

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหลักประกันความสงบสุขของประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสังคมส่วนรวม เป็นต้นธารในกระบวนการยุติธรรม กลไกสำคัญซึ่งถือว่าเป็น จุดยุทธศาสตร์ หรือ จุดแตกหัก ในการปฏิบัติหน้าที่ คือ “สถานีตำรวจ” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555 : 3) สถานีตำรวจเป็นจุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หัวหน้าสถานีต้องเป็นผู้นำ และนักบริหารมืออาชีพ ทุ้มเท อุทิศตนเพื่อสร้างความผาสุกให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึ่งของประชาชน ได้อย่างแท้จริง จนประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา (พลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว, 2555 : 4)

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานที่มีที่ตั้งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย โดยมีขนาดและการจัดโครงสร้างหน่วยตามลักษณะพื้นที่ ปริมาณ และคุณภาพของงาน มีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีเป้าหมายลดอาชญากรรมให้หมดไปหรือควบคุมมิให้มีผลกระทบต่อสาธารณสุข เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความผาสุก ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นไปตามภารกิจหน้าที่ในความรับผิดชอบตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555 : 6)

ในปี พ.ศ. 2541 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยมีหลักการที่สำคัญดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541 : 1-6)

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการร่วมคิดร่วมวางแผนร่วมทำร่วมประเมินผล
2. ปรับบทบาทค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการและสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ
3. ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจและลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินการจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) มาแล้ว 2 ระยะ คือ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2541 - 2544) มีกิจกรรมการพัฒนา 7 ด้าน และโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) มีกิจกรรมการพัฒนา 4 ด้าน ต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 โครงการดังกล่าวจึงอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติและยังมอบหมายให้สำนักงานเจรตำรวจตรวจติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เนื่องจากมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทยฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 - 2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนควบคุมให้คำแนะนำและเสนอการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัดจึงให้มีการปรับปรุง โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558) มีแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน 5 ด้าน อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (คู่มือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ : นโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ. 2553)

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นก็เช่นเดียวกัน ได้นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาปฏิบัติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรม มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อยและประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข แต่เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่นเป็นสถานีหนึ่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงและมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก หากดูสถิติคดีที่เกิดขึ้นแล้วจะเห็นได้ว่าในปี 2555 รับแจ้งความทั้งสิ้นจำนวน 7,177 คดี (สมุดสถิติคดีปี 2555 ของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น) และจากสถิติผลการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่นปี พ.ศ. 2555 จำแนกตามประเภทความผิด 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ จำนวน 26 คดี กลุ่มที่ 2 คดีประทุษร้ายต่อเพศ ชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ จำนวน 119 คดี กลุ่มที่ 3 คดี

ประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน จำนวน 286 คดี กลุ่มที่ 4 คดีที่น่าสนใจ จำนวน 373 คดี และกลุ่มที่ 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย จำนวน 1,929 คดี รวมทั้งสิ้น 2,733 คดี (สถิติคดีอาญา 5 กลุ่มของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น) จากสถิติการรับแจ้งความในปี 2555 เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติผลการป้องกันปราบปราม พ.ศ. 2555 จะเห็นได้ว่า สัดส่วนสถิติผลการป้องกันปราบปรามยังน้อยกว่าคดีที่เกิดขึ้น ทำให้มองเห็นได้ว่าการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร ทั้งที่โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนได้ปฏิบัติกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 ส่งผลให้ประชาชนยังไม่มีคามพึงพอใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธา

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามเพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับ ปานกลาง
2. ประชาชนจำแนกตามเพศ เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นจำนวน 1,038 คน (รายงานประจำวันผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตาม 1.1 เป็นฐาน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, Taro. 1973 : 727)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยจะทำการศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้คือ การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 ด้าน (คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2553 : 1-6) ได้แก่

- 3.1 ด้านการบริการทั่วไป
- 3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
- 3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.4 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ทั้งนี้ การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จะมีอยู่ทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งด้านที่ 5 คือ ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร ที่เป็นการดำเนินการภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงไม่นำด้านที่ 5 มาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้

4.ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 เพศ

4.1.2 เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่

4.1.3 อายุ

4.1.4 ระดับการศึกษา

4.1.5 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม คือ การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 4 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านการบริการทั่วไป

4.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

4.2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.2.4 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศตามนโยบายและแนวความคิดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ และการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็วเสมอภาค สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา และประชาชนมีความพึงพอใจ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานตั้งแต่ร่วมคิดร่วมทำร่วมวางแผนและร่วมประเมินผล โดยมี แนวทางการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การควบคุมดูแลการดำเนินงานทั่วไปภายในสถานีรวมการบริการไว้ ณ จุดเดียวกัน มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ โดยการปลูกจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจให้มีทัศนคติและวิสัยทัศน์ในการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและมีความยิ้มแย้มแจ่มใสตามขนบธรรมเนียมประเพณี การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดพื้นที่ให้สอยบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีการ

ประชาสัมพันธให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา หมายถึง ให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมจากพนักงานสอบสวนด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมและถูกต้องตามหลักนิติธรรม โดยมีซักช้า พนักงานสอบสวนมีเพียงพอเหมาะสม และเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ให้สังคมมีความสงบเรียบร้อยประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีระบบสายตรวจเหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่ อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มีเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ระดมป้องกันปราบปรามและกวาดล้างอาชญากรรม ควบคุมแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจร เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน มีการอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ ปลูกฝังวินัยการจราจรและรณรงค์เพื่อลดอุบัติเหตุจากจราจรอย่างต่อเนื่อง ข้าราชการตำรวจให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความซื่อสัตย์ ขณะเดียวกันก็บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด อัตราชำระค่าปรับเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดพร้อมอำนวยความสะดวกในการเปรียบเทียบปรับและเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้นและให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป