

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม
ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อำนวยความยุติธรรมในคดีอาญา
การบริการสังคม อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนถึงดูแลความสงบสุขของประชาชน
และสังคมส่วนรวม จึงเป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่าง
สงบสุข ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงทำให้ต้องใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนมาก เนื่องจากบทบาท
ของตำรวจมักจะเกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน เพราะตำรวจคือผู้ช่วยเหลือพึ่งพาเมื่อ
ประชาชนมีเหตุทุกข์ภัย ในขณะที่เวทีกิจกรรมงานก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิเสรีภาพในการ
ดำเนินชีวิตของประชาชน เนื่องจากตำรวจคือผู้ที่จะต้องดูแลบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้เกิดความ
เป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้าน
เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การปฏิบัติหน้าที่หลักและการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันตามยุคสมัย
โดยจะต้องมีความสัมพันธ์และสอดคล้องไปกับการพัฒนาประเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ
ให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดทำโครงการต่างๆขึ้นมาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน
ของสถานีตำรวจในสังกัดและเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ ความสงบ
สุขของประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน เนื่องจากการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกฎหมาย
ต่างๆ ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังเช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
แผ่นดิน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แผนยุทธศาสตร์
พัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของ
ส่วนราชการ โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหน่วยงานของ
ภาครัฐมากยิ่งขึ้น มีการตรวจสอบการใช้อำนาจของภาครัฐทุกระดับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมี
ความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจให้มี
คุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้กับประชาชน อันส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์
โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการให้บริการต่อประชาชนนั้นหัวใจและภารกิจหลักใน

การให้บริการจะอยู่ที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ ที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้เท่าที่ควร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ในการบริการประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ครบวงจร ในการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยให้ประชาชนมีทางเลือกที่ใช้บริการที่มีความหลากหลาย มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ ส่งเสริมรูปแบบการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส ทันกาล สามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการส่งมอบบริการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้ทุกสถานีตำรวจ อำนวยความสะดวก เอาใจใส่ดูแลให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน มีการวางระบบการรับฟังความคิดเห็น ดิชมการทำงาน มีข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงการบริการทุกด้าน ส่งเสริมให้สถานีตำรวจใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการทำงาน และยกระดับธรรมาภิบาลเพื่อให้เกิดการยอมรับ และความศรัทธาจากประชาชนผู้รับบริการ แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมในปัจจุบันที่สลับซับซ้อนและสับสน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น (วีรพันธ์ พิระกันทา, 2543 : 1)

สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาปฏิบัติตามแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนที่สัญจรไปมาที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองกี่เป็นจำนวนมาก โดยการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร และที่ผ่านมามีเจ้าหน้าที่ตำรวจมักถูกร้องเรียนในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่อยู่บ่อยครั้ง เพราะตำรวจเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะการตรวจค้น การจับกุม คุมขัง แต่ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ในกรอบกฎหมายที่ให้ไว้ โดยเฉพาะปัจจุบันกฎหมายคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพมากมาย และตำรวจเป็นอาชีพที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ในเรื่องของการพูดกริยาวาจา และการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งการใช้เครื่องพันธนาการ การประจานให้ได้รับความอับอาย เสียหาย จึงทำให้ประชาชนคิดว่าถูกข่มเหงรังแก การปฏิบัติหน้าที่มิชอบ จึงสามารถร้องเรียนทางวินัย และการดำเนินคดีทางอาญา เหตุการณ์จำนวนมาก ที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

ชคใช้ค่าเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน บ้างก็ตกเป็นผู้ต้องหาติดคุกเสียเอง เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคมจึงมักใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานว่ามีคุณภาพและมาตรฐาน ในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด ซึ่งสถานีตำรวจภูธรหนองกก็ได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามแนวทางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ต่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเท่าที่ควร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองก อำเภอนองก จังหวัดบุรีรัมย์ และมีหน้าที่หลักที่จะต้องให้บริการต่อประชาชนโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร เพื่อทราบถึงอุปสรรคปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการทำงานของสถานีตำรวจภูธรหนองก และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองก อำเภอนองก จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการยังสถานีตำรวจภูธรหนองก อำเภอนองก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งจะได้้นำข้อบกพร่อง เสนอผู้เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองก อำเภอนองก จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงการพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองก อำเภอนองก จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 25)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มาใช้บริการระหว่าง เดือน สิงหาคม พ.ศ.2558 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2558

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกจาก ประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การกำหนดเป็น โควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

2.3 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่างๆ ที่นำมาในการวิจัยในครั้งนี้จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานของการแสดงออกนั้น

2. **การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่** หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตัดประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดพื้นที่ใช้สอยบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน ตัดป้ายแสดงเส้นทางเข้าสถานี มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำผู้มาติดต่อราชการ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญาให้ได้รับความเสมอภาค ถูกต้องและเป็นธรรม จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมในการรับแจ้งความ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ความสะดวกรวดเร็วในการคืนของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุ การคืนหลักทรัพย์ในการค้ำประกันตัวผู้ต้องหา การแจ้งความคืนหน้าและผลการสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจอย่างทั่วถึง เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมในการสกัดจับคนร้าย การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะ เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร การรวบรวมข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการจราจรและสถิติอุบัติเหตุ จัดกำลังตำรวจควบคุมการจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

3. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์