

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อำนาจความยุติธรรมในคดีอาญา การบริการสังคม อำนาจความสะอาดแก่ประชาชน ตลอดจนถึงดูแลความสงบสุขของประชาชนและสังคมส่วนรวม จึงเป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงทำให้ต้องใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนมากมาย เนื่องจากบทบาทตำรวจมักจะเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชน เพราะตำรวจคือผู้ช่วยเหลือพึ่งพาเมื่อประชาชนมีเหตุทุกข์ภัย ในขณะที่เดียวกันลักษณะงานก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิเสรีภาพในการดำเนินชีวิตของประชาชน เนื่องจากตำรวจคือผู้ที่จะต้องดูแลบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง การปฏิบัติหน้าที่หลักและการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้ทันตามยุคสมัย โดยต้องความสัมพันธ์และสอดคล้องไปกับการพัฒนาประเทศเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ ความสงบสุขของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน เนื่องจากการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกฎหมายต่าง ๆ ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ดังเช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2554 ซึ่งประกอบด้วยกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หน่วยงานของภาครัฐมากยิ่งขึ้น มีการตรวจสอบการใช้อำนาจของภาครัฐทุกระดับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะสร้างศรัทธาและสร้างความเชื่อถือให้กับประชาชน อันส่งผลกระทบต่อถึงภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการให้บริการต่อประชาชนนั้นหัวใจและภารกิจหลักในการให้บริการจะอยู่ที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจเพราะที่ผ่านมาไม่สามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้เท่าที่ควร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องปรับปรุง

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชนตลอดจนการที่ปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ครบวงจรในการให้บริการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะใช้บริการที่มีความหลากหลาย มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้บริการ ส่งเสริมรูปแบบการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส สามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการส่งมอบบริการอย่างเป็นขั้นตอนและเพื่อส่งเสริมและการพัฒนาให้ทุกสถานีตำรวจให้อำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ดูแลให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน มีการวางระบบการรับฟังความคิดเห็น ดิชมการทำงาน มีข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงการบริการทุกด้าน มุ่งจะส่งเสริมให้สถานีตำรวจใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นแนวทางในการทำงานเพื่อยกระดับธรรมาภิบาลเพื่อให้เกิดการยอมรับและความศรัทธาจากประชาชนผู้รับบริการ แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อที่ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตามแต่สภาพสังคมในปัจจุบันที่สับสนและซับซ้อน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น (วีรพันธ์ พิละกันทา. 2543 : 1)

ดังนั้นบทบาทของตำรวจในการให้บริการประชาชนจึงปรากฏภาพเด่นชัดขึ้น จนกล่าวได้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักหนึ่งของงานตำรวจ สถานีตำรวจจึงถือว่าเป็นหน่วยงานแรกที่เป็นหน้าเป็นตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน เป็นหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคมจึงมักใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานว่ามีคุณภาพและมาตรฐาน ในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด (กรมตำรวจ. 2527 : 112-117 ; อ้างถึงใน พิภพ ปทุมวัลย์. 2545 : 1)

สถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาปฏิบัติตามแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนที่สัญจรไปมาที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรทะเลเมนชัยเป็นจำนวนมาก โดยการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร และที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรโรงเรียนในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอซึ่งสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อ

ประชาชนตามแนวทางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ต่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเท่าที่ควร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์และมีหน้าที่หลักที่จะต้องทำคือให้บริการต่อประชาชนโดยตรงจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและด้านการควบคุมและจัดการจราจร เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเพื่อเป็นแนวทางในการที่จะปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย และสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงองค์กรและพัฒนาการบริการสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2545 : 25)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การกำหนดโควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

2.3 ตัวแปรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาในการวิจัยในครั้งนี้จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งเป็นการเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้เป็นพื้นฐานของการแสดงออกนั้น

2. การให้บริการของสถานีตำรวจทะเลเมนชัย หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจเพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมีการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ติดประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดพื้นที่ใช้สอยบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชนติดป้ายแสดงเส้นทางเข้าสถานีและให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำผู้มาติดต่อราชการ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาและติดต่อราชการด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญาให้ได้รับความเสมอภาค ถูกต้องและเป็นธรรม จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมในการรับแจ้งความและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการคืนของกลางและการคืนรถในคดี

อุบัติเหตุการคืนหลักทรัพย์ในการค้าประกันตัวผู้ต้องหา แจ้งความคืบหน้าในการสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจอย่างทั่วถึง เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สายตรวจควรออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนได้อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการปรับปรุงที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมในการสกัดจับคนร้าย การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะและเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีสำคัญ และคดีที่น่าสนใจผลกระทบต่อการค้าวงชีวิตประจำวันของประชาชน

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ประชาชนที่จะต้องได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และจะต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร การรวบรวมข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการจราจรและสถิติอุบัติเหตุ จัดกำลังตำรวจควบคุมการจราจรในบริเวณหรือจุดที่น่าจะมีปัญหาการจราจรและต้อง อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

3. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์