



วิทยาการบริหารภาครัฐสมัยใหม่
Modern Public Administrative Science-MPAS

homepage: <https://so17.tci-thaijo.org/index.php/jppi>
E-mail: jppissues@gmail.com



Public trust in the royal Thai police

Pattanan Rojanapeerapat

Sakon Nakhon Provincial Police

*Corresponding author's e-mail: pattanan.ro68@snru.ac.th

ARTICLE INFO

Article history:

Received: January 23, 2026

Revised: April 25, 2026

Accepted: June 25, 2026

Keyword:

public trust,
royal Thai police,
bureaucratic theory,
political perception

ABSTRACT

Public trust in the Royal Thai Police constitutes a crucial foundation of state authority legitimacy and the effectiveness of law enforcement in democratic regimes, particularly within Thailand's contemporary social context, where the Royal Thai Police is subject to continuous public scrutiny. This academic article employs documentary analysis and the synthesis of public administration theories, together with empirical evidence derived from public opinion surveys conducted by NIDA Poll during 2023–2024, to examine the current state of public trust in the police organization. The findings indicate that a significant portion of the public continues to express concerns regarding fairness, transparency, and equality in law enforcement practices. Within the framework of Weber's theory of bureaucracy, public trust is closely associated with citizens' perceptions of state power exercised in accordance with the rule of law, political neutrality, and the limitation of discretionary authority among officials. At the same time, political perception theory helps explain that public trust does not emerge automatically; rather, it is constructed through direct experiences, organizational communication, and the presentation of information through public media. In the context of police organizations, these factors exert substantial influence on institutional image and public evaluation. Accordingly, this article aims to examine the level of public trust in the Royal Thai Police and to analyze the structural and perceptual factors influencing such trust, based on the theoretical frameworks of Max Weber's bureaucracy theory, political perception theory, and the policy and legal frameworks governing the administration of the Royal Thai Police.

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พัทธนันท์ โรจนไพรัชส์

ตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร

*Corresponding author's e-mail: pattanan.ro68@snru.ac.th

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
ประวัติบทความ: Received: January 23, 2026 Revised: April 25, 2026 Accepted: June 25, 2026 คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นของประชาชน, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ทฤษฎีระบบราชการ, การรับรู้ทางการเมือง	ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ เป็นองค์ประกอบสำคัญของความชอบธรรมในการใช้อำนาจรัฐและประสิทธิผลของการบังคับใช้กฎหมายในระบบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะในบริบทสังคมไทยร่วมสมัยที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ภายใต้การตรวจสอบของสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง บทความวิชาการนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารและการสังเคราะห์แนวคิดทางทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ควบคู่กับการนำข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนโดย NIDA Poll ในปี พ.ศ. 2566 – 2567 มาใช้ประกอบการวิเคราะห์สถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ โดยประชาชนยังคงมีความกังวลต่อประเด็นความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย ภายใต้กรอบทฤษฎีระบบราชการของ Weber ความเชื่อมั่นของประชาชนมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการรับรู้ต่อการใช้อำนาจรัฐที่ยึดหลักกฎหมาย ความเป็นกลางทางการเมือง และการจำกัดการใช้อำนาจตามดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกัน ทฤษฎีการรับรู้ทางการเมืองช่วยอธิบายว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนไม่ได้เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ หากแต่ถูกก่อรูปผ่านประสบการณ์ตรง การสื่อสารขององค์กร และการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อสาธารณะซึ่งในบริบทขององค์กรตำรวจ ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์ในสายตาประชาชน บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงโครงสร้างและการรับรู้ที่ส่งผลต่อความเชื่อนั้นดังกล่าว ภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber ทฤษฎีการรับรู้ทางการเมือง และกรอบนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทนำ

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจนับเป็นรากฐานสำคัญของความชอบธรรมในการใช้อำนาจรัฐ (Easton, 1965; Tyler, 2006) หากปราศจากความเชื่อมั่นดังกล่าว การบังคับใช้กฎหมายย่อมเผชิญข้อจำกัดทั้งในด้านความร่วมมือของประชาชนและการยอมรับต่ออำนาจรัฐในระยะยาว องค์กรตำรวจในฐานะกลไกหลักของรัฐในการรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จำเป็นต้องได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง หากความเชื่อมั่นของประชาชนลดลง ย่อมส่งผลกระทบต่อความร่วมมือของประชาชน การปฏิบัติตามกฎหมาย และความชอบธรรมของรัฐโดยรวม (Blind, 2007)

ในบริบทสังคมไทยร่วมสมัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้บทบาทและการปฏิบัติงานของตำรวจถูกตรวจสอบจากสาธารณชนอย่างเข้มข้นมากขึ้น ทั้งผ่านประสบการณ์ตรงของประชาชนและการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Almond & Verba, 1963) งานวิจัยและผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนหลายฉบับ โดยเฉพาะผลสำรวจของศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2566, 2567) สะท้อนให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจยังคงอยู่ในระดับที่เปราะบาง โดยประชาชนจำนวนไม่น้อยมีความกังวลต่อประเด็นความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการใช้อำนาจตามดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (OECD, 2017)

ภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber ความชอบธรรมขององค์กรรัฐตั้งอยู่บนการใช้อำนาจที่ยึดหลักกฎหมาย ความเป็นกลาง และการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเป็นระบบ องค์กรตำรวจจึงต้องดำรงอยู่ในฐานะระบบ (Weber, 1947) ราชการที่มีเหตุผล ลดการใช้อำนาจส่วนบุคคล และสามารถตรวจสอบได้ ในทางปฏิบัติพบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนมิได้ก่อรูปจากโครงสร้างและกฎหมายเพียงอย่างเดียว หากแต่ผูกโยงกับประสบการณ์ที่ประชาชนเผชิญโดยตรงจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (Merton, 1940; Goodsell, 2015) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ตรง การสื่อสารขององค์กร และภาพลักษณ์ที่ถูกนำเสนอในพื้นที่สาธารณะ (Heider, 1958)

ดังนั้น การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจไม่ใช่แค่การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แต่เป็นการทำความเข้าใจความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง เชิงการรับรู้ และเชิงนโยบายที่กำหนดบทบาทและความชอบธรรมขององค์กรตำรวจในสายตาประชาชน เมื่อพิจารณาในบริบทไทย การวิจัยในประเด็นนี้จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย เนื่องจากความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อองค์กรบังคับใช้กฎหมายเป็นตัวชี้วัดสำคัญของธรรมาภิบาลในสังคมประชาธิปไตย (OECD, 2017) และสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนในภาพรวม (Easton, 1965) การศึกษานี้จึงมุ่งเป็นฐานความรู้สำหรับการพัฒนาการบริหารงานตำรวจและการเสริมสร้างความไว้วางใจของสังคมไทยต่อองค์กรตำรวจในระยะยาว โดยใช้ข้อมูลจากศูนย์สำรวจความคิดเห็น นิด้าโพล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) สำหรับการวิเคราะห์สถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยทำการสำรวจครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 18 - 20 มกราคม 2566 และครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 2 - 6 มกราคม 2567 จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กระจายทุกภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,310 หน่วยตัวอย่าง

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรตำรวจในบริบทสังคมไทยร่วมสมัย 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงโครงสร้างและเชิงการรับรู้ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ 3) เสนอแนวทางการเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่สอดคล้องกับบริบทไทย และ 4) กำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงวิชาการ

บทความวิชาการนี้มุ่งศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจในระดับภาพรวม โดยให้ความสำคัญกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะองค์กรรัฐตามกฎหมาย การศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารและการสังเคราะห์แนวคิดทาง

ทฤษฎีเป็นหลัก ควบคู่กับการนำข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (NIDA Poll) มาใช้ประกอบการอธิบายสถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนในช่วงเวลาที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตการวิเคราะห์ครอบคลุม 1) มิติความชอบธรรมและโครงสร้างการใช้อำนาจตามทฤษฎีระบบราชการ 2) มิติการรับรู้และการก่อรูปภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจในสายตาประชาชน และ 3) มิติกรอบนโยบายและกฎหมายที่กำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และกลไกการตรวจสอบองค์กรตำรวจ ทั้งนี้ บทความนี้ได้มุ่งวิเคราะห์เชิงคดีหรือกรณีศึกษาเฉพาะราย แต่เน้นการอธิบายเชิงแนวคิดและเชิงนโยบายเพื่อเสนอภาพรวมของปัญหาและแนวทางการพัฒนาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจในระดับโครงสร้าง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

บทความวิชาการนี้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Public Trust in the Royal Thai Police) เป็นตัวแปรตาม ซึ่งอธิบายผ่านแนวคิดและทฤษฎีด้านรัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างความชอบธรรมขององค์กรรัฐกับการรับรู้ของประชาชน โดยกรอบแนวคิดประกอบด้วย 3 ส่วนหลักที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ 1) แนวคิดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ 2) ทฤษฎีระบบราชการและข้อจำกัดในบริบทตำรวจไทย และ 3) ทฤษฎีการรับรู้ทางการเมืองและการก่อรูปภาพลักษณ์องค์กร

แนวคิดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ

Easton (1965) และ Tyler (2006) เสนอว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ หมายถึง ระดับที่ประชาชนยอมรับและไว้วางใจให้องค์กรตำรวจใช้อำนาจรัฐในการบังคับใช้กฎหมาย การรักษาความสงบเรียบร้อย และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยตั้งอยู่บนการรับรู้ถึงความชอบธรรมและความเหมาะสมของการใช้อำนาจนั้น ความเชื่อมั่นดังกล่าวเป็นองค์ประกอบสำคัญของความชอบธรรมเชิงสถาบัน (Institutional Legitimacy) และเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ทำให้องค์กรรัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในบริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความเชื่อมั่นของประชาชนมิได้เกิดจากผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากการประเมินกระบวนการใช้อำนาจและบรรทัดฐานเชิงสถาบันในสายตาประชาชนด้วย (Tyler, 1990; OECD, 2017) สำหรับบทความนี้ ความเชื่อมั่นของประชาชนสามารถจำแนกออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการสร้างความปลอดภัย (Trust in Public Safety Provision) วัดจากการรับรู้ของประชาชนต่อการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ระดับความหวาดกลัวต่ออาชญากรรมและความรู้สึกปลอดภัย ซึ่งข้อมูลจากนิต้าโพล (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2566, 2567) สะท้อนว่าประชาชนกว่าร้อยละ 70 ยังมีความหวาดกลัวต่ออาชญากรรมในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งนี้บ่งชี้ว่าประสิทธิภาพเชิงรูปธรรมในการปกป้องประชาชนเป็นฐานแรกของความเชื่อมั่น

2. ความเชื่อมั่นต่อความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย (Trust in Fairness of Law Enforcement) วัดจากการรับรู้ว่าการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างยุติธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) ของ Tyler (2006) ที่ว่า ประชาชนจะไว้วางใจองค์กรตำรวจมากขึ้นเมื่อรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเคารพ เท่าเทียม และโปร่งใส มิใช่เพียงเพราะได้รับผลลัพธ์ที่ต้องการ ในบริบทไทย ประเด็นนี้สะท้อนผ่านความกังวลของประชาชนต่อการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่สม่ำเสมอ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2566)

3. ความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ (Trust in Transparency and Accountability) ประชาชนจะมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรตำรวจมากขึ้น หากรับรู้ว่าการดำเนินงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยต่อสาธารณะ

อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับกรอบธรรมาภิบาลของ OECD (2017) ที่ระบุว่าความโปร่งใสเป็นรากฐานสำคัญของความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐ ผลสำรวจนิด้าโพลชี้ให้เห็นว่า ประชาชนกว่าร้อยละ 35 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นต่อการแถลงข่าวของตำรวจ สะท้อนช่องว่างในมิติดังกล่าวอย่างชัดเจน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2566, 2567)

4. ความเชื่อมั่นต่อบทบาทและการให้บริการ (Trust in Police Service and Operational Role) ประสพการณ์ตรงจากการรับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่หล่อหลอมความเชื่อมั่นของประชาชน (Heider, 1958) หากการให้บริการมีประสิทธิภาพ สุภาพ และตอบสนองต่อปัญหา ย่อมส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นโดยรวม ทั้งนี้ ผลสำรวจพบว่าในกลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการสถานีตำรวจ มีสัดส่วนที่ค่อนข้างพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 34.75 ในปี 2566 เป็นร้อยละ 42.13 ในปี 2567 (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2567) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความเชื่อมั่นในทางปฏิบัติ

ทฤษฎีระบบราชการกับความเชื่อมั่นในบริบทตำรวจไทย

Weber (1947) วางรากฐานทฤษฎีระบบราชการสมัยใหม่โดยเสนอว่า องค์กรรัฐสมัยใหม่ตั้งอยู่บนหลักการของอำนาจที่ชอบธรรมตามกฎหมาย (Legal-Rational Authority) ซึ่งเน้นโครงสร้างลำดับชั้นที่ชัดเจน กฎระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ความเป็นกลาง และการปฏิบัติงานบนฐานความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในบริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หลักการดังกล่าวสะท้อนอยู่ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ที่กำหนดให้การบริหารงานบุคคลยึดหลักระบบคุณธรรม (มาตรา 60) และกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน (มาตรา 11 - 12) ซึ่งในทางทฤษฎีควรช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร

อย่างไรก็ตาม วรรณกรรมของ Merton (1940) และ Goodsell (2015) ชี้ให้เห็นข้อจำกัดสำคัญของระบบราชการแบบ Weber ได้แก่ ความแข็งตัวขององค์กร การยึดติดกับขั้นตอนมากเกินไป และการให้ความสำคัญกับกฎระเบียบเหนือบริบทของมนุษย์ ในกรณีของตำรวจไทย ข้อจำกัดเหล่านี้ปรากฏในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม เช่น โครงสร้างอำนาจรวมศูนย์ที่ลดความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อบริบทพื้นที่ และช่องว่างระหว่างนโยบายส่วนกลางกับการปฏิบัติจริง (Weber, 1947; Goodsell, 2015) เมื่อประชาชนเผชิญกับระบบที่ซับซ้อน ไม่เป็นมิตร หรือขาดความโปร่งใส ความเชื่อมั่นต่อองค์กรตำรวจย่อมลดลง แม้ว่าโครงสร้างดังกล่าวจะมีเหตุผลเชิงประสิทธิภาพในเชิงบริหารก็ตาม

งานวิจัยร่วมสมัยเสนอว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เรื่อง "ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ" (Procedural Justice) กล่าวคือ ประชาชนจะไว้วางใจตำรวจมากขึ้นเมื่อรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเคารพ เท่าเทียม โปร่งใส และมีเหตุผลในการตัดสินใจ (Tyler, 2006) นอกจากนี้ Osborne (2006) เสนอให้หน่วยงานรัฐรวมถึงตำรวจปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และมีส่วนร่วมกับประชาชนมากขึ้น แทนที่จะยึดติดกับลำดับชั้นแบบแข็งตัว การประยุกต์ใช้หลักการระบบราชการของ Weber ร่วมกับแนวคิดดังกล่าวจึงเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างและรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติในสังคมประชาธิปไตยร่วมสมัย

ทฤษฎีการรับรู้ทางการเมืองกับการก่อรูปภาพลักษณ์องค์กรตำรวจ

Almond & Verba (1963) นำเสนอกรอบแนวคิดสำคัญที่อธิบายกระบวนการที่ประชาชนรับรู้ ติความ และประเมินข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันทางการเมืองและหน่วยงานรัฐ โดยชี้ว่าความคิดเห็นของประชาชนไม่ได้เกิดจากข้อเท็จจริงเชิงวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่ถูกหล่อหลอมผ่านประสบการณ์ส่วนบุคคล สื่อมวลชน บรรทัดฐานทางสังคม และบริบททางการเมืองที่แวดล้อม บุคคลนั้น กระบวนการดังกล่าวทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจไม่ใช่เพียงผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานจริงเท่านั้น แต่ยังเป็นผลผลิตของการรับรู้เชิงอัตวิสัยของประชาชนด้วย

ในบริบทไทย ความเปลี่ยนแปลงของสื่อสังคมออนไลน์ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจถูกประเมินและเผยแพร่โดยประชาชนอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง แม้เหตุการณ์เพียงครั้งเดียวก็อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระดับองค์กรได้ ดังนั้น การบริหารจัดการการรับรู้ของประชาชนจึงเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรตำรวจในยุคปัจจุบัน (Almond & Verba, 1963)

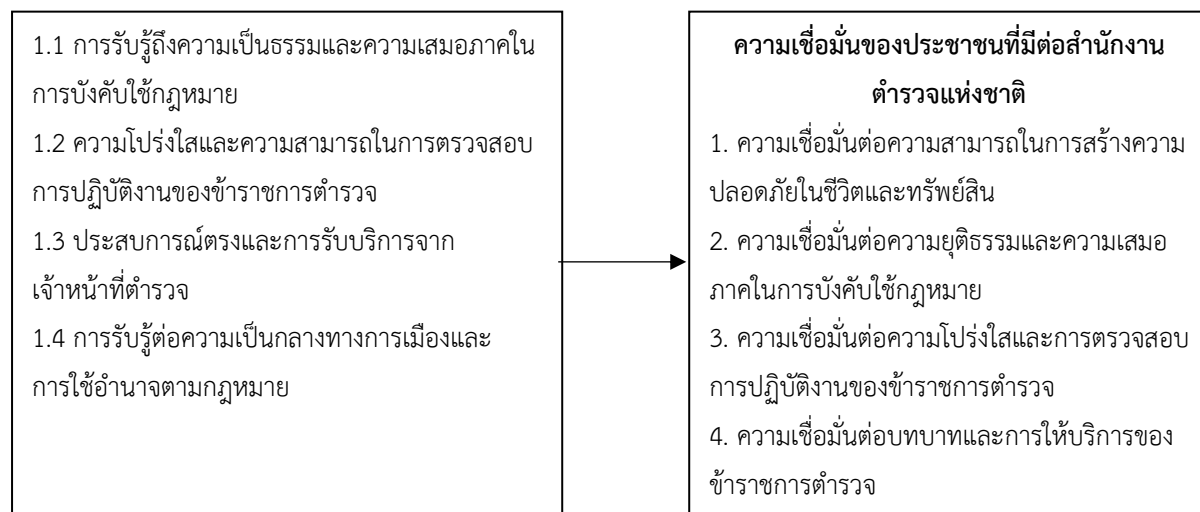
Heider (1958) เสนอแนวความคิดการรับรู้ทางสังคม (Social Perception) ว่า บุคคลมักใช้โครงสร้างความคิด (Cognitive Schemas) ในการตีความพฤติกรรมขององค์กรรัฐ รวมถึงตำรวจ หากประชาชนมีประสบการณ์เชิงบวกกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นธรรม ภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็มีแนวโน้มถูกประเมินในเชิงบวก ในทางตรงกันข้าม หากประชาชนรับรู้ถึงการใช้อำนาจเกินขอบเขตหรือการทุจริต ความเชื่อมั่นต่อองค์กรก็จะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

สิ่งที่น่าสังเกตในบริบทไทยคือ ผลสำรวจนิต้าโพลระบุว่าคุณลักษณะที่ประชาชนมองว่าเป็น "ตำรวจที่ดี" อันดับแรกคือการมีคุณธรรมและความโปร่งใส (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2566, 2567) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างความคิดของประชาชนไทยต่อตำรวจนั้นให้น้ำหนักกับมิติจริยธรรมมากกว่าความสามารถเชิงปฏิบัติการ

Tyler (2006) และ OECD (2017) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความสามารถในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชน โดยปัจจัยเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นหรือทำลายลงผ่านช่องทางการสื่อสาร ทั้งสื่อมวลชนกระแสหลักและสื่อสังคมออนไลน์ ในกรณีขององค์กรตำรวจ การสื่อสารที่ล่าช้าหรือไม่ชัดเจนเปิดช่องให้เกิดการตีความเชิงลบและข่าวลือ (Almond & Verba, 1963; Heider, 1958) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในระยะยาว ดังนั้น การสื่อสารเชิงรุกและการบริหารภาพลักษณ์จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ไม่อาจแยกออกจากการพัฒนาองค์กรตำรวจในเชิงโครงสร้างได้

กรอบการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น บทความนี้กำหนดกรอบสำหรับการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กรอบนี้จะใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา และแนวทางการเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติในส่วนถัดไป

1. สถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2566 - 2567

ตารางที่ 1 สรุปสถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2566 - 2567

รายการ	การสำรวจครั้งที่ 1 (18-20 มกราคม 2566)	การสำรวจครั้งที่ 2 (2-6 มกราคม 2567)	ร้อยละเพิ่ม/ลด
ความรู้สึกหวาดกลัวต่ออาชญากรรม	- 35.65% ค่อนข้างหวาดกลัว	- 37.25% ค่อนข้างหวาดกลัว	+1.6%
ประเภทคดีที่หวาดกลัวที่สุด	- 33.51% หวาดกลัวมาก ออนไลน์ (40.46%) > ยาเสพติด > ฆาตกรรม > ฯลฯ	- 33.05% หวาดกลัวมาก ออนไลน์ (41.98%) > ยาเสพติด > ฆาตกรรม > ฯลฯ	-0.46 +1.52%
ความเชื่อมั่นต่อการแถลงข่าวงานตำรวจ	- ไม่ค่อยเชื่อมั่น (39.01%)	- ไม่ค่อยเชื่อมั่น (35.19%)	-3.82%
การใช้บริการสถานีตำรวจในรอบ 1 ปี	ผู้ใช้บริการ 34.75% ค่อนข้างพอใจ	ผู้ใช้บริการ 42.13% ค่อนข้างพอใจ	+7.38%
สายงานตำรวจที่ประชาชนชื่นชอบ	สืบสวน (29.08%) > จราจร (27.02%) > ป้องกัน/ปราบปราม (22.06%)	สืบสวน (28.78%) > จราจร (21.53%) > ป้องกัน/ปราบปราม (27.48%)	สืบสวน (-0.3%) , จราจร (-0.53%) , ป้องกัน/ปราบปราม (+0.46%)
ลักษณะตำรวจที่ดีในมุมมองประชาชน	คุณธรรม/โปร่งใสสูงสุด (37.18%)	คุณธรรม/โปร่งใสสูงสุด (31.14%)	-6.04%

ที่มา: ศูนย์สำรวจความคิดเห็น นิต้าโพล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) (2566, 2567)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การสำรวจครั้งที่ 1 ซึ่งสำรวจระหว่างวันที่ 18-20 มกราคม 2566 และครั้งที่ 2 สำรวจระหว่างวันที่ 2-6 มกราคม 2567 โดยใช้ตัวอย่างประชาชนเท่ากันจำนวน 1,310 คนทั่วประเทศ พบแนวโน้มว่า ตัวเลขความหวาดกลัวอาชญากรรมออนไลน์ที่พุ่งสูงขึ้นกว่าร้อยละ 40 ไม่ได้เป็นเพียงสถิติ ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการป้องกันอาชญากรรมทางไซเบอร์ยังมีความท้าทายสำคัญขององค์กรตำรวจ และสิ่งนี้เองที่เป็นตัวกัดเซาะความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีข้าราชการตำรวจมากกว่าครึ่งไป และมีระดับความเชื่อมั่นต่อองค์กรตำรวจในภาพรวม ค่อนข้างต่ำหรือไม่ค่อยเชื่อมั่น ในการทำงานของตำรวจเมื่อเทียบกับปีถัดมา โดยแนวโน้มชี้ให้เห็นว่าความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจยังไม่ได้มีสัดส่วนสูง และประชาชนส่วนหนึ่งยังรู้สึกว่าการรายงานข่าวหรือการสื่อสารของตำรวจต่อสาธารณชนยังไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 35 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น ขณะที่มียุทธศาสตร์ประชาชนที่ค่อนข้างเชื่อมั่นและเชื่อมั่นในระดับต่าง ๆ อยู่ในสัดส่วนที่น้อยกว่า นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการที่สถานีตำรวจในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา และในกลุ่มที่เคยใช้บริการ มีสัดส่วนที่ค่อนข้างพอใจมากที่สุด ส่วนลักษณะของตำรวจที่ประชาชนมองว่าเป็นตำรวจที่ดี ได้แก่ การมีคุณธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้เป็นหลัก รองลงมาคือการทำงานรวดเร็ว เสมอภาค และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี



ภาพที่ 2 สถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชน ปี พ.ศ. 2566 – 2567
ที่มา: ศูนย์สำรวจความคิดเห็น นิต้าโพล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) (2567)

2. กรอบกฎหมายและโครงสร้างองค์กรตำรวจต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

กฎ/บทบัญญัติจากพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ที่สามารถนำมาใช้อธิบายเชิงวิชาการว่าเป็น กลไกเชิงโครงสร้างที่เอื้อต่อการเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชน ได้แก่

2.1 หลักการจัดระเบียบข้าราชการตำรวจตามระบบคุณธรรม

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 (มาตรา 60) กำหนดให้การจัดระเบียบและการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจต้องยึดหลักระบบคุณธรรม โดยเน้นความรู้ ความสามารถ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และความเป็น

กลางทางการเมือง รวมถึงกำหนดให้การแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และการดำเนินการทางวินัยต้องปราศจากอคติและไม่คำนึงถึงความคิดเห็นหรือสังกัดทางการเมือง

2.2 การดำเนินการทางวินัยและการร้องทุกข์ที่เป็นธรรม

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 (มาตรา 148 - 149) กำหนดให้ข้าราชการตำรวจมีสิทธิร้องทุกข์ในกรณี ที่เห็นว่าการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม โดยสามารถร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือหรือคณะกรรมการที่ กำหนดไว้ตามกฎหมาย

2.3 การกำหนดอำนาจหน้าที่และโครงสร้างองค์กรอย่างชัดเจน

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 (มาตรา 11 - 12) กำหนดให้การจัดตั้งหน่วยงาน การแบ่งส่วนราชการ และการกำหนดอำนาจหน้าที่ต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวง พร้อมระบุหน้าที่และอำนาจไว้อย่างชัดเจน

ประเด็นที่น่าสังเกตคือ กฎหมายตำรวจฉบับปัจจุบันได้ออกแบบกลไกเชิงโครงสร้างที่มุ่งเสริมสร้างความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบได้ ในการเพิ่มระดับความเชื่อมั่นในทางปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับระดับการบังคับใช้กฎหมายและ การรับรู้ของประชาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาของตำรวจไทยไม่ได้แยกส่วนระหว่างโครงสร้างอำนาจรวมศูนย์กับระบบ ตรวจสอบที่ขาดอิสระ แต่มันคือปมปัญหาที่ผูกติดกัน เมื่ออำนาจถูกรวมไว้ที่ส่วนกลาง การตรวจสอบจากภายนอกจึงเข้าไม่ถึง

กระบวนการและแนวทางการดำเนินงาน

การสร้าง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติมิใช่ภารกิจที่สำเร็จได้จากมาตรการใดมาตรการ หนึ่ง หากแต่ต้องอาศัยกระบวนการที่บูรณาการระหว่างโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน และการสื่อสารกับ สาธารณะอย่างเป็นระบบ เมื่อพิจารณาจากกรอบทฤษฎีที่กล่าวมาแล้ว พบว่ากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นสามารถจำแนก ออกเป็น 3 มิติที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ มิติโครงสร้างและมาตรฐาน มิติการตอบสนองและการให้บริการ และมิติการสื่อสารและ การมีส่วนร่วม

1. โครงสร้างและมาตรฐาน: รากฐานของความชอบธรรม

Weber (1947) เสนอว่าองค์กรรัฐที่ประชาชนสามารถไว้วางใจได้ต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจน ยึดหลักกฎเกณฑ์ที่เป็น ลายลักษณ์อักษร และลดการใช้ดุลพินิจส่วนบุคคล แนวคิดดังกล่าวเชื่อมโยงโดยตรงกับกลไกเชิงโครงสร้างของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติภายใต้พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 และประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2564

อย่างไรก็ตาม Goodsell (2015) ชี้ว่าการมีกฎระเบียบเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ เพราะระบบราชการที่แข็งตัว เกินไปอาจสร้างระยะห่างระหว่างองค์กรกับประชาชน ดังนั้น แนวทางที่เหมาะสมจึงต้องผสมผสานหลักการระบบราชการเข้ากับ ความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติ โดย OECD (2017) เสนอกรอบมาตรฐานความซื่อตรงในภาครัฐ (Public Integrity Framework) ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักที่เชื่อมโยงกับบริบทตำรวจไทย ได้แก่

1) การพัฒนามาตรฐานเชิงสถาบัน หมายถึงการกำหนดบรรทัดฐานการปฏิบัติงานให้เป็นระบบและสม่ำเสมอทั่วทั้ง องค์กร มิใช่ขึ้นอยู่กับคุณธรรมส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่แต่ละราย ประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2564 ถือเป็นก้าว สำคัญในทิศทางนี้ แต่ Osborne (2006) เตือนว่ามาตรฐานดังกล่าวต้องได้รับการแปลงสู่การปฏิบัติจริงผ่านกลไกติดตามและ ประเมินผล มิฉะนั้นจะกลายเป็นเพียงเอกสารเชิงสัญลักษณ์ที่ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

2) การบังคับใช้กฎหมายอย่างสม่ำเสมอ หมายถึงการลดการใช้ดุลพินิจที่ไม่สมเหตุสมผล และสร้างมาตรฐานการ ตัดสินใจที่สามารถตรวจสอบและคาดการณ์ได้ Tyler (2006) ชี้ว่าความสม่ำเสมอในการบังคับใช้กฎหมายเป็นปัจจัยสำคัญของ Procedural Justice ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อระดับความเชื่อมั่น เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจนิต้าโพล (สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหารศาสตร์, 2566) ที่สะท้อนความกังวลของประชาชนต่อความไม่เสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย พบว่าช่องว่างระหว่างหลักการของ Weber กับการปฏิบัติจริงยังมีอยู่อย่างมีนัยสำคัญ

3) การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นระบบ ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมตรวจสอบได้ก็ต่อเมื่อมีข้อมูลที่เพียงพอ Blind (2007) ชี้ว่าการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานขององค์กรรัฐอย่างสม่ำเสมอเป็นกลไกพื้นฐานในการสร้างความไว้วางใจในระยะยาว เมื่อเปรียบเทียบกับบริบทไทย พบว่าช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังอยู่ในระดับที่จำกัด

แม้โครงสร้างและมาตรฐานจะเป็นรากฐานสำคัญ แต่ Heider (1958) ชี้ว่าประชาชนมักตัดสินใจคัดค้านการจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับ มิใช่จากการอ่านกฎระเบียบหรือนโยบาย การให้บริการในระดับเจ้าหน้าที่หน้างานจึงเป็น "จุดสัมผัส" (Touchpoint) สำคัญที่สุดในการสร้างหรือทำลายความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจนิคดาโพลที่พบว่าสัดส่วนความพึงพอใจต่อการรับบริการสถานีตำรวจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 34.75 ในปี 2566 เป็นร้อยละ 42.13 ในปี 2567 (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2567) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีผลสะท้อนต่อความเชื่อมั่นอย่างเป็นรูปธรรม

2. การตอบสนองและการให้บริการ

Tyler (2006) เสนอว่าสิ่งที่ประชาชนให้ความสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับตำรวจไม่ใช่เพียงผลลัพธ์ที่ได้รับ แต่รวมถึงวิธีการปฏิบัติที่ได้รับระหว่างกระบวนการ กล่าวคือ ประชาชนที่รู้สึกว่าได้รับการเคารพ รับฟัง และได้รับการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน จะมีแนวโน้มที่จะไว้วางใจตำรวจมากขึ้น แม้ผลลัพธ์ของคดีจะไม่เป็นที่พึงพอใจก็ตาม แนวคิดนี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญไม่น้อยกว่าการพัฒนาทักษะเชิงเทคนิค

นอกจากนี้ Osborne (2006) เสนอแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) ที่เน้นการปรับบทบาทของรัฐจากผู้ใช้อำนาจสู่ผู้ให้บริการร่วมกับพลเมือง (Co-producer) ในบริบทของตำรวจไทย แนวคิดนี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยในระดับพื้นที่ ซึ่งไม่เพียงช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกระบวนการดังกล่าวในสายตาประชาชนด้วย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดของ Weber ที่เน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ กับแนวคิดของ Tyler ที่เน้นกระบวนการและการรับรู้ พบว่าทั้งสองแนวคิดมิได้ขัดแย้งกัน หากแต่เสริมกัน กล่าวคือ โครงสร้างที่ดีตามแนวทาง Weber สร้างความสม่ำเสมอและคาดการณ์ได้ในขณะที่ Procedural Justice ตามแนวทาง Tyler สร้างความชอบธรรมในระดับประสบการณ์ การสร้างความเชื่อมั่นที่ยั่งยืนจึงต้องอาศัยทั้งสองมิติควบคู่กัน

3. การสื่อสารและการมีส่วนร่วม

Almond & Verba (1963) ชี้ว่าทัศนคติของประชาชนต่อสถาบันรัฐเป็นผลผลิตของวัฒนธรรมทางการเมืองที่สะสมผ่านกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ทางสังคม ในบริบทดิจิทัล การรับรู้ดังกล่าวถูกขับเคลื่อนผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ซึ่งทำให้ช่องว่างระหว่างความเป็นจริงกับการรับรู้สามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็วหากองค์กรไม่มีกลยุทธ์การสื่อสารที่ชัดเจน

เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบ Procedural Justice ของ Tyler (2006) พบว่าการสื่อสารขององค์กรตำรวจมีบทบาทคล้ายกับการปฏิสัมพันธ์โดยตรง กล่าวคือ หากองค์กรสื่อสารอย่างโปร่งใส อธิบายเหตุผลของการตัดสินใจ และแสดงให้เห็นว่ารับฟังความกังวลของประชาชน ระดับความเชื่อมั่นก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในทางกลับกัน การสื่อสารที่ล่าช้า ไม่ชัดเจน หรือมีลักษณะตั้งรับ ย่อมเปิดช่องให้เกิดการตีความเชิงลบในพื้นที่สาธารณะ (Heider, 1958) ซึ่งผลสำรวจนิคดาโพล (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2566) ที่พบว่าประชาชนกว่าร้อยละ 35 ไม่ค่อยเชื่อมั่นต่อการแถลงข่าวของตำรวจ สะท้อนให้เห็นปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม

ในมิตินี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความโปร่งใส เช่น ระบบบันทึกการปฏิบัติงาน ระบบติดตามสถานะคดี และช่องทางออนไลน์สำหรับตรวจสอบข้อมูล ถือเป็นกลไกที่สอดคล้องกับแนวทางของ OECD (2017) ที่เน้นการใช้นวัตกรรม

ดิจิทัลเพื่อยกระดับธรรมาภิบาลภาครัฐ โดยเทคโนโลยีทำหน้าที่เป็น "กลไกกลาง" ที่ลดการพึ่งพาความน่าเชื่อถือส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบโดยรวมแทน

จากการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าทั้งสามมิติมีความสัมพันธ์เชิงพลวัต (Dynamic Interaction) ที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ กล่าวคือ มิติโครงสร้างและมาตรฐานสร้างพื้นฐานของความชอบธรรมเชิงสถาบัน (Easton, 1965) มิติการตอบสนองและการให้บริการแปลงโครงสร้างดังกล่าวสู่ประสบการณ์รูปธรรมของประชาชน (Tyler, 2006) และการมีส่วนร่วมทำหน้าที่ขยายหรือจำกัดผลกระทบของสองมิติแรกในพื้นที่สาธารณะ (Almond & Verba, 1963)

ข้อค้นพบที่สำคัญจากการเปรียบเทียบแนวคิดและข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ปัญหาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันมีรากเหง้าอยู่ที่ช่องว่างระหว่างสามมิตินี้ กล่าวคือ องค์กรมีกรอบโครงสร้างที่ครบถ้วน แต่กระบวนการให้บริการและการสื่อสารยังไม่สามารถแปลงโครงสร้างดังกล่าวสู่การรับรู้เชิงบวกของประชาชนได้อย่างสม่าเสมอ การแก้ไขปัญหาลงจึงต้องพัฒนาทั้งสามมิติพร้อมกัน มิใช่การปรับปรุงเพียงมิติใดมิติหนึ่ง

แนวทางการดำเนินการที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจของประชาชนต่อองค์กรตำรวจในสถานการณ์ปัจจุบัน จากการทบทวนวรรณกรรม บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง จึงสามารถระบุแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การสร้างความชัดเจนและตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงานของตำรวจให้มีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถอธิบายได้ต่อสาธารณะ เป็นกระบวนการพื้นฐานที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจของประชาชน ประชาชนมักขาดความเข้าใจว่าตำรวจดำเนินการตามขั้นตอนใด ใช้ระยะเวลาเท่าใด และมีหลักเกณฑ์ใดในการตัดสินใจ หากองค์กรตำรวจสามารถสื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จะช่วยลดความสงสัยและความรู้สึกว่าการใช้อำนาจเป็นไปตามอำเภอใจ

2. กระบวนการตอบสนองต่อเหตุการณ์และข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจของประชาชนมักขึ้นอยู่กับความรู้สึกว่า “ตำรวจไม่เพิกเฉย” ต่อปัญหา การจัดระบบรับแจ้งเหตุและข้อร้องเรียนที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีการแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน ช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่าการร้องเรียนได้รับการดูแลอย่างจริงจัง แม้ผลลัพธ์อาจยังไม่เกิดขึ้นในทันที แต่กระบวนการสื่อสารระหว่างทางมีผลต่อความมั่นใจอย่างมาก

3. กระบวนการเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสารเชิงรุกกับสาธารณะ ในบริบทปัจจุบัน การไม่สื่อสารหรือสื่อสารล่าช้าอาจทำให้ประชาชนตีความข้อมูลจากแหล่งอื่น ซึ่งอาจส่งผลเชิงลบต่อความมั่นใจ การสื่อสารเชิงรุก เช่น การชี้แจงเหตุการณ์ที่สังคมให้ความสนใจ การอธิบายข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และการรายงานความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ ช่วยสร้างความรู้สึกว่าการตำรวจพร้อมรับผิดชอบต่อสังคม ไม่หลีกเลี่ยงการตรวจสอบ

4. กระบวนการจัดการกรณีเจ้าหน้าที่กระทำผิดอย่างเป็นธรรมและเปิดเผย ความมั่นใจของประชาชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การไม่มีข้อผิดพลาด แต่อยู่ที่วิธีการจัดการเมื่อเกิดปัญหา หากมีกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจถูกกล่าวหาว่ากระทำผิด การดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา เป็นธรรม และเปิดเผยผลการตรวจสอบต่อสาธารณะ จะช่วยยืนยันว่าระบบมีความจริงจังในการกำกับดูแลตนเอง กระบวนการนี้ช่วยลดภาพลักษณ์ของการปกป้องกันเองภายในองค์กร

5. กระบวนการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้บริการ และความเข้าใจประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อความมั่นใจในระดับปัจเจก ประชาชนจำนวนมากประเมินองค์กรตำรวจจากประสบการณ์การติดต่อกครั้งเดียว หากการให้บริการมีความสุภาพ เป็นธรรม และให้ข้อมูลที่ชัดเจน จะสร้างความรู้สึกเชิงบวกที่ขยายไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม

6. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแนวทางการทำงานในพื้นที่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหา เสนอแนวทาง และติดตามผลการดำเนินงานในระดับพื้นที่ ช่วยให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของ

กระบวนการรักษาความปลอดภัย ไม่ใช่เพียงผู้รับผลจากการใช้อำนาจรัฐ การมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในระยะยาว เพราะประชาชนมองเห็นบทบาทของตนในระบบ

7. กระบวนการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดข้อพิพาท การนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบบันทึกการปฏิบัติงาน ระบบติดตามสถานะคดี หรือช่องทางออนไลน์สำหรับตรวจสอบข้อมูล ช่วยลดความคลุมเครือและข้อโต้แย้งระหว่างตำรวจกับประชาชน เทคโนโลยีทำหน้าที่เป็น “กลไกกลาง” ที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนเดียวกันสำหรับทุกคน

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ความมั่นใจของประชาชนต่อองค์กรตำรวจไม่ได้เกิดจากมาตรการใดมาตรการหนึ่ง หากแต่เกิดจาก กระบวนการทำงานที่ประชาชนสามารถมองเห็น เข้าใจ และตรวจสอบได้ แนวทางการดำเนินการที่เน้นความโปร่งใส การสื่อสารที่จริงใจ และการตอบสนองต่อปัญหาอย่างเป็นธรรม จะช่วยฟื้นฟูและเสริมสร้างความมั่นใจของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐ สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดความรวมศูนย์และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบริบทและปัญหาเฉพาะของชุมชนได้อย่างเหมาะสม การเพิ่มความยืดหยุ่นในระดับพื้นที่จะช่วยลดช่องว่างระหว่างนโยบายส่วนกลางกับการปฏิบัติจริง

2. เสริมสร้างกลไกการตรวจสอบและความรับผิดชอบที่เป็นอิสระและโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนหรือองค์กรอิสระเข้ามาจับบทบาทในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกรณีที่สังคมให้ความสนใจเป็นพิเศษ การเปิดเผยผลการตรวจสอบต่อสาธารณะอย่างเหมาะสมจะช่วยลดข้อครหาเรื่องการปกป้องกันเองภายในองค์กร

3. กำหนดมาตรฐานการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่สม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน การกำหนดขอบเขตการใช้ดุลพินิจอย่างเหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ของประชาชนว่าการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

4. เชื่อมโยงกรอบจริยธรรมและกฎหมายเข้ากับการปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างจริงจัง ผ่านการติดตาม ประเมินผล และการรายงานต่อสาธารณะ การลดช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตาประชาชน

5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการรักษาความปลอดภัยและกำกับการทำงานของตำรวจ การมีส่วนร่วมดังกล่าวจะช่วยให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการรักษาความปลอดภัย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรตำรวจในฐานะสถาบันของรัฐที่ทำงานร่วมกับสังคม

องค์ความรู้

จากการสังเกตแนวโน้มที่เกิดขึ้นในสังคมไทย จะเห็นได้ชัดว่า ภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชน โดยองค์ความรู้ดังกล่าวสามารถอธิบายได้ผ่านกรอบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศาสตร์หลายประการ ได้แก่ แนวคิดความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐ (Public Trust) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่งผลต่อการรับรู้เชิงบวกต่อองค์กร ทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber ซึ่งอธิบายว่าความเป็นทางการของกฎ ระเบียบ ความเป็นเหตุเป็นผล

และความเป็นกลางทางวิชาชีพ เป็นฐานสำคัญของความชอบธรรมและความไว้วางใจในองค์กรรัฐ (Weber, 1978) รวมถึงแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และหลักนิติธรรม อันเป็นเงื่อนไขสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรภาครัฐ (UNDP, 1997 และ OECD, 2001)

นอกจากนี้ ผลการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เช่น ผลสำรวจของนิด้าโพล ชี้ให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติของประชาชนไทยยังอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ โดยมีปัจจัยเชิงลบที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับความไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ และประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย ประเด็นที่น่าสังเกตคือ ปัจจัยเชิงบวกที่สามารถฟื้นฟูความเชื่อมั่นได้ คือ การปฏิรูปองค์กรตำรวจให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ทางการเมือง (Political Perception Theory) ที่อธิบายว่าทัศนคติและความเชื่อมั่นของประชาชนเกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ที่สัมผัสต่อการดำเนินงานของรัฐ (Easton, 1965)

องค์ความรู้ดังกล่าวจึงสามารถสังเคราะห์เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายได้ว่า การยกระดับภาพลักษณ์องค์กรตำรวจจำเป็นต้องดำเนินควบคู่ทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงโครงสร้าง การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และการสื่อสารเชิงรุกกับสาธารณะชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างตำรวจและประชาชนในระยะยาว

บทสรุป

บทความวิชาการนี้ต้องการเจาะลึกไปที่การศึกษาและวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยอธิบายปัจจัยเชิงโครงสร้าง เชิงกระบวนการ และเชิงการรับรู้ที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว ภายใต้กรอบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์การเมือง โดยเฉพาะทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber ทฤษฎีการรับรู้ทางการเมือง และกรอบนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรตำรวจในบริบทสังคมไทยร่วมสมัย

การดำเนินงานยังประสบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ 1) ปัญหาโครงสร้างอำนาจรวมศูนย์และลำดับชั้นการบังคับบัญชา 2) ปัญหาระบบการกำกับตรวจสอบที่ขาดความเป็นอิสระ 3) ปัญหาการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ภายใต้กรอบกฎหมาย 4) ปัญหาวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นอำนาจมากกว่าการให้บริการ 5) ปัญหาการสื่อสารเชิงสถาบันและการจัดการข้อมูลสาธารณะ และ 6) ช่องว่างระหว่างนโยบาย กฎหมาย และการปฏิบัติจริง

จากการสังเกตแนวโน้มที่เกิดขึ้นในสังคมไทย จะเห็นได้ชัดว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังคงมีลักษณะเปราะบาง แม้องค์กรจะมีกรอบกฎหมาย นโยบาย และประมวลจริยธรรมรองรับการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่ในทางปฏิบัติยังคงปรากฏช่องว่างระหว่างหลักการเชิงนโยบายกับประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจริง โดยเฉพาะในประเด็นความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย และความน่าเชื่อถือของกลไกตรวจสอบภายใน

เพื่อเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากการศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไข ปัญหา 7 ประการ ประกอบด้วย 1) การสร้างความชัดเจนและตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงานของตำรวจให้มีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถอธิบายได้ต่อสาธารณะ 2) กระบวนการตอบสนองต่อเหตุการณ์และข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ไม่เพิกเฉยต่อปัญหา 3) กระบวนการเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสารเชิงรุกกับสาธารณะ ในบริบทปัจจุบันการไม่สื่อสารหรือสื่อสารล่าช้า อาจทำให้ประชาชนตีความข้อมูลจากแหล่งอื่น 4) กระบวนการจัดการกรณีเจ้าหน้าที่กระทำความผิดอย่างเป็นธรรมและเปิดเผย ความมั่นใจของประชาชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับการไม่มีข้อผิดพลาด แต่อยู่ที่วิธีการจัดการเมื่อเกิดปัญหา หากมีกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด การดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา เป็นธรรม และเปิดเผยผลการ

ตรวจสอบต่อสาธารณะ 5) กระบวนการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้บริการ และความเข้าใจประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 6) กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแนวทางการทำงานในพื้นที่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหา เสนอแนวทาง และติดตามผลการดำเนินงานในระดับพื้นที่ ช่วยให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการรักษาความปลอดภัย และ 7) กระบวนการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดข้อพิพาท การนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบบันทึกการปฏิบัติงาน ระบบติดตามสถานะคดี หรือช่องทางออนไลน์สำหรับตรวจสอบข้อมูล ช่วยลดความคลุมเครือและข้อโต้แย้งระหว่างตำรวจกับประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐ ได้แก่ 1) ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดความรวมศูนย์และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจในระดับพื้นที่ 2) เสริมสร้างกลไกการตรวจสอบและความรับผิดชอบที่เป็นอิสระและโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนหรือองค์กรอิสระเข้ามามีบทบาทในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกรณีที่สังคมให้ความสนใจเป็นพิเศษ 3) กำหนดมาตรฐานการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่สม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน 4) เชื่อมโยงกรอบจริยธรรมและกฎหมายเข้ากับการปฏิบัติงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างจริงจัง ผ่านการติดตาม ประเมินผล และการรายงานต่อสาธารณะ และ 5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการรักษาความปลอดภัยและกำกับการทำงานของตำรวจ การมีส่วนร่วมดังกล่าวจะช่วยให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการรักษาความปลอดภัย

ข้อค้นพบที่สำคัญของบทความนี้คือ ปัญหาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ควรถูกอธิบายว่าเป็นผลจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นรายบุคคล หากแต่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและเชิงสถาบันที่ฝังอยู่ในระบบการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนเชิงระบบควบคู่กับการจัดการการรับรู้ของประชาชนอย่างเป็นองค์รวม

เอกสารอ้างอิง

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2566).

ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งที่ 1. <https://nidapoll.nida.ac.th>

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2567).

ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งที่ 2. <https://nidapoll.nida.ac.th>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2564). *ประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจ*.

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. (2565). ราชกิจจานุเบกษา.

Almond, G. A., & Verba, S. (1963). *The civic culture: Political attitudes and democracy in five nations*.

Princeton University Press. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt183pnr2>

Blind, P. K. (2007). *Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues* (Working Paper No. ST/ESA/PAD/SER.E/84). United Nations Department of Economic and Social Affairs.

Easton, D. (1965). *A systems analysis of political life*. Wiley.

Goodsell, C. T. (2015). *The new case for bureaucracy*. CQ Press.

- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. John Wiley & Sons.
<https://doi.org/10.1037/10628-000>
- Merton, R. K. (1940). Bureaucratic structure and personality. *Social Forces*, 18(4), 560–568.
<https://doi.org/10.2307/2570634>
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2001). *Citizens as partners: Information, consultation and public participation in policy-making*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/9789264195561-en>
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance. *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
<https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law (2nd ed.)*. Princeton University Press.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. UNDP. <https://www.undp.org/publications/governance-sustainable-human-development>
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization* (T. Parsons, Trans.). Free Press.
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press.