

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และงานบริการอื่น ๆ จะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม ในยุคที่ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพ ภายใต้กระแสของการปรับปรุงพัฒนาองค์กรภาครัฐ งานของตำรวจซึ่งมีความเกี่ยวพันโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของประชาชนจึงต้องปรับตัวอย่างมากทั้งทางด้านเจตคติของตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ รูปแบบองค์กร โครงสร้างการบริหาร และการบริการในหน้าที่ตำรวจ การดำเนินการดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม อีกทั้งได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการประชาชน (ไพรัช พงษ์เจริญ, 2537 : 14)

จากการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในอดีตถึงปัจจุบัน การทำงานดังกล่าวนี้มีปัญหาในการปฏิบัติมากมาย จนเป็นเหตุให้การทำงานในการให้บริการแก่ประชาชนขาดคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านบุคลากรที่ให้การบริการไม่เพียงพอ ต่อความจำเป็นในการให้บริการ ประชาชนบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ ยังไม่ดีพอ ที่สำคัญคือผู้บริหารระดับสูงไม่มีความจริงจังและจริงใจในการบริหาร ให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ แต่กลับมุ่งเน้นที่กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ นอกจากนี้แล้วยังมีปัญหาด้านสถานที่ ซึ่งสถานที่ตั้งที่ทำการทรุดโทรมไม่เหมาะสม มีความซ้ำซ้อนของหน่วยงาน ตลอดจนการขยายหน่วยงานเพิ่มขึ้นซึ่งไม่มีผลต่อการให้บริการประชาชน เครื่องมืออุปกรณ์จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ กฎระเบียบคำสั่งต่าง ๆ มากมายจนสับสนยากแก่การปฏิบัติ การบริการมีปัญหาความล่าช้าเสียเวลามากเกินไป ระบบการบริหารยังคงยึดหลักลำดับขั้นการบังคับบัญชามากเกินไป

การพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนเป็นแนวทางที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง ในฐานะเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ที่ให้บริการประชาชนและเป็นที่มาของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเข้ามาพึ่งพา ได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นมิตรและอบอุ่นใจงานจราจรมีหน้าที่หลักที่

อำนาจการจราจร และแก้ไขปัญหาจราจรให้เบาบาง ตลอดจนกวาดล้างวินัยการจราจรในพื้นที่
 รับผิดชอบ การให้บริการของงานจราจรแบ่งได้เป็นสองด้านใหญ่ ๆ นั้น คือ การบริการจราจร
 ได้แก่การจัดการจราจรให้รถสัญจรไปมาอย่างคล่องตัวและปลอดภัย กับงานด้านการกวาดล้างวินัย
 จราจรซึ่งเกี่ยวกับการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งสองงานล้วน
 แต่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและความนึกคิดของประชาชนซึ่งสะท้อนมาในรูปแบบของทัศนคติ
 ทั้งทางบวก และทางลบ ทางบวกไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาตอนเช้าที่ ประชาชนได้เดินทางสัญจรไป
 ทำงาน หรือนักเรียนที่ไปโรงเรียน ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวถือว่าเป็นชั่วโมงเร่งด่วน และตอนเย็นที่
 ประชาชนเดินทางกลับจากที่ทำงานหรือโรงเรียนเล็ก ซึ่งตำรวจจราจรก็ต้องทำงานหนักอีกครั้ง
 และกว่าที่การจราจรจะคล่องตัวตำรวจจราจรก็ต้องทำงานวันละหลายชั่วโมง ซึ่งส่วนนี้เป็นที่
 ยอมรับว่าประชาชนค่อนข้างเห็นใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานจราจร แต่ในอีกมุมหนึ่งเป็นหน้าที่ใน
 การกวาดล้างจับกุมผู้กระทำความผิดจราจร การจับกุมออกมาในรูปแบบการออกใบสั่งหรือที่เรียกว่า
 การจับปรับซึ่งประชาชนในส่วนนี้จะเห็นภาพลบและไม่ยอมรับในงานจราจร

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจ
 แห่งชาติ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามจึงได้จัดระบบการจัดการในสถานี
 ตำรวจเพื่อตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการ
 ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญา จากตำรวจด้วยความเสมอภาค
 เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า ให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชน
 มีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
 ได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับจราจรอย่าง
 เคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน แสวงหาความ
 ร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมี
 ประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็น
 ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนด้านตัวข้าราชการตำรวจทาง
 สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามได้พยายามกำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึก
 ให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจัง
 เป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเอง
 ได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลัก “เป็นตำรวจมีอาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” ยังความ
 ผาสุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคามได้จัดให้มีการดำเนินการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของ
 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษามีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จึงได้ทำการศึกษาถึงบทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามว่ามี การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับใด เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานของข้าราชการตำรวจให้สนองต่อนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ ตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

คำถามการศึกษา

1. การให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับใด
2. การให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตการใช้บริการ แตกต่างกันหรือไม่
3. ผู้ใช้บริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตการใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการงานจราจรของผู้ใช้บริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาระดับการให้บริการงานจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet. 1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 20)

- 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานจรรยาสถานี ตำรวจเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งสิ้น 1,200 คน (สถิติการจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจรและเปรียบเทียบปรับ การอำนวยความสะดวกการจราจร การอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม. เมษายน 2556)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานจราจร ในเขตพื้นที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จำนวน 300 คน โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 737)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษานี้ ได้แก่ เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2557

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานจราจร ในเขตพื้นที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จำแนกตามคุณลักษณะผู้ใช้งานบริการจราจร

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 ระดับการศึกษา
- 5.1.3 อาชีพ
- 5.1.4 เขตการใช้บริการ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 3 ด้าน ตามลักษณะการปฏิบัติ

5.2.1 ด้านการกวดขัน จับกุมผู้กระทำความผิดและเปรียบเทียบปรับ

5.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร

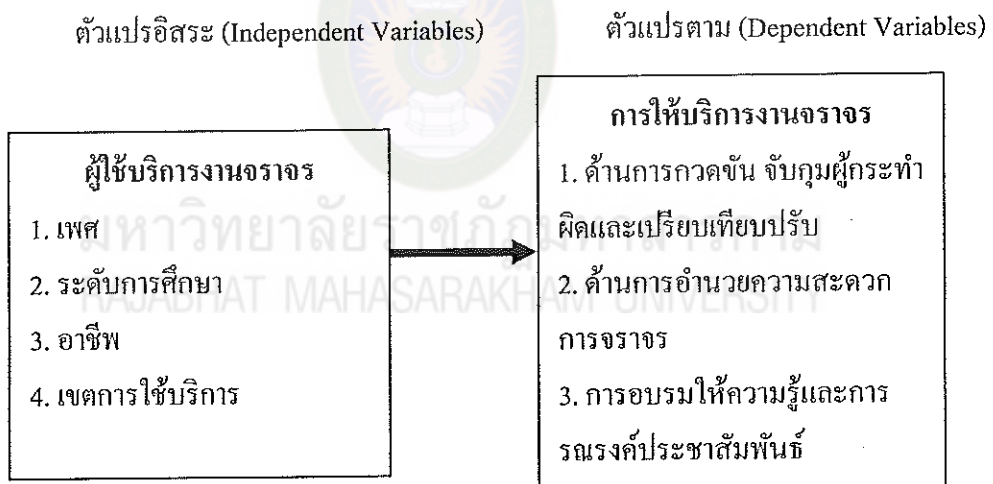
5.2.3 การอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ตามลักษณะการปฏิบัติ ได้แก่

1. ด้านการกวดขัน จับกุมผู้กระทำความผิดและเปรียบเทียบปรับ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร
3. การอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้มีคำนิยามศัพท์ หรือคำจำกัดความที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ประกอบด้วย

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

งานจราจร หมายถึง งานที่รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรและจับกุมผู้ละเมิด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายถึง หน่วยงานบังคับบัญชาาระดับเทียบเท่ากระทรวง ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นหัวหน้าผู้บริหาร ซึ่งได้มีการปรับปรุงโครงสร้างมาจากกรมตำรวจ ตามกฎหมายว่าด้วยพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

กฎหมายจราจร หมายถึง พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 และ พระราชบัญญัติที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติดังกล่าว รวมทั้งกฎกระทรวง ข้อกำหนด ข้อบังคับ และประกาศของเจ้าพนักงาน ซึ่งออกโดยพระราชบัญญัติดังกล่าว

การจราจร หมายถึง การใช้ทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้าหรือคนที่ขี่ ขี่ หรือ ไลค์ด็อนส์ตัว

วินัยจราจร หมายถึง ระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมกรรมการใช้รถใช้ถนนของประชาชนให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายจราจร

เขตพื้นที่รับผิดชอบ หมายถึง ขนาดพื้นที่ในเขตอำนาจความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

เจ้าหน้าที่จราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีอำนาจกล่าวตักเตือนได้ตาม มาตรา 140 แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ได้รับการบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

การบริการประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2547 โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติและให้ความหมายรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

การออกใบสั่ง หมายถึง การออกใบสั่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งมีอำนาจตามกฎหมายจราจรให้ออกแก่ผู้กระทำความผิดโดยมีอำนาจยึดใบอนุญาตนับชี้ไว้ไม่เกิน 8 ชั่วโมง และจะต้องออกใบแทนใบอนุญาตนับชี้ให้แก่ผู้กระทำความผิดเพื่อใช้ได้ภายใน 7 วัน ผู้กระทำความผิดจะต้องมารายงานตัวต่อพนักงานสอบสวนยังสถานีตำรวจที่ปรากฏในใบสั่ง

ทางเดินรถ หมายถึง พื้นที่ที่ทำไว้สำหรับการเดินรถ ไม่ว่าในระดับพื้นดิน ใต้หรือเหนือพื้นดิน

การพัฒนาองค์กร หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ เพื่อการพัฒนาระบบ โดยส่วนรวมทั้งองค์การเริ่มจากระดับผู้บริหารระดับล่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

แนวทางในการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นรวมไปถึงการเพิ่มความพึงพอใจ และเพิ่มความสุขของประชาชนด้วย

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การรณรงค์ หมายถึง กระบวนการต่อเนื่องที่ประกอบด้วยกิจกรรม หรือการดำเนินการที่ออกแบบขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่คาดหวัง ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารจากองค์กรไปสู่สาธารณชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและประชมติจากสาธารณชนที่มีต่อองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ ความรู้ และแก้ไขข้อผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

การเปรียบเทียบปรับ หมายถึง การที่พนักงานสอบสวนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดค่าปรับผู้กระทำความผิดในความผิดที่มีโทษทางอาญา ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เปรียบเทียบปรับได้ เมื่อผู้กระทำความผิดยินยอมเสียค่าปรับแล้ว คดีอาญาเป็นอันเลิกกัน

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานจราจรต่อผู้ใช้บริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานจราจรของข้าราชการตำรวจต่อการบริการงานจราจรต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY