ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ) อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจน รู้พฤติการณ์ของคนร้ายเป็นอย่างดี มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการอธิบาย พนักงานสอบสวนไม่น่าเชื่อถือ	70 38 28 10	64.81 35.18 25.92 9.25
7. การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวน ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ) ชวนคุยเรื่องอื่น สอบถามเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ เล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวพนักงานสอบสวน ไม่ได้มีการลดความตึงเครียด	64 24 6 24	59.25 22.22 5.55 22.22
8. การสอบถามความเข้าใจจากผู้รับบริการ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ) มีการถามกลับ เปิดโอกาสให้ซักถาม อื่นๆ	72 52 2	66.66 48.14 1.85
9. การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี มีการอธิบาย ไม่มีการอธิบาย รวม	90 18 108	83.33 16.66 100

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
10. การอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน		
มีการอธิบาย	50	46.29
ไม่มีการอธิบาย	58	53.70
รวม	108	100
11. การกล่าวอ้อลาของพนักงานสอบสวน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
แจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไป	70	64.81
แจ้งว่าให้โทรศัพท์มาสอบถามได้	36	33.33
ขอโทษด้วยที่ต้องรอนาน	6	5.55
ไม่ได้พูดอะไร	12	11.11
อื่นๆ	2	1.85
<b>การใช้วัจนภาษา</b>		
12. กิริยาท่าทางในการรับแจ้งความ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส	72	66.66
แข็งกระด้างไม่สุภาพ	2	1.85
เป็นกันเอง	60	55.55
วางมาดถือตัว	4	3.70
อื่นๆ	6	5.55
13. สีหน้าในการรับแจ้งความ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สีหน้ากระตือรือร้นในการรับแจ้งความ	56	51.85
สีหน้าเรียบเฉย	28	25.92
สีหน้ายิ้มแย้ม	32	29.62
สีหน้าเบื่อหน่าย	4	3.70
อื่นๆ	-	-

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
14. การใช้สายตามองหน้า		
มองหน้าตลอดเวลา	52	48.14
หลบสายตา	-	-
มองหน้าสลับกับมองอย่างอื่น	50	46.29
อื่นๆ	6	5.55
รวม	108	100
15. การแต่งกายในการรับแจ้งความ		
สวมเครื่องแบบเต็มยศ	94	87.03
ใส่ชุดครึ่งท่อน (สวมเสื้อยืดกางเกงตัวรวจ)	12	11.11
ใส่ชุดซาฟารี	-	-
ใส่ชุดไปรเวท	2	1.85
รวม	108	100
16. การเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความ		
นั่งเก้าอี้ติดกัน	-	-
นั่งตรงข้ามกัน	108	100
ยืนคุยกันต่อหน้า	-	-
รวม	108	100
17. การใช้น้ำเสียงในการรับแจ้งความ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
น้ำเสียงตื่นเต้น	6	5.55
น้ำเสียงราบเรียบ	74	68.51
น้ำเสียงสนุกสนาน	2	1.85
น้ำเสียงแสดงความเป็นห่วง	22	20.37
น้ำเสียงกระซอกโฮกฮาก	4	3.70
อื่นๆ	2	1.85

จากตารางที่ 3 พบว่าในการกล่าวทักทายนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าพนักงานสอบสวนเป็นผู้กล่าวทักทายก่อน มีจำนวนมากกว่าผู้รับบริการเป็นผู้ทักทายก่อน การใช้สรรพนามแทนตัวเองของพนักงานสอบสวนว่า “ผม” มีจำนวนมากที่สุดคือ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 รองลงมาคือใช้คำสรรพนามแทนตัวเองด้วยการเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด ผู้กอง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ

11.11 การใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการนั้นกลุ่มตัวอย่างตอบว่าการใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการว่า “คุณ” มีจำนวนมากที่สุดคือ 64 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือการเรียกแบบนับญาติ เช่น พี่ น้อง ลุง ป้า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07

ในเรื่องการรับฟังปัญหาของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้วิธีการให้ผู้รับบริการเล่าเรื่องให้ฟังจนจบจำนวนมากที่สุด คือ 74 คนคิดเป็นร้อยละ 68.51 รองลงมาคือให้การให้เล่าเรื่องให้ฟังและถามแทรกขณะเล่าเรื่องมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11

การตรวจที่เกิดเหตุนั้นสำรวจเฉพาะคดีที่มีพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุเช่น ลักทรัพย์ มีผู้ตอบคำถามในข้อนี้ทั้งหมด 84 คน โดยตอบว่าให้สอบสวนปากคำเสร็จแล้วจึงออกไปตรวจที่เกิดเหตุมากที่สุดจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18 รองลงมาคือพนักงานสอบสวนไม่ได้ออกไปตรวจที่เกิดเหตุจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 24.07

การแสดงความน่าเชื่อถือของพนักงานสอบสวนนั้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้หลายข้อ โดยกลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนอธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจนมากที่สุดจำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 64.81 รองลงมาคือพนักงานสอบสวนรู้พฤติการณ์ของคนร้ายเป็นอย่างดีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18

การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวนนั้นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้หลายข้อเช่นกัน มีผู้ตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้วิธีการช่วยเหลือเรื่องอื่นมากที่สุดจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือพนักงานสอบสวนใช้วิธีสอบถามเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

การสอบถามความเข้าใจจากผู้รับบริการของพนักงานสอบสวนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้หลายข้อ พบว่ามีผู้ตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้วิธีการถามกลับมากที่สุดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือใช้วิธีเปิดโอกาสให้ซักถาม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.14

การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ได้มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีให้ผู้รับ บริการฟัง และการอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน (ใบแจ้งความ) นั้นกลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากจำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 53.70 ไม่ได้มีการอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวันให้ผู้รับบริการทราบ

การกล่าวอ้อลาของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้วิธีการแจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไปมากที่สุด มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 64.81 รองลงมาคือแจ้งให้สามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

การใช้ข้อความภาษาของพนักงานสอบสวนนั้นแบ่งเป็น กริยาท่าทางของพนักงานสอบสวน ในการรับแจ้งความ กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนมีความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือ เป็นกันเองมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.55

สีหน้าในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนมีสีหน้ากระตือรือร้นในการรับแจ้งความมากที่สุดจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาคือมีสีหน้ายิ้มแย้มมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.62

การใช้สายตามองหน้า กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้สายตามองหน้าตลอดเวลาที่สุดจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.14 รองลงมาคือ มองหน้าสลับกับมองอย่างอื่นมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29

การแต่งกายของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนแต่งกายด้วยเครื่องแบบเต็มยศมากที่สุดมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 87.03 รองลงมาคือแต่งกายครึ่งท่อน (เสื้อยืดกางเกงตัวรวจ) มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

การเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความกลุ่มตัวอย่างทุกคนจำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ 100 ตอบตรงกันว่าพนักงานสอบสวนใช้วิธีการนั่งตรงข้ามกัน

การใช้น้ำเสียงของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้น้ำเสียงราบเรียบมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 68.51 รองลงมาได้ตอบว่าพนักงานสอบสวนใช้น้ำเสียงแสดงความเป็นห่วงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37

### 2.3 วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่พึงประสงค์ต่อผู้รับบริการ

#### ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่พึงประสงค์ต่อผู้รับบริการ

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
1. การกล่าวทักทาย		
อยากให้พนักงานสอบสวนกล่าวทักทายก่อน	100	92.59
อยากให้ผู้รับบริการกล่าวทักทายก่อน	8	7.40
รวม	108	100

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
2. การใช้คำสรรพนามแทนตัวเอง		
อยากให้อีกฝ่ายใช้คำว่า “ผม”	88	81.48
อยากให้อีกฝ่ายใช้คำเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด ผู้กอง	10	9.25
อยากให้อีกฝ่ายใช้คำเรียกแบบนับญาติ เช่น พี่ ลุง อื่นๆ	10 -	9.25 -
รวม	108	100
3. การใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้รับบริการ		
อยากให้อีกฝ่ายเรียกชื่อ	16	14.81
อยากให้อีกฝ่ายใช้คำว่า “คุณ, เรา”	58	53.70
อยากให้อีกฝ่ายเรียกแบบนับญาติ เช่น พี่ น้อง ลุง ป้า อื่นๆ	34 -	31.48 -
รวม	108	100
4. วิธีการรับฟังปัญหาของพนักงานสอบสวน ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้อีกฝ่ายเล่าเรื่องให้ฟังจนจบ	78	72.22
อยากให้อีกฝ่ายเล่าเรื่องให้ฟังและถามแทรกขณะเล่า	56	51.85
อยากให้อีกฝ่ายแสดงความเห็นใจ	30	27.77
อยากให้อีกฝ่ายมีอารมณ์เกลียดชังคนร้ายร่วมด้วย	6	5.55
อยากให้อีกฝ่ายปลอบใจ	10	9.25
อยากให้อีกฝ่ายตักเตือนและแนะนำให้ระวังตัว อื่นๆ	30 6	27.77 5.55
5. การออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ( เฉพาะคดีที่ต้องมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ )		
อยากให้ออกไปตรวจที่เกิดเหตุทันที	34	31.48
อยากให้ออกไปทำการสอบสวนปากคำเสร็จจึง ออกไปตรวจ	34	31.48
ไม่ได้ออกไปตรวจที่เกิดเหตุ	-	-
อื่นๆ	-	-

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
6. การแสดงความน่าเชื่อถือของพนักงานสอบสวน ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจน	94	87.03
อยากให้รู้พฤติการณ์ของคนร้ายเป็นอย่างดี	62	57.40
อยากให้มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการอธิบาย อื่นๆ	62 6	57.40 5.55
7. การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวน ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้ชวนคุยเรื่องอื่น	74	68.51
อยากให้สอบถามเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ	16	14.81
อยากให้เล่าเรื่องส่วนตัวพนักงานสอบสวน	12	11.11
ไม่ได้มีการลดความตึงเครียด	18	16.66
8. การสอบถามความเข้าใจจากผู้รับบริการ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้มีการถามกลับ	56	51.85
อยากให้เปิดโอกาสให้ซักถาม อื่นๆ	74 2	68.51 1.85
9. การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี		
อยากให้มีการอธิบาย	104	96.29
ไม่ขอให้มีการอธิบาย	4	3.70
รวม	108	100
10. การอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน		
อยากให้มีการอธิบาย	98	90.74
ไม่ขอให้มีการอธิบาย	10	9.25
รวม	108	100

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
11. การกล่าวอ้างของพนักงานสอบสวน ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้แจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับ	76	70.37
อยากให้แจ้งว่าให้โทรศัพท์มาสอบถามได้	50	46.29
อยากให้พูดว่าขอโทษด้วยที่ต้องรอนาน	14	12.96
ไม่ได้พูดอะไร	-	-
อื่นๆ	6	5.55
12. การแจ้งความคืบหน้าทางคดี		
อยากให้แจ้งให้ทราบเป็นระยะ	90	83.33
ไม่ต้องแจ้งให้ทราบแต่ให้สอบถามได้ตลอด	10	9.25
อยากให้แจ้งให้ทราบเมื่อจับคนร้ายได้	18	16.66
อื่นๆ	-	-
รวม	108	100
<b>การใช้วจนภาษา</b>		
13. กิริยาท่าทางในการรับแจ้งความ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส	88	81.48
อยากให้เป็นกระด้างไม่สุภาพ	-	-
อยากให้เป็นกันเอง	50	46.29
อยากให้อ้างมาดถือตัว	-	-
อื่นๆ	-	-
14. สีหน้าในการรับแจ้งความ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้มีสีหน้ากระตือรือร้นในการรับแจ้ง	82	75.92
อยากให้มีสีหน้าเรียบเฉย	-	-
อยากให้มีสีหน้ายิ้มแย้ม	46	42.59
อยากให้มีสีหน้าเบื่อหน่าย	-	-
อื่นๆ	2	1.85



## ตารางที่ 4 (ต่อ)

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	จำนวน	ร้อยละ
15. การใช้สายตามองหน้า		
อยากให้มองหน้าตลอดเวลา	48	44.44
อยากให้มองหลบสายตา	-	-
อยากให้มองหน้าสลับกับมองอย่างอื่น	54	50
อื่นๆ	6	5.55
รวม	108	100
16. การแต่งกายในการรับแจ้งความ		
อยากให้สวมเครื่องแบบเต็มยศ	104	96.29
อยากให้ใส่ชุดครึ่งท่อน (สวมเสื้อยืดกางเกง	4	3.70
ตัวรวบ)		
อยากให้ใส่ชุดซาฟารี	-	-
อยากใส่ชุดไปรเวท(นอกเครื่องแบบ)	-	-
รวม	108	100
17. การเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความ		
อยากให้นั่งเก้าอี้ติดกัน	-	-
อยากให้นั่งตรงข้ามกัน	108	100
อยากให้นั่งคุยกันต่อหน้า	-	-
รวม	108	100
18. การใช้น้ำเสียงในการรับแจ้งความ		
( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )		
อยากให้ใช้น้ำเสียงตึงตัง	2	1.85
อยากให้ใช้น้ำเสียงราบเรียบ	50	46.29
อยากให้ใช้น้ำเสียงสนุกสนาน	8	7.40
อยากให้ใช้น้ำเสียงแสดงความเป็นห่วง	52	48.14
อยากให้ใช้น้ำเสียงกระซิกโฮกฮาก	-	-
อื่นๆ	6	5.55

จากตารางที่ 4 พบว่าในการกล่าวทักทายนั้นกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้กล่าวทักทายก่อนมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 92.59 มากกว่าที่กลุ่มตัวอย่างที่ประสงค์ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ทักทายก่อน กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้สรรพนามแทน

ตัวเองว่า “ผม” มากที่สุดคือ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 รองลงมาคือใช้คำสรรพนามแทนตัวเองด้วยการเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด ผู้กอง และการเรียกแทนตัวเองแบบนับญาติ เช่น พี่ มีจำนวนเท่ากันคือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 การใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการนั้นกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้มีการใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการว่า “คุณ” มีจำนวนมากที่สุดคือ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาคือการเรียกแบบนับญาติ เช่น พี่ น้อง ลุง ป้า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48

ในเรื่องการรับฟังปัญหาของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการให้ผู้รับบริการเล่าเรื่องให้ฟังจนจบมีจำนวนมากที่สุด คือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมาคือให้การให้เล่าเรื่องให้ฟังและถามแทรกขณะเล่าเรื่องมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85

การตรวจที่เกิดเหตุนั้นสำรวจเฉพาะคดีที่มีพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุเช่น ลักทรัพย์ มีผู้ตอบคำถามในข้อนี้ทั้งหมด 68 คน โดยกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนปากคำเสร็จแล้วจึงออกไปตรวจที่เกิดเหตุและออกไปตรวจที่เกิดเหตุทันที มีจำนวนเท่ากันคือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48

การแสดงความน่าเชื่อถือของพนักงานสอบสวนนั้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้หลายข้อ โดยกลุ่มตัวอย่างคิดว่าพนักงานสอบสวนที่น่าเชื่อถือคือพนักงานสอบสวนที่อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจนมีจำนวนมากที่สุด 94 คนคิดเป็นร้อยละ 87.03 รองลงมาคือพนักงานสอบสวนรู้พฤติการณ์ของคนร้ายเป็นอย่างดีและพนักงานสอบสวนมีแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการอธิบาย มีจำนวนเท่ากันคือ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40

การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวนนั้นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้หลายข้อเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการพูดคุยเรื่องอื่นมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 68.51 รองลงมา คือ ตอบว่าอื่น ๆ โดยผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความเห็นได้อิสระ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าพนักงานสอบสวนไม่ได้มีการลดความตึงเครียด มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66

การสอบถามความเข้าใจจากผู้รับบริการของพนักงานสอบสวนนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการเปิดโอกาสให้ซักถามมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 68.51 รองลงมาคือใช้วิธีการถามกลับจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85

การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีของพนักงานสอบสวนนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 96.29 ประสงค์ให้พนักงานสอบสวนอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีให้ผู้รับบริการฟัง และการอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน (ใบแจ้งความ) นั้นกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนมากจำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 90.74 ประสงค์ให้พนักงานสอบสวนอธิบายความสำคัญ  
ของบันทึกประจำวันให้ผู้รับบริการทราบ

การกล่าวอ้อของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้  
วิธีการแจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไปมากที่สุด มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37  
รองลงมาคือแจ้งให้สามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29 การ  
แจ้งความคืบหน้าทางคดีนั้นกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนแจ้งให้ทราบเป็นระยะมาก  
ที่สุด มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวน  
แจ้งผลคดีให้ทราบเมื่อจับคนร้ายได้มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66

การใช้จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนนั้นแบ่งเป็น กริยาท่าทางของพนักงานสอบสวน  
ในการรับแจ้งความ กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนมีความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสมาก  
ที่สุดจำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 81.48 รองลงมาคือมีความเป็นกันเองจำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ  
46.29

สีหน้าในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงาน  
สอบสวนมีสีหน้ากระตือรือร้นในการรับแจ้งความมากที่สุดจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 75.92  
รองลงมาคือมีสีหน้ายิ้มแย้มมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59

การใช้สายตามองหน้า กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้สายตามองหน้า  
ผู้รับบริการสลับกับมองอย่างอื่น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือใช้สายตามองหน้า  
ผู้รับบริการตลอดเวลาจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

การแต่งกายของพนักงานสอบสวนนั้น กลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนแต่งกาย  
ด้วยเครื่องแบบเต็มยศมากที่สุดมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 96.29 รองลงมาคือแต่งกายครึ่ง  
ท่อน (เสื้อยืดกางเกงตัวรวจ) มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

การเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความกลุ่มตัวอย่างทุกคนจำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ  
100 ตอบตรงกันว่าประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการนั่งตรงข้ามกัน

การใช้น้ำเสียงของพนักงานสอบสวนกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้น้ำเสียง  
เสียงแสดงความเป็นห่วงมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.14 รองลงมาคือใช้น้ำเสียง  
ราบเรียบ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29

## 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การกล่าวทักทาย	16 (14.81)	48 (44.44)	40 (37.03)	4 (3.70)	- (0.00)	3.7	0.76	มาก
2. การใช้สรรพนามแทนตัวเอง	24 (22.22)	64 (59.25)	16 (14.81)	4 (3.70)	- (0.00)	4	0.72	มากที่สุด
3. การใช้สรรพนามเรียกท่าน	16 (14.81)	72 (66.66)	20 (18.51)	- (0.00)	- (0.00)	3.96	0.57	มาก
4. การรับฟังปัญหา	22 (20.37)	60 (55.55)	24 (22.22)	2 (1.85)	- (0.00)	3.94	0.7	มาก
5. การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ(เฉพาะคดีที่)	6 (5.55)	22 (20.37)	32 (29.62)	6 (5.55)	4 (3.70)	3.28	0.95	มาก
6. การแสดงความน่าเชื่อถือ	14 (12.96)	48 (44.44)	44 (40.74)	2 (1.85)	- (0.00)	3.68	0.71	มาก
7. การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบ	8 (7.40)	40 (37.03)	54 (50.00)	6 (5.55)	- (0.00)	3.46	0.71	มาก
8. การสอบถามความเข้าใจ	12 (11.11)	50 (46.29)	36 (33.33)	10 (9.25)	- (0.00)	3.59	0.8	มาก
9. การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี	14 (12.96)	44 (40.74)	40 (37.03)	8 (7.40)	2 (1.85)	3.55	0.87	มาก
10. การอธิบายความสำคัญขอ	8 (7.40)	22 (20.37)	54 (50.00)	20 (18.51)	4 (3.70)	3.09	0.91	มาก
11. การกล่าวอำลา	12 (11.11)	40 (37.03)	44 (40.74)	8 (7.40)	4 (3.70)	3.44	0.92	มาก
12. การแจ้งความตึกหน้าทางคดี	6 (5.55)	38 (35.18)	26 (24.07)	8 (7.40)	14 (12.96)	3.15	1.16	มาก

### การใช้วัจนภาษา

13. กิริยาท่าทางในการรับแจ้งความ	24 (22.22)	58 (53.70)	20 (18.51)	6 (5.55)	- (0.00)	3.92	0.79	มาก
14. การแสดงสีหน้าในการรับแจ้งความ	22 (20.37)	46 (42.59)	36 (33.33)	4 (3.70)	- (0.00)	3.79	0.8	มาก
15. การใช้สายตาตามองในการรับแจ้งความ	16 (14.81)	50 (46.29)	40 (37.03)	2 (1.85)	- (0.00)	3.74	0.72	มาก
16. การแต่งกายในการรับแจ้งความ	40 (37.03)	48 (44.44)	18 (16.66)	- (0.00)	2 (1.85)	4.14	0.83	มากที่สุด
17. การใช้ระยะห่างในการรับแจ้งความ	20 (18.51)	64 (59.25)	24 (22.22)	- (0.00)	- (0.00)	3.96	0.64	มาก
18. การใช้น้ำเสียงในการรับแจ้งความ	20 (18.51)	64 (59.25)	22 (20.37)	2 (1.85)	- (0.00)	3.94	0.68	มาก
เฉลี่ยรวม						3.68	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับกล่าวทักทายของพนักงานสอบสวนมากและมีความพึงพอใจต่อการใช้สรรพนามแทนตัวเองของพนักงานสอบสวนมากที่สุด การใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

สำหรับวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในการรับฟังปัญหา , การตรวจสถานที่เกิดเหตุ , การแสดงความน่าเชื่อถือ , การลดความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวน , การสอบถามความเข้าใจของผู้รับบริการ , การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีและอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน , การกล่าวอ้อและ การแจ้งความคืบหน้าทางคดีนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก

การใช้ข้อความภาษาของพนักงานสอบสวนในการรับแจ้งความ ได้แก่ กิริยาท่าทาง , การแสดงสีหน้า , การใช้สายตามองผู้รับบริการ , การใช้ระยะห่าง และการใช้น้ำเสียงนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงานสอบสวนในระดับมากที่สุด

โดยสรุปแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในระดับพึงพอใจมาก

#### ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	36	33.33
มาก	62	57.40
ปานกลาง	10	9.25
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	108	100

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในระดับมากที่สุดจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 พึงพอใจในระดับมากจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 พึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในระดับมาก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน ” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) เพื่อศึกษาถึงวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่พนักงานสอบสวนได้ใช้ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ โดยทำการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันจำนวน 15 คน ด้วยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ใช้แบบอิงโครงสร้างปานกลาง (semi-structural interviews) ซึ่งผู้วิจัยจะมีประเด็นคำถามเฉพาะที่ต้องการคำตอบไว้จำนวนหนึ่งแต่ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์ มีอิสระในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 เป็นผลการวิจัยจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงความประสงค์และความพึงพอใจของผู้รับบริการในวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันจำนวน 108 คน และทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากร ตลอดจนความพึงพอใจในวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยสามารถสรุปผลได้ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน และส่วนที่ 2 ผลการวิจัยจากการสำรวจผู้รับบริการ

### ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์นี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรหรือพนักงานสอบสวน(สบ1)มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 50 ปี มากที่สุด ส่วนมากมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวนไม่ถึง 5 ปี

พนักงานสอบสวนมีวิธีการสื่อสารในการรับแจ้งความร้องทุกข์ แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการกล่าวต้อนรับในการกล่าวต้อนรับนั้นพนักงานสอบสวนทุกคนตอบตรงกันว่าเมื่อผู้รับบริการเดินขึ้นมาบนโรงพักพนักงานสอบสวนจะเป็นผู้กล่าวทักทายก่อนเสมอ โดยส่วนใหญ่จะถามว่า “ มาติดต่อเรื่องอะไรครับ , มีอะไรให้รับใช้ครับ ” และมีการยกมือไหว้กล่าวสวัสดิบ้างเป็นบางกรณีสำหรับผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ หรือเป็นผู้หลักผู้ใหญ่ในบ้านเมือง

2. ขั้นตอนการรับแจ้งความ พนักงานสอบสวนจะสอบถามเหตุการณ์เบื้องต้นจากผู้รับบริการ เมื่อได้ข้อยุติแล้วว่าเหตุที่มาแจ้งอยู่ในอำนาจพนักงานสอบสวนที่จะสามารถกระทำได้ และผู้รับบริการประสงค์จะร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย จึงจะทำการสอบสวนปากคำต่อไป ซึ่งในการพูดคุยกันนั้นพนักงานสอบสวนส่วนมากจะใช้คำสรรพนามแทนตัวเองว่า “ ผม ” และแทนตัวผู้รับบริการว่า “ คุณ ” ซึ่งเป็นคำที่ดูกลาง ๆ แต่หากผู้รับบริการเป็นเด็กก็มักจะเรียก “น้อง” และแทนตัวเองว่า “ พี่ ” บ้าง หากผู้รับบริการเป็นผู้ใหญ่กว่าก็มักจะเรียกแบบนับญาติว่า “ พี่ , ลุง , ป้า , น้า , ตา , ยาย ” เป็นต้น แต่ถ้าผู้รับบริการเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่มียศตำแหน่งสูง ก็จะใช้คำว่า “ท่าน”และมีน้อยครั้งมากที่จะแทนตัวเองด้วยการเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด , ผู้กอง , สารวัตร

ในการรับฟังปัญหานั้น พนักงานสอบสวนจะให้ผู้รับบริการเล่าปัญหาให้ฟังจนจบเพื่อให้รู้เรื่องราวคร่าว ๆ ก่อนแล้วจึงค่อยถามเจาะรายละเอียดทีละประเด็นอีกที และจะแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญาแต่ไม่ถึงกับมีอาการร่วมไปกับผู้เสียหายด้วย

กรณีเรื่องที่ผู้รับบริการมาแจ้งความร้องทุกข์นั้นเป็นคดีที่ต้องมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุนั้นพนักงานสอบสวนส่วนมากเห็นว่าหากทำได้ก็จะรีบออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุในทันที

ในการสร้างความน่าเชื่อถือ พนักงานสอบสวนส่วนมากมักจะใช้วิธีการอธิบายข้อกฎหมายเป็นหลัก หากเหตุที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายเกิดขึ้นบ่อยครั้งก็จะพูดบ้างว่าเคยมีเหตุอย่างนี้เกิดขึ้นมาก่อนแล้วแต่ไม่ถึงกับแสดงออกว่าเรารู้พฤติกรรมของคนร้ายเป็นอย่างดี และพนักงานสอบสวนไม่นิยมการใช้เอกสาร อ้างอิงหรือยกตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคดีที่ผู้รับบริการมาแจ้งความขึ้นมากล่าว

3. ขั้นตอนการสอบสวนปากคำ พนักงานสอบสวนส่วนมากจะมีวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวนปากคำโดยการพักเบรก ไปเข้าห้องน้ำ ดื่มน้ำ และมีการชวนคุยเรื่องอื่นบ้าง ส่วนใหญ่เป็นการชวนคุยเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ และมีการชม ยกยอ ในสิ่งที่เค้าเป็น หากพูดถึงเรื่องตำรวจก็จะพูดถึงตำรวจแต่ในแง่ดีเพื่อแก้ภาพพจน์ตำรวจที่ไม่ดีในสายตาประชาชนและพนักงานสอบสวนมักจะไม่เล่าเรื่องตัวเอง ในการตรวจสอบความเข้าใจและปฏิบัติตามตอนสอน พนักงานสอบสวนมักใช้การทวนคำถามและถามกลับว่าเข้าใจหรือไม่อย่างไรพร้อมทั้งอธิบายข้อกฎหมายประกอบ

4. ขั้นตอนการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีและลงสมุดรายงานประจำวัน พนักงานสอบสวนส่วนมาก เลือกว่าจะอธิบายกระบวนการดำเนินคดีหลังจากสอบสวนปากคำเรียบร้อยแล้ว ส่วนการอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวันนั้น พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้อธิบายให้ทราบว่าบันทึกประจำวันคืออะไร

5. ขั้นตอนการกล่าวอำลา ในการกล่าวอำลาพนักงานสอบสวนทุกคนจะพูดถึงเกี่ยวกับคดีที่ผู้รับบริการมาแจ้งความ เช่น “ เรียบร้อยแล้วครับ ถ้ามีอะไรคืบหน้าจะติดต่อไปนะครับ หรือถ้ามีอะไรก็โทรศัพท์มาสอบถามได้นะครับ ” ไม่ค่อยกล่าวสวัสดิ์ โชคดี ลาก่อน หรือกล่าวในทำนองให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ

6. ขั้นตอนการแจ้งผลคดี การแจ้งผลคดีนั้นพบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากมักไม่ค่อยแจ้งผลคดีให้ผู้รับบริการทราบ

พนักงานสอบสวนมีการใช้อวัจนภาษาในการรับแจ้งความ ดังนี้

พนักงานสอบสวนส่วนมาก ไม่ค่อยได้มีการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบคำพูดมากซักเท่าไรจะทำนิ่ง ๆ เฉย ๆ ไม่แสดงออกมาก จะใช้คำพูดประกอบกับสายตาเสียมากกว่า มีการแสดงสีหน้าเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส แต่จะไม่แสดงออกมากต้องอยู่ในอาการสำรวมและในการใช้สายตาพนักงานสอบสวนส่วนมากจะใช้การมองตาเพื่อจับพิรุณของผู้มาแจ้งความด้วย การแต่งกายในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนนั้นใส่เครื่องแบบตำรวจเสมอ ในการเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความจะใช้วิธีการนั่งตรงกันข้ามคนละฝั่งโต๊ะเพื่อทำการสอบสวนปากคำ ในส่วนของการใช้



น้ำเสียงพบว่าพนักงานสอบสวนจะใช้น้ำเสียงเรียบเฉยไม่ทำเป็นเฮฮาต้อต้อนน่าเชื่อถือมีน้ำเสียงแสดงความเห็นใจบ้าง

## ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษามากที่สุดได้แก่ระดับปริญญาตรี ด้านอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานบริษัทสูงที่สุด รายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ในส่วนของความเกี่ยวพันกับพนักงานสอบสวนพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่มีความเกี่ยวพันกับ พนักงานสอบสวนมาก่อน สำหรับความผิดที่ผู้รับบริการมีการร้องทุกข์มากที่สุดคือความผิดในกลุ่มที่ 4 (คดีที่น่าสนใจ)

### วิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนที่มีต่อผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ในการกล่าวทักทายนั้น ผู้รับบริการส่วนมากประสงค์ให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้กล่าวทักทายก่อน และใช้สรรพนามแทนตัวพนักงานสอบสวนว่า “ผม” ใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการว่า “คุณ” ซึ่งตรงกับวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนส่วนมากได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการในการรับแจ้งความ

ในเรื่องการรับฟังปัญหาของพนักงานสอบสวนนั้น พบว่าผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการให้ผู้รับบริการเล่าเรื่องให้ฟังจนจบและตั้งคำถามแนะนำให้ระมัดระวังตัวมากที่สุด ไม่ประสงค์ให้พนักงานสอบสวนมีอาการเกลียดชังคนร้ายร่วมกับผู้เสียหายด้วย ซึ่งตรงกับวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนส่วนมากได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการในการรับแจ้งความ

การตรวจที่เกิดเหตุนั้น ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนปากคำเสร็จแล้วจึงออกไปตรวจที่เกิดเหตุและออกไปตรวจที่เกิดเหตุทันทีที่มีจำนวนเท่ากัน ตรงกับวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนส่วนมากได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการในการรับแจ้งความส่วนหนึ่ง แต่ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบสวนบางส่วนไม่ได้ออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ

การแสดงความน่าเชื่อถือของพนักงานสอบสวนนั้น ผู้รับบริการส่วนมากคิดว่าพนักงานสอบสวนที่น่าเชื่อถือคือพนักงานสอบสวนที่อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจน ตรงกับวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนส่วนมากได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการในการรับแจ้งความ

การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวนนั้นผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการช่วยเหลือเรื่องอื่นมากที่สุด ตรงกับวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนส่วนมากได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการในการรับแจ้งความ

การสอบถามความเข้าใจจากผู้รับบริการของพนักงานสอบสวนนั้น ผู้รับบริการส่วนมาก ประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการเปิดโอกาสให้ซักถามมากที่สุด แต่จากการสอบถาม ผู้รับบริการพบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากใช้วิธีการถามกลับ

การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีและอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน (ใบแจ้ง ความ) นั้นผู้รับบริการประสงค์ส่วนมากให้พนักงานสอบสวนมีการอธิบายดังกล่าว ซึ่งผลการ สอบถามผู้รับบริการพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนมากได้มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีแต่ ไม่ได้อธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน

การกล่าวอ้างของพนักงานสอบสวนนั้น ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้ วิธีการแจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไปและประสงค์ให้มีการแจ้งความคืนหน้าทางคดีทราบ เป็นระยะมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งผลการสอบถามผู้รับบริการพบว่าพนักงานสอบสวนได้แจ้งต่อ ผู้รับบริการว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไปมีจำนวนมากที่สุดเช่นกันแต่ไม่ค่อยแจ้งผลคดี

#### การใช้วัจนภาษาของพนักงานสอบสวน

ผลการวิจัยพบว่า การใช้กริยาท่าทางของพนักงานสอบสวนในการรับแจ้งความนั้น ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนมีความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด ตรงกับวิธีการ สื่อสารที่พนักงานสอบสวนส่วนมากปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

สีหน้าในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวน มีสีหน้ากระตือรือร้นในการรับแจ้งความมากที่สุด ตรงกันกับวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวน ส่วนมากปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

การใช้สายตามองหน้า ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้สายตามองหน้า ผู้รับบริการสลับกับมองอย่างอื่นมากที่สุด ซึ่งจากการสอบถามผู้รับบริการพบว่าพนักงานสอบสวน ส่วนมากใช้วิธีการมองหน้าผู้รับบริการตลอดเวลา

การแต่งกายของพนักงานสอบสวนนั้น ผู้รับบริการส่วนมากประสงค์ให้พนักงานสอบสวน แต่งกายด้วยเครื่องแบบเต็มยศ ตรงกับที่พนักงานสอบสวนส่วนมากปฏิบัติต่อผู้รับบริการในการรับ แจ้งความ

การเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความนั้น ผู้รับบริการทุกคนตอบตรงกันว่าประสงค์ให้ พนักงานสอบสวนใช้วิธีการนั่งตรงข้ามกันตรงกับที่พนักงานสอบสวนทุกคนได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ในการรับแจ้งความ

การใช้น้ำเสียงของพนักงานสอบสวนกลุ่มตัวอย่างประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้น้ำเสียง แสดงความเป็นห่วงมากที่สุด ซึ่งจากการสอบถามผู้รับบริการพบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากใช้ น้ำเสียงราบเรียบ

### ความพึงพอใจในวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับกล่าวทักทายของพนักงานสอบสวนมากและมีความพึงพอใจต่อการใช้สรรพนามแทนตัวเองของพนักงานสอบสวนมากที่สุด การใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

สำหรับวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในการรับฟังปัญหา , การตรวจสถานที่เกิดเหตุ , การแสดงความน่าเชื่อถือ , การลดความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวน , การสอบถามความเข้าใจของผู้รับบริการ , การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีและอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน , การกล่าวอ้ออ้าและการแจ้งความคืบหน้าทางคดีนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก

การใช้ถ้อยคำภาษาของพนักงานสอบสวนในการรับแจ้งความ ได้แก่ กิริยาท่าทาง , การแสดงสีหน้า , การใช้สายตามองผู้รับบริการ , การใช้ระยะห่าง และการใช้น้ำเสียงนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงานสอบสวนในระดับมากที่สุด

โดยสรุปแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในระดับพึงพอใจมาก

### การอภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามปัญหำการวิจัย คือ 1.พนักงานสอบสวนมีวิธีการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันอย่างไร , 2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันอย่างไร , 3. แนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันเป็นอย่างไร ดังต่อไปนี้

**ปัญหำการวิจัยข้อที่ 1 : พนักงานสอบสวนมีวิธีการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันอย่างไร**

พนักงานสอบสวนมีวิธีการสื่อสารในการรับแจ้งความร้องทุกข์ แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการกล่าวต้อนรับ ในการกล่าวต้อนรับนั้นพนักงานสอบสวนทุกคนตอบตรงกันว่าเมื่อผู้รับบริการเดินขึ้นมาบนโรงพัก พนักงานสอบสวนจะเป็นผู้กล่าวทักทายก่อนเสมอโดยส่วนใหญ่จะถามว่า “ มาติดต่อเรื่องอะไรครับ , มีอะไรให้รับใช้ครับ ” เป็นการสร้างความประทับใจแรกในขั้นตอนการสื่อสารกับผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อราชการ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสอบสวนมีการ

ปรับกระบวนการทัศนคติในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจเสียใหม่ ซึ่งเดิมตำรวจมักจะคิดว่าตนมีอำนาจตามกฎหมายสามารถที่จะบังคับใช้กฎหมายกับประชาชนได้กลายเป็นตำรวจเป็นผู้บริการ สมดังคำปฏิญาณตนของตำรวจบทหนึ่งที่ว่า “ ตำรวจต้องเป็นผู้ที่ทักขรับใช้ประชาชนไม่ใช่นายประชาชน ”

2. ขั้นตอนการรับแจ้งความ หลังจากที่พนักงานสอบสวนได้กล่าวทักทายประชาชนผู้รับบริการแล้ว ก็จะสอบถามเหตุการณ์เบื้องต้นจากผู้รับบริการพนักงานสอบสวนส่วนมากจะใช้คำสรรพนามแทนตัวเองว่า “ ผม ” และแทนตัวผู้รับบริการว่า “ คุณ ” ซึ่งเป็นคำที่ดูกลางๆ เพราะบางครั้ง เราไม่ทราบว่าผู้รับบริการนั้น มีคุณวุฒิ ฐานะ หน้าที่การงานหรือมียศตำแหน่งอย่างไรบ้าง แต่หากผู้รับบริการเป็นเด็กก็มักจะเรียก “ น้อง ” และแทนตัวเองว่า “ พี่ ” บ้าง หากผู้รับบริการเป็นผู้ใหญ่กว่าก็มักจะเรียกแบบนับญาติว่า “ พี่ , ลุง , ป้า , น้า , ตา , ยาย ” เป็นต้น แต่ถ้าผู้รับบริการเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่มียศตำแหน่งสูง ก็จะมีน้อยครั้งมากที่จะแทนตัวเองด้วยการเรียกชื่อยศ เช่น ผู้หมวด , ผู้กอง , สารวัตร เพราะจะทำให้ดูเหมือนถือยศถาบรรดาศักดิ์มากเกินไปและไม่เป็นกันเองการเรียกชื่อยศนั้นส่วนใหญ่มักจะใช้กับผู้ต้องหามากกว่า ในเรื่องนี้สอดคล้องกับที่สคอลลินและสคอลลิน ( Scollin and Scollin อ้างในปอรรธัม ยอดนคร, 2544 ) ได้กล่าวว่า “ ในการสนทนาแต่ละครั้ง คู่สนทนาแต่ละคนจะพิจารณาคู่สนทนาของกันว่าเป็นใคร มีบทบาทอย่างไร และเขาต้องการให้เราคิดว่าเขาเป็นคนเช่นไร รวมทั้งยังเสนอปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ภาษาเพื่อแสดงความสุภาพ 3 ประการ คือ

- 1) อำนาจ (power) หรือ ความแตกต่างกันในเชิงสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
- 2) ระยะห่าง (distance) หรือ ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
- 3) น้ำหนักของการบังคับ (weight of imposition) คือ การที่ผู้สื่อสารต้องบังคับใจคู่สื่อสารของตนมากน้อยเพียงใด ”

สรุปว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจะเลือกใช้ประเภทของความสุภาพแบบการมีส่วนร่วม ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะเลือกใช้ประเภทของความสุภาพแบบการแยกตัวออกห่าง นอกจากนี้ยังพบว่าในการสนทนากับผู้รับบริการระหว่างการรับแจ้งความร้องทุกข์นั้นพนักงานสอบสวนมักจะใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นกันเอง เช่น หากเป็นแม่ค้ามักจะเรียก เจ๊ หากเป็นครูก็จะเรียก อาจารย์ เป็นพระก็จะเรียก หลวงพี่ เป็นต้น ซึ่งเป็นถ้อยคำที่คนทั่วไปใช้เรียกแทนตัวบุคคลเหล่านั้นในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว และในบางครั้งหากผู้รับบริการมีภูมิฐานะอยู่ภาคเดียวกันกับพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนก็จะใช้ภาษาท้องถิ่นในการสนทนากับผู้รับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเคนเนธ เบิร์ก (Kenneth Burke) ศาสตราจารย์ทางสังคมวิทยา แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกที่ว่า ภาษาของวาทศิลป์เป็นภาษาที่โน้มน้าวใจให้กระทำกรณนั้น ๆ เพราะฉะนั้นวาทศิลป์จึงมีรากฐานอยู่ที่ตัวภาษาเป็นการใช้สัญลักษณ์เพื่อจะขอความร่วมมือจากสิ่งที่มี

ชีวิต(มนุษย์) ซึ่งมีปฏิกริยาตอบโต้กับสัญลักษณ์เหล่านี้ได้ ในการที่มนุษย์ปรับตัวเองเข้ากับสังคม นั้นหรือพยายามเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมหนึ่ง ๆ นั้นมนุษย์จะต้องใช้วาทศิลป์ของการสำนึกว่าตนเอง เหมือนผู้อื่น (rhetoric of identification) เพื่อที่จะโน้มน้าวใจผู้อื่นเขาจะต้องคำนึงถึงภาพพจน์ ปทัสถาน และแนวความคิดอันเป็นที่ยอมรับในสังคมนั้น ๆ เบิร์กกล่าวว่า “ ท่านจะสามารถโน้มน้าวใจคน ๆ หนึ่งได้ก็ต่อเมื่อท่านสามารถพูดภาษาของเขาได้ ใช้ท่าทาง น้ำเสียง ลำดับการพูด ภาพพจน์ ทัศนคติและความคิดเห็นเช่นเดียวกับเขา เทียบเคียง (identify) แนวปฏิบัติขอท่านให้ เหมือนเขานั่นเอง ” ฉะนั้นเบิร์ก จึงสรุปไว้ดังนี้ สำหรับวาทวิทยารุ่นเก่า คำ ซึ่งเป็นหัวใจคือคำว่า “การโน้มน้าวใจ” ซึ่งหมายถึงการพยายามอย่างจงใจอย่างมีแผนของผู้พูดสำหรับวาทวิทยารุ่นใหม่ คำซึ่งเป็นหัวใจคือ “การรู้สึกเหมือนคนอื่น” (identification) ซึ่งอาจจะรวมการจูงใจที่ไม่ได้ตั้งใจ หรือไม่ได้มีการวางแผนไว้ด้วยก็ได้ (อ้างใน อรรถวรรณ ปิลันธน์โอวาท ,2539:189)

ในการรับฟังปัญหานั้นพนักงานสอบสวนจะให้ผู้รับบริการเล่าปัญหาให้ฟังจนจบเพื่อให้รู้ เรื่องราวคร่าว ๆ ก่อนแล้วจึงค่อยถามเจาะรายละเอียดทีละประเด็นอีกที และจะแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญา แต่ไม่ถึงกับมีอารมณ์ร่วมไปกับผู้เสียหายด้วย เนื่องจากยังไม่ทราบสาเหตุการณ์ที่แท้จริงเป็นอย่างไร เป็นการฟังความข้างเดียวพนักงานสอบสวน ควรต้องวางตัวเป็นกลาง การแสดงความเห็นอกเห็นใจนี้สอดคล้องกับทฤษฎี Empathy หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเราของเบอร์โล (Berlo,1960) ที่มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของ บุคคลมาก และจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับพนักงานสอบสวนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แต่ในขณะเดียวกัน พนักงานสอบสวนในฐานะเป็นเจ้าของหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวม พยาน หลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดหรือบริสุทธิ์ของผู้ถูกกล่าวหาจึงต้องให้กับเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายที่ถูกกล่าวหา ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะได้รับความเดือดร้อนและมาแจ้ง ความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนก็ตามที พนักงานสอบสวนก็ยังไม่ควรที่จะมีอารมณ์ร่วม และเคียดแค้นผู้ถูกกล่าวหาไปกับผู้รับบริการที่มาแจ้งความด้วย เพียงแต่แสดงความเห็นอกเห็นใจ เท่านั้น ทั้งนี้ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 33 บัญญัติไว้ว่า

“ ในคดีอาญา ต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิด

ก่อนมีคำพิพากษาอันถึงที่สุดแสดงว่าบุคคลใดได้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้น เสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้ ”

ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนนั้น หากจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ มั่นใจว่าตำรวจสามารถเป็นที่พึ่งให้กับชาวบ้านได้พนักงานสอบสวนต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ ให้เกิดขึ้นในใจของชาวบ้าน ซึ่งการสอบถามพนักงานสอบสวนแล้วพบว่า พนักงานสอบสวน ส่วนมากมักจะใช้วิธีการอธิบายข้อกฎหมายให้ผู้รับบริการเข้าใจยึดกฎหมายเป็นหลัก ให้ดูเหมือน

ว่าทุกอย่างทำอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หากพฤติกรรมที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายนั้นเกิดขึ้นบ่อยก็จะมีพฤติกรรมขึ้นมาบ้างว่า เคยมีเหตุการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เป็นการให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าตำรวจสามารถทำคดีได้แต่ไม่ถึงกับแสดงออกว่าเรารู้พฤติกรรมของคนร้ายเป็นอย่างดี และพนักงานสอบสวนไม่นิยมการใช้เอกสารอ้างอิงหรือยกตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคดีที่ผู้รับบริการมาแจ้งความขึ้นมากล่าว สอดคล้องกับที่ มาเวลล์ และ ชมิดท์ (MARWELL AND SCHMIDT( อ้างใน อรรถวรณ์ ปิลันธน์โหวาท ,2546:210) กล่าวถึงกลยุทธ์ของการยอมคล้อยตามข้อหนึ่งว่า การใช้ความชำนาญของผู้ส่งสารที่จะพยากรณ์ในทางบวกเกี่ยวกับอนาคต ( EXPERTISE (POSITIVE): IF YOU COMPLY, YOU'LL BE REWARD IN LIFE IN THE FUTURE) ซึ่งเป็นการแสดงถึงประสบการณ์ในการทำคดีของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะสามารถดำเนินคดีกับคนร้ายให้กับผู้รับบริการได้

3. ขั้นตอนการสอบสวนปากคำ ในการสอบสวนปากคำนั้น พนักงานสอบสวนส่วนมากจะมีวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวนปากคำโดยการพักเบรก ไปเข้าห้องน้ำ ดื่มน้ำ และมีการชวนคุยเรื่องอื่นบ้าง ส่วนใหญ่เป็นการชวนคุยเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ และมีการชม ยกยอ ในสิ่งที่เค้าเป็นแต่ไม่มากเกินไปจนดูเป็นการเสแสร้ง หากเค้าพูดถึงเรื่องตำรวจก็จะพูดถึงตำรวจแต่ในแง่ดีเพื่อแก้ภาพพจน์ตำรวจที่ไม่ดีในสายตาประชาชน และพนักงานสอบสวนส่วนมากพูดตรงกันว่าจะไม่เล่าเรื่องตัวเอง แต่หากว่าผู้รับบริการถามก็จะเล่าให้น้อยที่สุดแต่จะพยายามสอบถามข้อมูลของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและเน้นความเป็นกันเอง เมื่อทำการสอบสวนปากคำไปได้ซักระยะหนึ่งแล้ว พนักงานสอบสวนควรจะต้องมีสอบถามความเข้าใจ และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับบริการซึ่งกำลังถูกสอบสวนปากคำอยู่ โดยที่พนักงานสอบสวนส่วนมากมักใช้วิธีการทวนคำถามและถามกลับว่าเข้าใจหรือไม่อย่างไรพร้อมทั้งอธิบายข้อกฎหมายประกอบ เรื่องนี้สอดคล้องกับที่ ปรมะ สตะเวทิน (อ้างใน ศรีนลัษณ์ สวัสดิ์มงคล , 2542:16) ได้ให้คำนิยามของ “การสื่อสารกลับ” คือ ปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้รับสารที่แสดงตอบสนองต่อสารของผู้ส่งสาร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ประการดังนี้

1) ทำให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของตนหรือไม่เพียงใด ผู้รับสารตีความหมายตรงกับความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจหรือไม่

2) ควบคุมพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร กล่าวคือ ผู้ส่งสารสามารถใช้การสื่อสารกลับ เพื่อปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข หรือคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระ และวิธีการในการสื่อสารของตน

4. ขั้นตอนการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีและลงสมุดรายงานประจำวัน หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนของการสอบสวนปากคำแล้ว ก็จะมีการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีว่าพนักงานสอบสวนจะทำอะไรต่อไปและผู้รับบริการมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้างเกี่ยวกับคดีและอธิบายให้เห็นถึง

ข้อขัดข้องและข้อจำกัดในการทำงานพนักงานสอบสวนที่ทำให้การดำเนินคดีต้องใช้ระยะเวลานานพอสมควร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบสวนทุกคนได้มีการอธิบายขั้นตอนดังกล่าวแตกต่างกันไปมีทั้งอธิบายก่อนที่จะทำการสอบสวนปากคำ อธิบายควบคู่ไปกับการสอบสวนปากคำ และอธิบายหลังจากสอบสวนปากคำเรียบร้อยแล้ว ซึ่งพนักงานสอบสวนส่วนมากเลือกที่จะอธิบายหลังจากสอบสวนปากคำเรียบร้อยแล้ว ส่วนการอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวันนั้น พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ ไม่ค่อยได้อธิบายให้ทราบว่าบันทึกประจำวันคืออะไรเพราะคิดว่าผู้รับบริการต้องรู้อยู่แล้ว ว่าเป็นเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน ในส่วนนี้อาจจะขัดกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการส่วนมากประสงค์ให้พนักงานสอบสวนอธิบายทั้งขั้นตอนการดำเนินคดีและอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวันด้วย

5. ขั้นตอนการกล่าวอำลา หลังจากที่ได้ทำการรับคำร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นแล้วก็มาถึงขั้นตอนกล่าวอำลา จากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนพบว่าพนักงานสอบสวนทุกคนจะพูดถึงเกี่ยวกับคดีที่ผู้รับบริการมาแจ้งความ เช่น “ เรียบร้อยแล้วครับ ถ้ามีอะไรคืบหน้าจะติดต่อไปนะครับ หรือ ถ้ามีอะไรก็โทรศัพท์มาสอบถามได้นะครับ ” ไม่ค่อยกล่าวสวัสดิ์ โชคดี ลาก่อน หรือกล่าวในทำนองให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ และก็จะมีการให้นามบัตรไว้ติดต่อซึ่งส่วนมากแล้วผู้รับบริการที่มาแจ้งความร้องทุกข์ดำเนินคดีกับคนร้ายนั้นต้องการให้พนักงานสอบสวนเอาใจใส่กับคดีของเขา มากกว่าที่จะมาใส่ใจในตัวเขา และผู้รับบริการก็จะเป็นฝ่ายกล่าวอำลาพนักงานสอบสวนเสียเป็นส่วนใหญ่ เรื่องการกล่าวอำลานั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตาภรณ์ กล่อมแดง (2546) ที่ศึกษาเรื่อง การสื่อสารระหว่างสูตินารีแพทย์กับคนไข้ในการตรวจรักษาโรค โดยได้แบ่งขั้นตอนการสื่อสารออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ การกล่าวทักทายและต้อนรับ , การซักถามอาการและตรวจวินิจฉัยโรค การชี้แจงข้อวินิจฉัย การอธิบายวิธีการรักษา การกล่าวก่อนอำลา และการกล่าวอำลา ซึ่งพบว่า เมื่อสูตินารีแพทย์ได้กล่าวก่อนอำลาแก่คนไข้ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของการเปิดโอกาสให้ซักถาม การให้ข้อวินิจฉัยและวิธีการรักษา นัดหมายครั้งต่อไป พูดปลอบใจและให้กำลังใจ หรือแจ้งขั้นตอนต่อไปที่ต้องปฏิบัติแล้ว ซึ่งคนไข้จะรับทราบทันทีว่าขณะนี้การสนทนากำลังจะสิ้นสุด ดังนั้นพบว่าเมื่อแพทย์ผ่านขั้นตอนการกล่าวก่อนอำลาแล้ว ส่วนใหญ่คนไข้จะเป็นผู้กล่าวอำลาแก่แพทย์ก่อน โดยมักจะเป็นการกล่าวคำว่า “สวัสดิ์” เพื่ออำลาแพทย์

6. ขั้นตอนการแจ้งผลคดี การแจ้งผลคดีนั้นพบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากมักไม่ค่อยแจ้งผลคดีให้ผู้รับบริการทราบแต่หากเป็นรายที่มีการติดตามคดีอย่างต่อเนื่องแล้วก็จะแจ้งให้ทราบเป็นระยะว่าได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง ส่วนใหญ่จะให้ผู้รับบริการโทรศัพท์มาสอบถามได้ตลอดเวลามากกว่ามากกว่า สำหรับคดีที่ได้มีการดำเนินคดีกับผู้ต้องหาเมื่อคดีถึงที่สุดแล้วก็จะมีการแจ้งให้ทราบตามระเบียบ ซึ่งจากการสอบถามพนักงานสอบสวนแล้วผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมาก เมื่อได้รับการติดต่อเกี่ยวกับเรื่องคดีจากพนักงานสอบสวน และประสงค์ให้พนักงาน

สอบสวนแจ้งผลคดีให้ทราบเป็นระยะ ซึ่งเรื่องนี้อีวานส์ (Evans,1962 อ้างใน อภินันท์ สีดอกบวบ ,2540) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงควรมีการแจ้งผลคดีให้ผู้รับบริการทราบเสมอ

### พนักงานสอบสวนมีการใช้วัจนภาษาในการรับแจ้งความ ดังนี้

ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนนั้น นอกจากการพูดจากการสอบถามด้วยวาจาแล้ว การใช้วัจนภาษาก็มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้สอบถามในเรื่องเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบคำพูด , การแสดงสีหน้าท่าทาง , การใช้สายตาตามอง , การแต่งกาย , การเว้นระยะห่างและการใช้น้ำเสียง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนมากไม่ค่อยได้มีการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบคำพูดมากซักเท่าไรจะทำนิ่ง ๆ เฉย ๆ ไม่แสดงออกมาก จะใช้คำพูดประกอบกับสายตาเสียมากกว่า ท่าทางแสดงความคิดเห็นและทำให้รู้สึกเป็นกันเอง แสดงสีหน้าเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส แต่จะไม่แสดงออกมากต้องอยู่ในอาการสำรวม และในการใช้สายตานั้นพนักงานสอบสวนส่วนมากจะใช้การมองตาเพื่อจับพินิจของผู้มาแจ้งความด้วยแต่ไม่ถึงกับจ้องมองตลอดแบบจับผิด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “มองหน้า มองตา” แสดงว่าเมื่อมองหน้าแล้วก็ต้องมีการมองตาด้วยการใช้สายตาเป็นสิ่งที่สำคัญในการสื่อสารเพราะคำพูดหรือการกระทำจะน่าเชื่อถือแค่ไหน สายตาจะเป็นตัวช่วยกำหนดด้วย มักจะเชื่อกันว่าหากคนเรามีความบริสุทธิ์ใจต่อกันแล้ว การประสานสายตาจะเกิดขึ้น แต่หากคนที่ไม่มีความจริงใจหรือพูดไม่จริงก็จะไม่กล้าประสานสายตา ( เอกสารการสอนชุดวิชา ภาษาเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ,2528:131 )

การแต่งกายในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนนั้น เน้นนอนว่าต้องใส่เครื่องแบบตำรวจให้ถูกต้องตามระเบียบ เพราะตำรวจมีเครื่องแบบมีระเบียบวินัยและต้องแต่งตัวให้สุภาพสะอาดเรียบร้อย เป็นการให้เกียรติผู้รับบริการด้วยซึ่ง ชิตาภา สุขพล้ำ ( 2548, 70 ) กล่าวไว้ว่า การแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่และโอกาส ย่อมดึงดูดความสนใจให้คนอยากรู้จักคบหาสนทนาด้วย การแต่งเครื่องแบบต่าง ๆ ก็บอกให้รู้ว่าบุคคลนั้นสังกัดองค์กรใด เช่น เป็นตำรวจก็ต้องแต่งเครื่องแบบมียศ

ในการเว้นระยะห่างในการรับแจ้งความ พนักงานสอบสวนทุกคนพูดตรงกันว่าจะนั่งตรงกันข้ามคนละฝั่งโต๊ะเพื่อทำการสอบสวนปากคำ ไม่มีการมานั่งข้าง ๆ กันต้องทำให้อึดแล้วค่อนข้าง ค้างเป็นทางการ สอดคล้องกับที่สมพงษ์ เกษมสิน ( 2521:258 อ้างใน ชนินาถ เจริญผล 2538:23) กล่าวไว้ว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ดำเนินถึง



บทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน

ในส่วนของกรใช้น้ำเสียงพบว่าพนักงานสอบสวนจะใช้น้ำเสียงเรียบเฉยไม่ทำเป็นเฮฮา ต้องดูน่าเชื่อถือมีน้ำเสียงแสดงความเห็นใจบ้างสอดคล้องกับที่ปียะนุช สังข์ช่วย(อ้างใน วรณวิสา คำแฝง , 2543) กล่าวว่ การพิจารณาบทบาทตามลักษณะของการแสดงบทบาท ในระบบสังคม บุคคลต่างสังเกตบทบาทซึ่งกันและกัน และจะกำหนดหน้าที่ให้กับตนเองว่า ควรจะแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมอย่างไร ในขณะที่เดียวกันก็คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ ควรแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมเช่นไรด้วย ซึ่งการพิจารณาบทบาทในลักษณะนี้อาจแบ่งได้เป็น

1) บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) คือบทบาทที่บุคคลอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในสังคมถูกคาดหวังให้ปฏิบัติตามความประสงค์ของคนส่วนใหญ่ในสังคม

2) บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Role Descriptions) คือ พฤติกรรมที่บุคคลในตำแหน่งนั้นกระทำ ดังนั้นบทบาท (Role) จึงเป็นความคาดหวังทางการกระทำว่าในสถานภาพหนึ่ง ๆ บุคคลควรมีบทบาทอย่างไร โดยจะมีการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละบุคคลต้องแสดงบทบาท (Role playing) และสวมบทบาท (Role taking) อย่างไร

## ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 2 : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันอย่างไร

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับกล่าวทักทายของพนักงานสอบสวนมาก และมีความพึงพอใจต่อการใช้สรรพนามแทนตัวเองของพนักงานสอบสวนมากที่สุด การใช้สรรพนามแทนตัวผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

สำหรับวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในการรับฟังปัญหา , การตรวจสถานที่เกิดเหตุ , การแสดงความน่าเชื่อถือ , การลดความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวน , การสอบถามความเข้าใจของผู้รับบริการ , การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีและอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน , การกล่าวอ้อและ การแจ้งความคืบหน้าทางคดีนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก โดยจากการสอบถามผู้รับบริการประกอบกับการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนแล้วพบว่า วิธีการสื่อสารในระหว่างการรับแจ้งความที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติต่อผู้รับบริการนั้น ส่วนมากตรงกับที่วิธีการสื่อสารที่ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติต่อผู้รับบริการ แสดงว่าพนักงานสอบสวนได้มีการนำหลักของจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนข้อที่ 6 ที่กล่าวว่า “ พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิตและเต็มใจให้บริการประชาชน”

มาปรับใช้ให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและสอดคล้องกับที่ ธีรนนท์ อนุรักษ์ศิริวงศ์ (2526) กล่าวไว้ในเรื่องการปรับปรุงวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคล ว่ามีวิธีการดังการดังนี้

- 1) การปรับใช้วิธีการสื่อสาร
- 2) การสร้างความน่าเชื่อถือ
- 3) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน
- 4) การฟังและปฏิบัติตอบสนอง
- 5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 6) การยืนยันหรือการอ้างสิทธิ์
- 7) การมีจรรยาบรรณในการสื่อสาร

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบุตรีินทร์ หนูนักดี (2534) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานีและจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าพนักงานเทศบาลเมืองควรปรับปรุงเรื่องการกระตือรือร้นและการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีความประสงค์อยากให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่

การใช้วัจนภาษาของพนักงานสอบสวนในการรับแจ้งความ ได้แก่ กิริยาท่าทาง , การแสดงสีหน้า , การใช้สายตามองผู้รับบริการ , การใช้ระยะห่าง และการใช้น้ำเสียงนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงานสอบสวนในระดับมากที่สุด

ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่คู่สื่อสารปรากฏตัวต่อหน้ากัน ดังนั้นเวลาที่สื่อสารกัน นอกจากวัจนภาษาที่คู่สื่อสารต้องการถ่ายทอดซึ่งกันและกันแล้ว ทั้งสองฝ่ายยังได้เห็น อากัปกิริยา ท่าทาง ลักษณะหน้าตา การแต่งกาย ของแต่ละฝ่ายด้วยซึ่งการได้เห็นสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นมักจะนำไปสู่การตีความหรือให้ความหมายหรือตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอจึงทำให้สารและความหมายที่เกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสารกันมีมากกว่าที่หูได้ยินหรือตาที่มองเห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

ในขณะที่มนุษย์สื่อสารกันหรือดำเนินชีวิตโดยทั่ว ๆ ไปนั้น มักจะอยู่ภายใต้อารมณ์ความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ เช่น เศร้า ๆ สบาย ๆ เครียด โกรธ เศร้า ดีใจ มีความสุข สนุกสนาน มีความรัก เกลียด ฯลฯ ซึ่งมนุษย์มักจะแสดงสิ่งเหล่านี้ออกมาทางสีหน้า สายตา อากัปกิริยาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัวสิ่งเหล่านี้เมื่อแสดงออกมาจะมีผลกระทบต่อความคิดและความรู้สึกของคนที่สังเกตเห็นเสมอ และโดยปกติแล้วมนุษย์เราก็จะแสดงออกในเชิงอวัจนอยู่

ตลอดเวลา ดังนั้นมันจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการตีความ เพื่อสร้างความเข้าใจในการสื่อสารกันแต่ครั้งที่เกิดขึ้น (ชิตาภา สุขพล้ำ , 2548:53 )

นอกจากนี้ เมห์ราเบียน (Mehrabian ,1971 อ้างใน อรรถวรรณ ปีลันธนโอบาท ,2546:182) ได้ศึกษาอวัจนภาษาและความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารว่า ผู้ส่งสารอาจเป็นที่น่าเชื่อถือได้ด้วยกรรวมองค์ประกอบเหล่านี้คือ

ความชอบทั้งหมด = ร้อยละของความชอบในคำพูด + 38% ของความชอบในน้ำเสียง + 55% ของความชอบในใบหน้า

เป็นที่น่าสังเกตว่า อิทธิพลของใบหน้าของผู้ส่งสารมีสูงมากกว่าน้ำเสียงและคำพูดในสภาพการณ์ที่ใบหน้าท่าทางของผู้ส่งสารขัดแย้งกับคำพูดของเขา เมห์ราเบียนกล่าวไว้ว่า อวัจนสารจะมีน้ำหนักมากกว่า โดยปกติแล้ว ผู้รับสารจะคาดหวังว่า ผู้ส่งสารจะมีลักษณะเช่นนั้น ๆ บุคลิกอย่างนั้น ๆ เช่น สวมสูท ผูกเนคไท ผมยาวแคตตันคอ ประสานสายตากับผู้ส่งสาร ฯลฯ ถ้าบุคลิกภาพของผู้ส่งสารตรงกับที่ผู้รับสารคาดหวัง การโน้มน้าวใจจะเป็นไปได้ง่ายขึ้น

ดังนั้นการใช้อวัจนภาษาของพนักงานสอบสวน จึงมีส่วนช่วยอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในการรับแจ้งความ

โดยสรุปแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนในระดับพึงพอใจมาก

### ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 3 : แนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันเป็นอย่างไร

จากการวิจัยพบว่าวิธีการสื่อสารที่พนักงานสอบสวนปฏิบัติต่อผู้รับบริการนั้นส่วนมากตรงกับวิธีการสื่อสารที่ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติอยู่แล้ว มีในบางขั้นตอนเท่านั้นที่พนักงานสอบสวนควรจะปรับปรุงวิธีการสื่อสารในการรับแจ้งความให้เหมาะสม ดังนี้

1. ในเรื่องการตรวจที่เกิดเหตุที่พนักงานสอบสวนควรจะต้องมีการออกไปตรวจที่เกิดเหตุเสมอไม่ว่าจะออกไปตรวจที่เกิดเหตุทันทีหรือสอบสวนปากคำแล้วจึงไปตรวจที่เกิดเหตุ
2. การสอบถามความเข้าใจจากผู้รับบริการของพนักงานสอบสวนนั้นผู้รับบริการส่วนมากประสงค์ให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการเปิดโอกาสให้ซักถามมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากวิธีการที่พนักงานสอบสวนส่วนมากมักจะใช้วิธีการถามกลับ ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีการซักถามข้อสงสัยด้วย
3. การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีและอธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน (ใบแจ้งความ) นั้นผู้รับบริการประสงค์ส่วนมากให้พนักงานสอบสวนมีอธิบายดังกล่าว ซึ่งพบผลการ

สอบถามผู้รับบริการพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนมากได้มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีแต่ไม่ได้อธิบายความสำคัญของบันทึกประจำวัน เนื่องจากพนักงานสอบสวนคิดเองว่าผู้รับบริการรู้อยู่แล้วว่าบันทึกประจำวันคืออะไรใช้ทำอะไรจึงไม่ได้อธิบายให้ จึงควรมีการปรับปรุง

4. การแจ้งความคืบหน้าทางคดีนั้นพนักงานสอบสวนส่วนมากมักจะละเลยการแจ้งผลคดีหากผู้รับบริการผู้ใดไม่สอบถามไม่ติดต่อมาก็จะนิ่งเฉย ซึ่งขัดกับผลการวิจัยที่พบว่าผู้รับบริการส่วนมากประสงค์ให้พนักงานสอบสวนแจ้งผลคดีให้ทราบเป็นระยะ ๆ เสมอ ดังนั้นแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ติดต่อสอบถามผลคดีมายังพนักงานสอบสวนก็ตาม พนักงานสอบสวนก็ควรจะมีการแจ้งผลคดีให้ทราบเป็นระยะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการด้วย

5. การใช้อัจฉนาษาพบว่าพนักงานสอบสวนส่วนมากได้มีการใช้อัจฉนาษาที่เหมาะสมดีแล้วมีเพียงเพิ่มการใช้น้ำเสียงแสดงความเป็นห่วงมากขึ้นและการใช้สายตามองหน้าผู้รับบริการที่ผู้รับบริการประสงค์ให้พนักงานสอบสวนมีการใช้สายตามองหน้าผู้รับบริการสลับกับมองอย่างอื่นมากที่สุด ซึ่งจากการสอบถามผู้รับบริการพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนมากใช้วิธีการมองหน้าผู้รับบริการตลอดเวลา เนื่องจากพนักงานสอบสวนจะต้องมีการสังเกตพฤติกรรมและจับพิรุณของผู้รับบริการด้วยว่ามาแจ้งความเรื่องที่เป็นความจริงหรือไม่ ดังนั้นในการจับพิรุณดังกล่าวนี้พนักงานสอบสวนควรเลือกใช้ให้เหมาะสม ซึ่งอาจจะต้องใช้วิธีอื่นร่วมด้วยนอกจากการใช้สายตาดำจ้องมองเพียงอย่างเดียว เช่น การหลอกถามให้จนมุม เป็นต้น

นอกจากนี้การอภิปรายผลการวิจัยตามปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ยังเป็นการตอบข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนด้วยผู้วิจัยจึงไม่ขอกล่าวซ้ำอีก

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากพบว่าการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับวิธีการสื่อสารในการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนได้อีก เพราะในการสื่อสารกับผู้รับบริการระหว่างการรับแจ้งความร้องทุกข์นั้นมักจะมีสิ่งรบกวน (noise) เสมอ ทำให้กระบวนการสื่อสารอาจสะดุดไปบ้าง นอกจากนั้นสถานการณ์การสื่อสารในการรับแจ้งความแต่ละครั้ง ยังแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความหนักเบาและความเร่งด่วนของเรื่องที่ได้รับ ความเสียหาย เช่น ผู้เสียหายในคดีฆาตกรรมย่อมมีความรู้สึกสูญเสียและเจ็บปวดแตกต่างจากผู้เสียหายในคดีของหายเล็ก ๆ น้อยหรือคดีที่ผู้เสียหายรู้ตัวและทราบที่อยู่ของคนร้ายกับคดีที่ไม่ทราบว่าใครเป็นคนร้าย ผู้เสียหายย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนต่อคดีแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงควรศึกษาวิธีการสื่อสารจำแนกตามสถานการณ์สื่อสารที่แตกต่างกันในการรับแจ้งความร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนและทำการศึกษาทฤษฎีเพิ่มเติมเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อให้ผู้รับบริการทำแบบสอบถามในทันทีหลังจากที่ได้แจ้งความร้องทุกข์แล้ว ปรากฏว่าผู้รับบริการบางคนไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามเนื่องจากยังอยู่ในภาวะที่ตกใจ เศร้าเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและยังต้องยุ่งอยู่กับเรื่องที่มาแจ้งความบางคนก็จะรีบไปธุระ ส่งผลให้ทำแบบสอบถามแบบไม่ค่อยตั้งใจซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนได้ หากมีการวิจัยครั้งต่อไปควรจะให้ทำแบบสอบถามหลังจากที่แจ้งความร้องทุกข์และลงจากโรงพักไปแล้ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในภาวะที่พร้อมจะตอบแบบสอบถามได้ หรืออาจให้มีการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ตอบรับภายหลังจากแจ้งความแล้ว

3. เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงชาติพันธุ์วิทยา (ethnography research) ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ของกลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในบริบทใดบริบทหนึ่งเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะการแจ้งความกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน อันเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กยังไม่อาจนำผลการวิจัยไปอ้างอิงถึงวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนทั้งหมดได้อย่างชัดเจน หากมีการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กมลทิพย์ ม้าคนอง. เทคนิควิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้แทนจำหน่ายในธุรกิจขายตรงหลาย  
ชั้น. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการ  
ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- คะนอง ประทุมวัน, ร.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 26 กุมภาพันธ์ 2549.
- จิตตากรณี กล่อมแดง. การสื่อสารระหว่างสูตินรีแพทย์กับคนไข้ในการตรวจรักษาโรค.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต , ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ชาติชาย ชอบทางศิลป์, พ.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ3)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 10 มกราคม  
2549.
- ชิตาภา สุขพลำ. การสื่อสารระหว่างบุคคล. จำนวน 1,000 เล่ม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
โอเดียนสโตร์, 2548.
- ณพงศ์ กปิตถัย, พ.ต.ต. พนักงานสอบสวน(สบ2)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2549.
- ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2526.
- ธรากร สกุลปิยะเทวีญ, ร.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2549.
- ธเนศ กลิ่นศรีสุข, ร.ต.ต. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2549.
- ธัชชัย บุญเพ็ง, พ.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ2)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2549.
- นงนุช ภัทรนคร. สถิติการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวิริยาสาน, 2539
- นราวุฒิ รักษาวงศ์, ร.ต.ต. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2549.
- นัยนา เกิดวิชัย. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. นครปฐม : สำนักพิมพ์นิตินัย, 2548.
- นัยนา เกิดวิชัย. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. นครปฐม : สำนักพิมพ์  
นิตินัย, 2542.
- บุศรินทร์ หนูนุกัถดี. ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง  
จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ,  
สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ปอรรถิษฐ์ ยอดเดว. การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างพิธีกรและวิทยากรรายการสุขภาพทางโทรทัศน์  
ในเชิงชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต , ภาควิชา

- วาทวิทยาและสื่อสารการแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ภาษาเพื่อการสื่อสาร. 5,000 เล่ม. เอกสารการสอนชุดวิชาภาษา  
เพื่อการสื่อสาร หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2528.
- วรรณวิสา คำแฝง. การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการยอมรับของประชาชนต่อการ  
ปฏิบัติงานของนักพัฒนาชุมชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ,  
สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- วัฒนา กฤติยะโชติ. การสอบสวนคดีอาญาขั้นพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครปฐม : โรงพิมพ์โรงเรียน  
นายร้อยตำรวจ, 2543.
- วารุณี สุวรรณภาพิสิทธิ์. การสื่อสารระหว่างบุคคลในการสนับสนุนให้เกิดการทำประกันชีวิต.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- วิชาญ จำรัสฉาย, พ.ต.ต. พนักงานสอบสวน(สบ2)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2549.
- สมชาติ ชันบุรี, ร.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2549.
- สมบัติ เหมันต์, พ.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ3)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2549.
- สมเกียรติ รวมเงิน, ร.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2549.
- สัญญา สุขอุดม, ร.ต.อ. พนักงานสอบสวน(สบ2)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2549.
- สันติ ศรีวี, ร.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2549.
- สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. แผนกลยุทธ์สำนักงานตำรวจ  
แห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2546.
- โสเพชร จันท์พลงาม, ร.ต.ท. พนักงานสอบสวน(สบ1)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2549.
- อดิมา วินัยโกศล. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของ  
ผู้โดยสารต่อบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน).  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการ  
ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- อริชัย หวังทวีพันธ์, พ.ต.ต. พนักงานสอบสวน(สบ2)สน.ปทุมวัน. สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2549.
- อรรถพล แซ่มสุวรรณวงศ์, พล.ต.อ. . นิติวิทยาศาสตร์ 1 เพื่อการสืบสวนสอบสวน. เล่มที่ 1. พิมพ์  
ครั้งที่ 3 . หนังสือชุดนิติวิทยาศาสตร์เพื่อการสืบสวนสอบสวน. กรุงเทพมหานคร : ทีซีจี  
พรินติ้ง , 2546.

อรวรรณ ปิลาธนโอบาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ . พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2546.

อรวรรณ ปิลาธนโอบาท. หลักและปรัชญาของวาทวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2539.

อัญชลี รัชนกุล. การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจ

ชุมชนประจำตำบล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

### ภาษาอังกฤษ

Berlo,D.K. The Process of Communication. New York : Holt,Rinehart and Winston, 1960.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- 1.1 ยศ-ชื่อสกุล .....
- 1.2 ตำแหน่ง .....
- 1.3 อายุ .....
- 1.4 คุณวุฒิ .....
- 1.5 ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานสอบสวน .....

### ส่วนที่ 2 วิธีการสื่อสารในการรับคำร้องทุกข์คดีอาญา

- ขั้นตอนในการรับคำร้องทุกข์

#### 2.1 ขั้นตอนการกล่าวต้อนรับ

- เมื่อมีผู้เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ท่านเป็นฝ่ายกล่าวทักทายผู้มาแจ้งความก่อนหรือไม่  
อย่างไร

#### 2.2 ขั้นตอน การรับแจ้งความ

- ท่านใช้คำสรรพนามแทนตัวเองและแทนตัวผู้มาแจ้งความในการสนทนาอย่างไร ?
- ท่านมีวิธีการรับฟังปัญหาอย่างไร (มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอย่างไร, มีอารมณ์ร่วม , ปลอดภัย ฯลฯ)
- ท่านได้มีการออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุหรือไม่อย่างไร
- ท่านมีวิธีการสร้างความน่าเชื่อถืออย่างไร

#### 2.3 ขั้นตอนการสอบสวนและบันทึกปากคำ

- ในการสอบสวนปากคำท่านมีวิธีการลดความตึงเครียดในระหว่างการสอบสวนอย่างไร
- ในการสอบสวนปากคำท่านมีวิธีการตรวจสอบปฏิกิริยาตอบสนองและความเข้าใจของผู้เสียหายอย่างไร (ถามกลับ, อธิบายข้อกฎหมาย)

#### 2.4 ขั้นตอนการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีและลงสมุดรายงานประจำวัน

- ท่านได้มีการอธิบายขั้นตอนในการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายฟังอย่างไรหรือไม่(ใช้ระยะเวลาเท่าใดจะรีบดำเนินการอย่างไรจะแจ้งให้ทราบอย่างไร)
- ท่านได้อธิบายความสำคัญของการลงบันทึกประจำวันให้ผู้เสียหายฟังอย่างไรหรือไม่

#### 2.5 ขั้นตอนการกล่าวอำลา

- เมื่อทำการสอบสวนรับคำร้องทุกข์เสร็จสิ้นแล้วท่านมีการกล่าวอำลาอย่างไรหรือไม่

#### 2.6 ขั้นตอนการแจ้งผลคดี

- ท่านได้มีการแจ้งความคืบหน้าทางคดีให้ผู้เสียหายทราบหรือไม่อย่างไร

- การใช้ฉ้อฉลภาษา

2.6 ในขณะที่ทำการสอบสวนท่านมีการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบคำพูดอย่างไรหรือไม่

2.7 ท่านมีการแสดงสีหน้าอย่างไรหรือไม่ในการรับแจ้งความ

2.8 ท่านมีการใช้สายตามองผู้เสียหายอย่างไรในการรับแจ้งความ

2.9 ท่านแต่งกายอย่างไรในการรับแจ้งความ

2.10 ท่านอยู่ห่างจากผู้เสียหายอย่างไรในการรับแจ้งความ

2.11 ท่านมีการใช้น้ำเสียงอย่างไรในการรับแจ้งความ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามเรื่อง " การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน "

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. เพศ                                    ( ) ชาย                                    ( ) หญิง
2. อายุ                                    ( ) 18 - 20 ปี                                    ( ) 21 - 30 ปี
- ( ) 31 - 40 ปี                                    ( ) 41 - 50 ปี
- ( ) 51 - 60 ปี                                    ( ) 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
- ( ) ประถมศึกษา                                    ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.
- ( ) อนุปริญญา/ปวส.                                    ( ) ปริญญาตรี
- ( ) ปริญญาโท                                    ( ) ปริญญาเอก
4. อาชีพ
- ( ) นิสิต นักศึกษา                                    ( ) เจ้าของธุรกิจ
- ( ) พนักงานบริษัท                                    ( ) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ( ) แม่บ้าน                                    ( ) อาชีพอิสระ (เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร)
- ( ) อื่น ๆ .....
5. รายได้ต่อเดือน (บาท)
- ( ) ต่ำกว่า 5,000                                    ( ) 5,000 - 10,000
- ( ) 10,001 - 15,000                                    ( ) 15,001 - 20,000
- ( ) 20,001 - 25,000                                    ( ) 25,001 - 30,000
- ( ) 30,001 - 35,000                                    ( ) 35,001 - 40,000
- ( ) 40,001 - 45,000                                    ( ) 45,000 ขึ้นไป
6. ท่านมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความแบบใด
- ( ) รู้จักกันมาก่อน                                    ( ) มีคนรู้จักกับพนักงานสอบสวนอีกที่
- ( ) รู้จักกับผู้บังคับบัญชา                                    ( ) รับราชการตำรวจทหารเหมือนกัน
- ( ) เป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่                                    ( ) ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน

ท่านมาแจ้งความเรื่อง

---

## ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวน

7. เมื่อท่านเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน(ร้อยเวร)ใครเป็นผู้กล่าวทักทายก่อน
- ( ) พนักงานสอบสวน(ร้อยเวร)      ( ) ตัวท่าน
8. พนักงานสอบสวนมีการใช้คำสรรพนามแทนตัวเองอย่างไร
- ( ) ใช้คำว่า "ผม"      ( ) ใช้คำเรียกชื่อยศ เช่น หมวด ผู้กอง สารวัตร
- ( ) อื่น ๆ .....
- ( ) เรียกแบบนับญาติ เช่น พี่,น้ำ,ลุง
9. พนักงานสอบสวนใช้คำสรรพนามแทนตัวท่านว่าอย่างไร
- ( ) เรียกชื่อ      ( ) ใช้คำว่า คุณ , เรา
- ( ) อื่น ๆ .....
- ( ) เรียกแบบนับญาติ เช่น พี่,น้อง,ลุง,ป้า ฯลฯ
10. พนักงานสอบสวนมีวิธีการรับฟังปัญหาของท่านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ให้ท่านเล่าเรื่องให้ฟังจนจบ
- ( ) ให้ท่านเล่าเรื่องให้ฟังและถามแทรกขณะที่ท่านทำการเล่าเรื่อง
- ( ) แสดงความเห็นใจท่าน
- ( ) มีอารมณ์เกลียดชังคนร้ายร่วมกับท่าน
- ( ) ปล่อยให้ท่าน
- ( ) ตักเตือนและแนะนำท่านให้ระมัดระวังตัว
- ( ) อื่น ๆ .....
11. พนักงานสอบสวนได้ออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุหรือไม่ (เฉพาะคดีที่มีพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ)
- ( ) ออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุในทันที
- ( ) ทำการสอบสวนปากคำเสร็จแล้วจึงออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ
- ( ) ไม่ได้ออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ
- ( ) อื่น ๆ .....
12. พนักงานสอบสวนมีการแสดงความน่าเชื่อถืออย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจน
- ( ) รู้พฤติการณ์ของคนร้ายในการกระทำความผิดเป็นอย่างดี
- ( ) มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการอธิบาย
- ( ) อื่น ๆ .....

13. ในการสอบสวนปากคำพนักงานสอบสวนมีการลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวนอย่างไร
- ( ) ชวนคุยเรื่องอื่น
  - ( ) สอบถามเรื่องส่วนตัวของท่าน
  - ( ) เล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวพนักงานสอบสวนเอง
  - ( ) อื่น ๆ .....
14. ขณะทำการสอบสวนปากคำพนักงานสอบสวนได้มีการสอบถามความเข้าใจจากท่านอย่างไร
- ( ) มีการถามกลับ
  - ( ) เปิดโอกาสให้ท่านซักถาม
  - ( ) อื่น ๆ .....
15. พนักงานสอบสวนได้มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีให้ท่านทราบหลังจากการสอบสวนแล้วหรือไม่
- ( ) ได้มีการอธิบาย
  - ( ) ไม่ได้อธิบาย
16. พนักงานสอบสวนได้อธิบายให้ท่านทราบถึงความสำคัญของบันทึกประจำวันหรือไม่
- ( ) ได้มีการอธิบาย
  - ( ) ไม่ได้อธิบาย
17. พนักงานสอบสวนได้กล่าวอำลาท่านอย่างไรหลังจากที่ท่านแจ้งความเสร็จสิ้นแล้ว
- ( ) แจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไป
  - ( ) แจ้งว่าให้โทรศัพท์สอบถามมายังพนักงานสอบสวนได้
  - ( ) ขอโทษด้วยที่ต้องรอนาน
  - ( ) ไม่ได้พูดอะไร
  - ( ) อื่น ๆ .....

#### การใช้วัจนภาษา

18. พนักงานสอบสวนมีกิริยาท่าทางอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส
- ( ) แข็งกระด้างไม่สุภาพ
- ( ) เป็นกันเอง
- ( ) วางมาดถือตัว
- ( ) อื่น ๆ .....



19. พนักงานสอบสวนมีสีหน้าอย่างไรในการรับแจ้งความร้องทุกข์

- ( ) สีหน้าท่าทางกระตือรือร้นในการรับแจ้งความ
- ( ) สีหน้าเรียบเฉย
- ( ) สีหน้ายิ้มแย้ม
- ( ) สีหน้าเบื่อหน่าย
- ( ) อื่น .....

20. พนักงานสอบสวนมีการใช้สายตามองท่านอย่างไร

- ( ) มองหน้าตลอดเวลา
- ( ) หลบสายตา
- ( ) มองหน้าสลับกับมองอย่างอื่น
- ( ) อื่น ๆ .....

21. พนักงานสอบสวนแต่งกายอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) สวมเครื่องแบบเต็มยศ
- ( ) ใส่ชุดครึ่งท่อน ( สวมเสื้อยืดกางเกงตัวจริง )
- ( ) ใส่ชุดซาฟารี
- ( ) ใส่ชุดไปรเวท

22. ในการรับแจ้งความพนักงานสอบสวนอยู่ห่างจากท่านอย่างไร

- ( ) นั่งเก้าอี้ติดกัน
- ( ) นั่งตรงข้ามกัน
- ( ) ยืนคุยกันต่อหน้า

23. พนักงานสอบสวนใช้น้ำเสียงอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) น้ำเสียงตื้นตัน
- ( ) น้ำเสียงราบเรียบ
- ( ) น้ำเสียงสนุกสนาน
- ( ) น้ำเสียงแสดงความเห็นห่วง
- ( ) น้ำเสียงกระซิกไฮกฮาก
- ( ) อื่น ๆ .....

### ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสอบสวน

โปรดอ่านข้อความและใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างด้านขวามือ

ท่านมีความพึงพอใจในวิธีการสื่อสารของพนักงานสอบสวนตามวิธีต่อไปนี้หรือไม่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การกล่าวทักทาย					
2. การใช้สรรพนามแทนตัวเอง					
3. การใช้สรรพนามเรียกท่าน					
4. การรับฟังปัญหา					
5. การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ(เฉพาะคดีที่ต้องมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ)					
6. การแสดงความน่าเชื่อถือ					
7. การลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวน					
8. การสอบถามความเข้าใจ					
9. การอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี					
10. การอธิบายความสำคัญของการลงบันทึกประจำวัน					
11. การกล่าวอำลา					
12. การแจ้งความคืบหน้าทางคดี (เฉพาะกรณีที่เคยมาแจ้งความไว้แล้ว)					

#### การใช้วัจนภาษา

13. กิริยาท่าทางในการรับแจ้งความ					
14. การแสดงสีหน้าในการรับแจ้งความ					
15. การใช้สายตาในการรับแจ้งความ					
16. การแต่งกายในการรับแจ้งความ					
17. การใช้ระยะห่างในการรับแจ้งความ					
18. การใช้น้ำเสียงในการรับแจ้งความ					

**ส่วนที่ 4 สอบถามเพื่อเสนอแนะการปรับปรุงวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานสอบสวน  
ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการสื่อสารอย่างไรในการให้บริการท่าน**

1. ท่านอยากให้ใครเป็นผู้กล่าวทักทายก่อนเมื่อท่านเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน(ร้อยเวร)
 

<input type="checkbox"/> พนักงานสอบสวน(ร้อยเวร)	<input type="checkbox"/> ตัวท่าน
---	----------------------------------
  
2. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้คำสรรพนามแทนตัวเองอย่างไร
 

<input type="checkbox"/> ใช้คำว่า "ผม"	<input type="checkbox"/> ใช้คำเรียกชื่อยศ เช่น หมอ ผู่กอง สารวัตร
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....	<input type="checkbox"/> เรียกแบบนับญาติ เช่น พี่,น้ำ,ลุง
  
3. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้คำสรรพนามแทนตัวท่านอย่างไร
 

<input type="checkbox"/> เรียกชื่อ	<input type="checkbox"/> ใช้คำว่า คุณ , เรา
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....	<input type="checkbox"/> เรียกแบบนับญาติ เช่น พี่,น้อง,ลุง,ป้า ฯลฯ
  
4. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการรับฟังปัญหาของท่านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ให้ท่านเล่าเรื่องให้ฟังจนจบ
  - ให้ท่านเล่าเรื่องให้ฟังและถามแทรกขณะท่านทำการเล่าเรื่อง
  - แสดงความเห็นใจท่าน
  - มีอารมณ์เกลียดชังคนร้ายร่วมกับท่าน
  - ปล่อยให้ท่าน
  - ตักเตือนและแนะนำท่านให้ระมัดระวังตัว
  - อื่น ๆ .....
  
5. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุอย่างไร (เฉพาะคดีที่มีหลักฐานในที่เกิดเหตุ)
  - ออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุในทันที
  - ทำการสอบสวนปากคำเสร็จแล้วจึงออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ
  - ไม่ได้ออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ
  - อื่น ๆ .....
  
6. ท่านคิดว่าพนักงานสอบสวนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจน
  - รู้พฤติการณ์ของคนร้ายในการกระทำความผิดเป็นอย่างดี
  - มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการอธิบาย
  - อื่น ๆ .....

7. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้วิธีการลดความตึงเครียดระหว่างการสอบสวนอย่างไร

- ( ) ชวนคุยเรื่องอื่น
- ( ) สอบถามเรื่องส่วนตัวของท่าน
- ( ) เล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวพนักงานสอบสวนเอง
- ( ) อื่น ๆ .....

8. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนสอบถามความเข้าใจจากท่านในขณะที่ทำการสอบสวนอย่างไร

- ( ) มีการถามกลับ
- ( ) เปิดโอกาสให้ท่านซักถาม
- ( ) อื่น ๆ .....

9. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีให้ท่านทราบหลังจากการสอบสวนหรือไม่

- ( ) มีการอธิบาย
- ( ) ไม่ต้องอธิบาย

10. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนอธิบายให้ท่านทราบถึงความสำคัญของบันทึกประจำวันหรือไม่

- ( ) มีการอธิบาย
- ( ) ไม่ต้องอธิบาย

11. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนกล่าวอภัยโทษหลังจากที่ท่านแจ้งความเสร็จสิ้นแล้วอย่างไร

- ( ) แจ้งว่าหากได้เรื่องแล้วจะติดต่อกลับไป
- ( ) แจ้งว่าให้โทรศัพท์สอบถามมายังพนักงานสอบสวนได้
- ( ) ขอโทษด้วยที่ต้องรอนาน
- ( ) ไม่ได้พูดอะไร
- ( ) อื่น ๆ .....

12. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนแจ้งความคืบหน้าทางคดีให้ท่านทราบอย่างไร

- ( ) แจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ
- ( ) แจ้งให้ทราบเมื่อจับคนร้ายได้
- ( ) ไม่ต้องแจ้งให้ทราบแต่ให้ผู้เสียหายโทรศัพท์สอบถามได้ตลอดเวลา
- ( ) อื่น ๆ .....

### การใช้วัจนภาษา

13. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนมีกิริยาท่าทางอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส
- ( ) แข็งกระด้างไม่สุภาพ
- ( ) เป็นกันเอง

- ( ) วางมาดถือตัว
- ( ) อื่น ๆ .....

14. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนมีสีหน้าอย่างไรในการรับแจ้งความร้องทุกข์

- ( ) สีหน้าท่าทางกระตือรือร้นในการรับแจ้งความ
- ( ) สีหน้าเรียบเฉย
- ( ) สีหน้ายิ้มแย้ม
- ( ) สีหน้าเบื่อหน่าย
- ( ) อื่น .....

15. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้สายตามองท่านระหว่างการรับแจ้งความอย่างไร

- ( ) มองหน้าตลอดเวลา
- ( ) หลบสายตา
- ( ) มองหน้าสลับกับมองอย่างอื่น
- ( ) อื่น ๆ .....

16. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนแต่งกายอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) สวมเครื่องแบบเต็มยศ
- ( ) ใส่ชุดครึ่งท่อน ( สวมเสื้อยืดกางเกงตัวรูด )
- ( ) ใส่ชุดซาฟารี
- ( ) ใส่ชุดไปรเวท

17. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนอยู่ห่างกับท่านอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) นั่งเก้าอี้ติดกัน
- ( ) นั่งตรงข้ามกัน
- ( ) ยืนคุยกันต่อหน้า

18. ท่านอยากให้พนักงานสอบสวนใช้น้ำเสียงอย่างไรในการรับแจ้งความ

- ( ) น้ำเสียงตื่นเต้น
- ( ) น้ำเสียงราบเรียบ
- ( ) น้ำเสียงสนุกสนาน
- ( ) น้ำเสียงแสดงความเป็นห่วง
- ( ) น้ำเสียงกระซิกโหยงโหยง

ข้อเสนอแนะ .....

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ร้อยตำรวจโทคมวุฒิ จงบุญวัฒนา เกิดเมื่อวันที่ 2 มกราคม พุทธศักราช 2523 ที่กรุงเทพมหานคร จบการศึกษาปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เมื่อปี พ.ศ.2546 และเข้าทำการศึกษาต่อระดับปริญญาโทสาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ.2547 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวน(สบ1)สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย