

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยี ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิต และค่านิยม อีกทั้งกระแสประชาธิปไตยได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการพัฒนาประเทศมากขึ้น ซึ่งกระแสดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน การพิทักษ์สิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเด็กสตรี กลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้นนับได้ว่าเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความสามัคคีภายในชุมชนและภายในชาติ โดยการดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นการสร้างพลังความคิด และพลังในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของงานนั้น ๆ ซึ่งหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญและดำเนินการกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้อย่างเต็มที่

สำนักงานตำรวจแห่งชาติถือเป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีหน้าที่ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการบริหารงานของตำรวจในระดับต่าง ๆ โดยนับแต่มีพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการปฏิรูปการบริการราชการของตำรวจที่จะกระจายอำนาจ (Decentralization) ไปยังหน่วยงานระดับปฏิบัติให้มากที่สุด แนวทางการบริหารจัดการ ถือว่าการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ การบริการประชาชนจึงมีความจำเป็นต้องตอบสนองและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของสถานีตำรวจให้มากที่สุด เพื่อให้การบริการและงานอำนวยความสะดวกเริ่มต้นและสิ้นสุดที่สถานีตำรวจ พร้อมกับลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายที่จะพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความเป็นมืออาชีพ มีอุดมการณ์ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกในการให้บริการพร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นที่ไว้วางใจเชื่อถือศรัทธาของประชาชน พร้อมกับมีการ

ดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติการกิจ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำไปสู่
ความเป็นสากลให้มากขึ้น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1-3)

“เจ้าหน้าที่สายตรวจ” ซึ่งจะมีหน้าที่คอยตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
พื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ อีกทั้งระงับเหตุเบี่ยงเบนต่าง ๆ อันอาจจะถูกลำนำไปสู่อาชญากรรมที่
ร้ายแรงขึ้นได้ และยังคงคอยหาข่าวอาชญากรรมภายในพื้นที่ พบปะเยี่ยมเยียนประชาชน คอยให้
ช่วยเหลือ ให้การบริการแก่ประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอ หรือพบว่ากำลังต้องการความ
ช่วยเหลือ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สายตรวจก็ยังมีหน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมอีกด้วย
กล่าวคือ เมื่อมีการพบการกระทำความผิดซึ่งหน้า หรือ ได้รับแจ้งจากพลเมืองว่ามีกรกระทำ
ความผิดเกิดขึ้นแล้ว ก็เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่จะต้องไปทำการติดตาม
จับกุมตัวคนร้ายในทันทีทันใด เพื่อนำส่งพนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป
ด้วยเหตุผลดังกล่าวการทำงานในหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจ จึงถือว่ามีสำคัญยิ่ง และเป็นงานที่มีความลำบากมาก เพราะเป็นงานที่
จะต้องพบปะประชาชน และให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับความ
เดือดร้อน ซึ่งการพบปะประชาชนในท้องถิ่นและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจนั้น
จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับประชาชนในท้องถิ่นว่าจะให้ความร่วมมือกับ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเพียงใดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (สุวัฒน์
ตันติมาสน์. 2541 : 1-2)

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่รับผิดชอบ 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน
คิดเป็นพื้นที่ทั้งหมด 332.5 ตารางกิโลเมตร และมีข้าราชการตำรวจทั้งหมด 115 นาย ใน
ภารกิจด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมนั้น ด้วยสภาพพื้นที่รับผิดชอบซึ่งมีบริเวณ
กว้าง จึงเป็น สาเหตุทำให้เกิดสถิติคดีที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ชีวิต
ร่างกาย และเพศ ตามลำดับ ซึ่งสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และ
ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยเน้นการจัดสายตรวจ
รูปแบบต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย สายตรวจจรดยนต์ สายตรวจจรดจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล
และสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ประจำหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม) ซึ่งสายตรวจต่าง ๆ เหล่านี้
มีภารกิจหน้าที่หลักในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การให้บริการแก่
ประชาชน รวมถึงการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิด และหน้าที่หลักอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่
การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การสร้างความใกล้ชิด ความอบอุ่นใจให้กับประชาชน
การให้ความช่วยเหลือ แนะนำและบริการ และในด้านที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันเหตุความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น จึงนับได้ว่าภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความจำเป็นต้องทำงานร่วมกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา แต่จากการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวยังไม่เคยมีการประเมินผลมาก่อนว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจมากน้อยเพียงใด และจะเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงานของงานสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไร
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
 ดำรงสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำรงสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี
 จังหวัดร้อยเอ็ด 3 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการให้บริการแก่
 ประชาชน และด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
 เป็นผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 12
 ตำบล 147 หมู่บ้าน จำนวน 50,399 คน (ที่ว่าการอำเภอราชบุรี, 2554 : 1-122)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
 ที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน
 397 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)
 และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาปริศูทธิ์, 2540 :
 71-72)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
 เจ้าหน้าที่ดำรงสายตรวจ ของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.2.2 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน

3.2.3 ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาในระหว่างเดือน สิงหาคม ถึงเดือน กันยายน 2554

5. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษาค้างนี้ กำหนดพื้นที่การศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่
รับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะ
เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความ
พึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป โดยในที่นี้จะกล่าวถึงความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้าน
การให้บริการแก่ประชาชน และด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิด

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ความพร้อมในการ
ปฏิบัติหน้าที่สม่ำเสมอ มีการแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจน
ปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

2. ด้านการให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส ความซื่อสัตย์
สุจริต และให้ความสะดวกรวดเร็ว มีความเสมอภาคและเป็นธรรม

3. ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิด หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่โดยเป็นไป
ตามกระบวนการขั้นตอนของกฎหมาย ตลอดจนการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายอย่าง
ต่อเนื่องและจริงจัง

เจ้าหน้าที่สายตรวจ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจ
รถจักรยานยนต์ สายตรวจประจำตำบล และหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม)

งานสายตรวจ หมายถึง ภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์
สายตรวจประจำตำบล และสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ประจำหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม) ที่
ออกตรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบอำเภอราชบุรี ได้แก่ ตำบลอู่เม่า นิเวศน์ มะฮี ไผ่ศาล
บึงนคร หนองพอก ราชบุรี รงธานี เขวาทุ่ง เมืองน้อย ราชธานี และหนองไผ่

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจหน้าที่ตรวจรักษาความสงบ
เรียบร้อยของประชาชน ตามประมวลระเบียบเกี่ยวกับคดีเล่ม 1 รวมอยู่ในคำจำกัดความของ

คำว่า พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจตามความหมายในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีการเลือกตั้งในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานที่ทำการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทราบข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นสารสนเทศในการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริหาร ของงานสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY