



เอกสารรายงาน
กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : Knowledge Sharing
เรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมไทย

หัวข้อย่อย : ทำอย่างไรจึงจะทำให้ฝ่ายสอบสวนมีข้อมูลเชิงลึกครบถ้วน
และให้คำแนะนำกับประชาชนได้ดี

กลุ่มที่ 2 กาสะลอง

รายชื่อสมาชิก

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 1. นายเกษม | แก่นจันทร์ |
| 2. นางสาวฉันทนา | เจริญศักดิ์ |
| 3. นายชัยบุญ | ชัยสิริเจริญพันธ์ |
| 4. ผศ.ดร.ธัชชนันท์ | อิศรเดช |
| 5. พ.ต.อ.พุฒิเดช | บุญกระพือ |
| 6. นางเพชรรัตน์ | ผานิตกุลวัฒน์ |
| 7. นางระพีพร หิมะคุณ | ศรีสมบัติตระกูล |
| 8. นายวิโรจน์ | จิระวิฑูรกิจ |
| 9. นายศุภกร | มาหะศักดิ์ |
| 10. นายสมบูรณ์ | หอมนาน |
| 11. นายสมสินธ์ | สุดสายธรรม |
| 12. นายอัครุทธิ์ | สนธยานนท์ |
| 13. พ.ท.สุรพงษ์ | วรรณพฤษ |

เอกสารรายงานนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับสูง รุ่นที่ 10 (ยธส.10)
สถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม

1. สภาพปัญหา/หลักการและเหตุผล

กระบวนการยุติธรรม ถือเป็นสิ่งที่พึงของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิของประชาชน เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคมเป็นสำคัญ ที่ผ่านมา ได้มีเหตุการณ์ที่ลดความเชื่อมั่นของประชาชน เกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรมที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้ความเป็นธรรม ไอเอฟดี จึงได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน 1,182 คน ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ว่ามีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับความยุติธรรมผ่านกระบวนการยุติธรรมมากน้อยเพียงใด พบว่า ในภาพรวมประชาชนเชื่อมั่นว่าจะได้รับความยุติธรรมด้วยคะแนน 7.07 คะแนน (คะแนนเต็ม 10)



ผลสำรวจเดือนกุมภาพันธ์ 2560

ความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นในศาลยุติธรรมมากที่สุด และลำดับต่อมาคือ กรมราชทัณฑ์ พนักงานอัยการ ทนายความ และตำรวจ/พนักงานสอบสวน ตามลำดับ จากผลการสำรวจ ชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในตำรวจหรือพนักงานสอบสวนน้อยที่สุด ทั้งที่ตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในบรรดาองค์กรหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

จากโจทย์ที่กลุ่มได้รับว่า “ทำอะไรจึงจะทำให้ฝ่ายสอบสวนมีข้อมูลเชิงลึกครบถ้วน และให้คำแนะนำกับประชาชนได้ดี” สอดคล้องกับสภาพปัญหาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวนหรือทำหน้าที่ฝ่ายสอบสวน เป็นหน่วยงานขั้นแรกหรือที่เรียกกันว่า ต้นน้ำแห่งกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาสังคม อันจะนำความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนกลับคืนมาได้มากที่สุด



2. บทวิเคราะห์ และสรุปประเด็น

Systematic Thinking คือการคิดอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้เราสามารถคิด และทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เข้าใจเรื่องราวได้ครบทุกส่วน เชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนได้เป็นอย่างดี การคิดอย่างเป็นระบบ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ ศึกษาสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี เห็นแนวทางในการป้องกัน หรือหามาตรการในการรับมือกับปัญหาล่วงหน้าได้ นอกจากนี้ การคิดอย่างเป็นระบบ ยังเป็นเครื่องมือให้เราสามารถนำไปจัดการปัญหาต่างๆในระดับบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

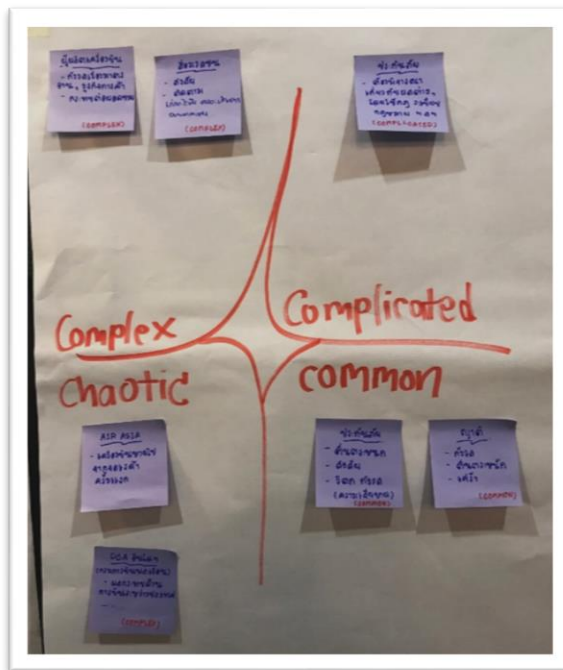
สรุปได้ว่า การคิดอย่างเป็นระบบ Systematic Thinking จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ที่ปรากฏเกิดขึ้น โดยเริ่มจากการมองหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ

ที่อยู่ในแต่ละส่วนย่อย จากนั้นจึงสร้างรูปแบบความคิด ผสานรูปแบบเดิมที่มีอยู่แล้วจึงสร้างรูปแบบความคิดขึ้นใหม่

เมื่อเกิด “ปัญหา” เราจะหมายถึง สถานการณ์หรือสภาพการณ์ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ความต้องการ โดยสามารถแบ่งคำว่า “สถานการณ์” ออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. Common หมายถึง สถานการณ์ทั่ว ๆ ไป ที่มีเหตุมีผลที่ชัดเจน มีรูปแบบที่ชัดเจน รับรู้ได้ทั่วไป เกิดซ้ำ ๆ มีคำตอบอยู่แล้ว เป็นเรื่องที่รู้ (Known) มีข้อเท็จจริง และสามารถควบคุมได้ไม่ยาก สถานการณ์ลักษณะนี้แก้ไขโดย: ใช้แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) มาเป็นเครื่องมือ ในการจัดการปัญหา

2. Complicated หมายถึง สถานการณ์ที่ต้องมองหาความเป็นเหตุเป็นผล อาจมีมากกว่าหนึ่งคำตอบ เป็นเรื่องที่รู้บ้างไม่รู้บ้าง (Partially Known) มีข้อเท็จจริง และสถานการณ์มีความซับซ้อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ มาก แต่ยังอยู่ในระดับที่สามารถควบคุมได้ สถานการณ์ลักษณะนี้แก้ไขโดย :ใช้ผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) เข้ามาช่วยในการจัดการปัญหา



3. Complex หมายถึง สถานการณ์ที่มีความเป็นเหตุเป็นผลชัดเจน แต่เมื่อเกิดไปแล้ว คาดเดาผลลัพธ์ไม่ได้ และไม่มีคำตอบเกิดขึ้น จึงอาจต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์เพื่อคาดการณ์ สถานการณ์ลักษณะนี้เต็มไปด้วยความคลุมเครือ และสิ่งที่ไม่รู้ (Unknown) อีกทั้งมีความซับซ้อนมาก เกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย/ หลายปัจจัย มีความเป็นไปได้หลายทาง สถานการณ์ไม่เหมือนเดิม (Evolving) ไม่แน่นอน กลับไปกลับมา ทำให้กำหนดขอบเขตได้ยาก โดยก่อนเกิดไม่มีใครรู้ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง ประสบการณ์ที่มีอยู่ก็ไม่สามารถบอกคำตอบได้ ต้องลองแก้ปัญหาแล้วเห็นผลลัพธ์จึงจะฉลาดขึ้น สถานการณ์ลักษณะนี้แก้ไขโดย: ใช้การคิดเชิงระบบบูรณาการ (Systemic Thinking) เพื่อหารูปแบบ (Pattern) ของสถานการณ์ที่ซับซ้อน และหาแนวทางแก้ไขบนรูปแบบนั้น ๆ

4. Chaotic หมายถึง สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาความเป็นเหตุ-เป็นผลได้ในเวลานั้น ไม่จำเป็นต้องหาคำตอบ สถานการณ์มีความปั่นป่วน ดึงเครียด สับสนอลหม่าน และวุ่นวาย ไม่เป็นระเบียบ ต้องใช้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่มีเวลามาคิด เพราะเป็นสิ่งที่ไม่รู้มาก่อน (Unknown) สถานการณ์ลักษณะนี้แก้ไขโดย: ใช้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน โดยตอบสนองต่อสถานการณ์ อย่างรวดเร็ว (Rapid Response)

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

“ทำอย่างไรจึงจะทำให้ฝ่ายสอสนมีข้อมูลเชิงลึกครบถ้วน และให้คำแนะนำกับประชาชนได้ดี”

จากโจทย์ได้นำปัญหาข้างต้นมาดำเนินการตั้งกระดานสนทนา Conversation Map เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นทั้งเห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างเป็นอิสระ เป็นลักษณะหนึ่งของการระดมความคิด (Brain Storm) ผ่านการ “เขียน” ความเห็นหรือข้อมูลบนประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่เป็นหัวข้อ และสมาชิกคนอื่นสามารถต่อยอดให้ความเห็นบนสนทนานั้น ๆ ได้ทั้งที่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย หรืออาจจะแตกสนทนาใหม่ ขึ้นบนประเด็นเดียวกันนั้นก็ได้ โดยไม่ได้สนทนาด้วยคำพูด เพื่อให้เกิดความอิสระอย่างแท้จริงในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งหลักในการทำกระดานสนทนา

- ต้องตั้งวัตถุประสงค์ และประเด็นที่ชัดเจน
- มีการเชื่อมโยงต่อยอดจากความคิดเห็นทั้งที่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย
- ตั้งสนทนาด้วยประโยคบอกเล่า ไม่ใช่ประโยคคำถาม
- สมาชิกสามารถตั้งสนทนาใหม่บนประเด็นนั้น ๆ ได้

การตั้งกระดานสนทนา “Conversation Map” เป็นวิธีการจัดการกับปัญหา ในรูปแบบการรับฟังความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ทุกฝ่าย ในลักษณะของการเปิดกว้างทางความคิด มีประโยชน์อย่างมากมายกล่าวคือ

- ช่วยให้สามารถแปลงความคิด หรือข้อมูลออกมาเป็นภาพ (Visualize) ได้ โดยสุดท้ายจะทำให้ได้ข้อมูลที่ประกอบด้วยทั้งข้อมูลที่ทราบ (Known) และไม่ทราบ (Unknown) อันเกิดจากความคิดของสมาชิกคนบนภาพเดียวกัน
- สมาชิกที่แสดงความคิดเห็นไม่ถูกรบกวนโดยคนรอบข้าง ความเงียบทำให้มีสมาธิในการแสดงความคิดเห็น และสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทั้งต่อยอดความคิดที่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย ซึ่งถือเป็นการบูรณาการทางความคิดที่มีประสิทธิภาพ
- มีแนวความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้น
- เมื่อร่วมเขียนเสร็จ จะสามารถพิจารณาข้อมูลทั้งหมด และมองเห็นความเชื่อมโยงของประเด็น รวมถึงรูปแบบ (Pattern) ที่อยู่บนกระดานสนทนาได้ทันที

จากการรวบรวมความคิดเห็น

จากกระดานสนทนาหัวข้อ “ทำอะไรจึงจะทำให้ฝ่ายสอบสวนมีข้อมูลเชิงลึกครบถ้วน และให้คำแนะนำกับประชาชนได้ดี”

สามารถคัดแยก จำแนก จัดกลุ่มความคิดเห็นได้ 4 ประเด็นสำคัญ โดยมีการอธิบายขยายความ ต่อยอดความคิดในหัวข้อหลัก ทำให้เข้าใจและมองเห็นภาพเป็นขั้นตอน รวมถึงทราบประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแผนหรือแนวทางการแก้ปัญหาที่เสนอไปในแต่ละหัวข้อ การจะให้

ฝ่ายสอบสวนที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีข้อมูลเชิงลึกครบถ้วน สามารถให้คำแนะนำกับประชาชนได้นั้น มีแนวทางและวิธีการดำเนินการสรุปได้จากกระดานสนทนา ดังนี้



1. นำเทคโนโลยีมาใช้

การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นหัวข้อที่ได้รับการเสนอมากที่สุด ซึ่งมีการต่อยอดทางความคิด ขยายความ นำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม การบริหารจัดการข้อมูลด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีวิทยาการล้ำสมัย จะทำให้ฝ่ายสอบสวนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนมากเพียงพอ สามารถนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นคำแนะนำที่มีประโยชน์แก่ประชาชนได้

Big Data ถือเป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่สำหรับประเทศไทย ได้ถูกแนะนำให้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ จริงแล้วข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและการกระทำความผิดเป็นข้อมูลที่สามารถเก็บได้จากทุกแหล่งข้อมูล ทั้งข้อมูลบุคคล ประวัติ พฤติการณ์การกระทำความผิด แผนประทุษกรรม ภาพนิ่งและเคลื่อนไหวจากกล้องวงจรปิด จากสื่อสังคมออนไลน์ที่ถูกแชร์อยู่อย่างมากในโลก

อินเทอร์เน็ต และพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ หากถูกจัดเก็บไว้ในถังข้อมูล นำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่องานสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดของ คนร้าย

นอกจากนี้ยังมีคำแนะนำให้ใช้ระบบการร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านระบบไลน์ (LINE) ซึ่งทำให้ พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนสอบสวน สามารถเก็บข้อมูลดังกล่าวมาสังเคราะห์และนำมาใช้เป็น พยานหลักฐาน อันจะนำไปสู่การพิสูจน์ทราบตัวผู้กระทำความผิด รวมไปถึงจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น การนำระบบการประชุมทางไกล VDO conference มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานสอบสวน ทำให้ ลดเวลาการเดินทาง และสามารถประชุมหารือ แลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างทันท่วงที

2. พัฒนาระบบการสอบสวน

จัดให้มี พนักงานอัยการ ผู้นำชุมชน หรือหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย/ผู้ต้องหา เข้ามาร่วม หรือช่วยเหลือการสอบสวน เพื่อคานอำนาจพนักงานสอบสวน ทำให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นกลาง ทำให้เกิดความเป็นธรรมต่อคู่กรณี โดยให้พนักงานอัยการร่วมกับพนักงานสอบสวนตั้งข้อกล่าวหา

มีเกณฑ์มาตรฐานในระดับสากล ระบบการตรวจสอบ มาปรับใช้กับกระบวนการทำงานของ พนักงานสอบสวน เพื่อให้เกิดความยุติธรรม อันจะส่งผลให้พนักงานสอบสวนมีต้องขวนขวายหาข้อมูลเชิงลึกที่ เกี่ยวข้องต่อการทำงาน

3. พัฒนาบุคลากรงานสอบสวน

ต้องยอมรับว่า ปัญหากระบวนการสอบสวนยังคงเป็นปัญหาหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความเป็นมาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถ จริยธรรม ธรรมาภิบาล เป็นเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว การอบรมพัฒนาศักยภาพการบริหารงานสอบสวนที่เพียงพอต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานสอบสวนมีความพร้อม ในการทำงาน มีขีดความสามารถในการหาข้อมูลเชิงลึก และให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้

การเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวน ได้ถูกล่าถึงพอสมควร เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เป็นปัญหาด้านกำลังพลที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ทำให้พนักงานสอบสวนไม่มีเวลาเพียงพอในการแสวงหา พยานหลักฐาน พยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะข้อมูลเชิงลึกต้องใช้เวลา และมีความยุ่งยากในการสืบค้น

4. สร้างภาคีเครือข่ายชุมชน

หาแหล่งข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนซึ่งเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยกับคนในท้องถิ่น มีข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการสอบสวน เช่น แผนประทุษกรรม การกระทำความผิด บุคคลพันโทฯ ดำเนินรูปพรรณคนร้ายหรือผู้ต้องสงสัย

ภาคีเครือข่ายชุมชน คือ กลุ่มบุคคล องค์กรที่มีเป้าหมายร่วมกัน มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมคิด / วางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล ทั้งภาครัฐและเอกชน ล้วนมี ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของฝ่ายสอบสวน การได้ข้อมูลเชิงลึกมีความจำเป็นต้องมีเครือข่ายเพื่อการ เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน

โดยสรุปว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้ฝ่ายสอบสวนมีข้อมูลเชิงลึกครบถ้วน และให้คำแนะนำกับ ประชาชนได้นั้น จากการใช้กระดานสนทนา Conversation Map ทำให้เกิดความคิดใหม่ที่หลากหลาย ถือเป็นนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาองค์กรหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม การเปิดกว้างทางความคิด ไร้ข้อจำกัด โดยไม่ให้น้ำหนักกับผู้ใดผู้หนึ่งมากเกินไป จนเกิดความเอนเอียงทางความคิด โดยเฉพาะในหน่วยงาน

ของรัฐ ที่มีสายการบังคับบัญชาและชั้นยศ ซึ่งจากข้อคิดเห็นทั้งหมดในกระดานสนทนา สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้

