

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและงานบริหารอื่น ๆ จะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม ในยุคที่ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพ ภายใต้กระแสของการปรับพัฒนาองค์การภาครัฐ งานของตำรวจซึ่งมีความเกี่ยวพันโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของประชาชนจึงต้องปรับตัวอย่างมากทั้งทางด้านเจตคติของตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ รูปแบบองค์การ โครงสร้างการบริหารและการบริการในหน้าที่ตำรวจ การดำเนินการดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม อีกทั้งได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการประชาชน (ไพรัช พงษ์เจริญ, 2547, น. 14)

ดังนั้น หน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนที่มีความสำคัญที่สุด หน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ สถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการของทางราชการและของตำรวจประการหนึ่งก็คือ ความคิดเห็นของประชาชนและสังคม หากสามารถเพิ่มการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยที่ “ตำรวจ” นั้นหมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมาก หน่วยงานกระจายไปในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชน ตำรวจ ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย เป็นข้าราชการพลเรือนและเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อนประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น

บทบาทของตำรวจในด้านการบริการแก่ประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของตำรวจเช่นกัน จากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางการปกครอง พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544 การพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนเป็นแนวทางที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง ในฐานะเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ที่ให้บริการประชาชนและเป็นที่มาของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเข้ามาพึ่งพาได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นมิตรและอบอุ่น

อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของตำรวจยังพบปัญหาในการให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก สอดคล้องกับ สุวิทย์ สุติสงค์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ไมตรี เศษโถ (2550) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของตำรวจจราจร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับผลวิจัย อนุชิต อาจหาญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลวิจัย ณัฐพงษ์ พลเวียง (2552, น. 76 - 78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสุทธิพันธ์ ธีรญาวาส (2552) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจนั้นต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้จัดระบบการจัดการในสถานีตำรวจเพื่อตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญา จากตำรวจด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมเพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข อีกทั้งได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนด้านตัวข้าราชการตำรวจทางสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้พยายามกำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาใจจริงเอาใจเป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลัก “เป็นตำรวจมีอาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” ยังความผาสุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดให้มีการดำเนินการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จึงทำการศึกษาถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ว่ามีความคิดเห็นการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนว่าอยู่ในระดับใด เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ให้สนองต่อนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ และเทศบาลตำบลที่อยู่อาศัย

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 ประชาชนที่มีเพศ และเทศบาลตำบลที่อยู่อาศัย ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

- 1) ด้านงานป้องกันและปราบปราม
- 2) ด้านงานสอบสวน
- 3) ด้านงานสืบสวน
- 4) ด้านงานจราจร

1.4.1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย พื้นที่วิจัย คือ พื้นที่ในเขตรับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 18,303 คน (สำนักทะเบียนอำเภอเมยวดี, 2559)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 392 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973, p. 727 , อ้างถึงใน รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 70)

1.4.1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น

1.1) เพศ

1.2) เทศบาลตำบลที่อยู่อาศัย

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

2.1) ด้านงานป้องกันและปราบปราม

2.2) ด้านงานสอบสวน

2.3) ด้านงานสืบสวน

2.4) ด้านงานจราจร

1.4.1.5 ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2559

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ รวมถึงการแสดงออกของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจ ที่รับผิดชอบในการทำงานในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการกระทำความผิด และจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านงานป้องกันและปราบปราม หมายถึง งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน หากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือรวมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

2. ด้านงานสอบสวน หมายถึง การอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม สอบเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้อันระหว่างโจทก์กับจำเลย การวางตนเป็นกลางและหยิบบั้นความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย เป็นที่พึ่งของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ

3. ด้านงานสืบสวน หมายถึง งานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการป้องกันและปราบปรามโดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความสะดวกยุติธรรม ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านงานจราจร หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจสายงานจราจร ที่รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรและจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ คือ การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว การ รณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง การลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน และการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ได้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน และการให้บริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป